

旅遊業《能力標準說明》草擬本

諮詢問卷

(諮詢期：2021年7月15日至2021年10月14日)

旅遊業《能力標準說明》草擬本(以下簡稱「草擬本」)正進行業界諮詢，現誠邀持分者填寫此問卷就草擬本內容提交意見。草擬本可於資歷架構旅遊業專頁下載(網址：www.hkqf.gov.hk/travel)下載。草擬本內容包括以下四個主要部分：

- (一) 旅遊業環境掃描；
- (二) 旅遊業主要職能範疇；
- (三) 各職能範疇相關的「能力單元」；
- (四) 職業資歷階梯，包括進階路徑與主要工作崗位，及與工作崗位對應的能力。

背景資料

香港特別行政區政府於2008年開始推行資歷架構，以鼓勵市民持續進修及終身學習，並透過資歷架構的平台去締造多元化的資歷，促進資歷之間的銜接。資歷架構為學術、職業專才及持續教育界別的資歷釐定明確及客觀的標準，確保進修人士所獲得的資歷及其相應學習課程的質素，及確保學習內容能配合行業的需要。長遠而言，資歷架構有助提升香港的人力質素及競爭力。

自2008年以來，政府透過資歷架構秘書處協助不同行業及界別成立行業培訓諮詢委員會(簡稱「諮委會」)，落實推行資歷架構，冀協助各行各業持續發展。諮委會的主要工作是就有關行業的主要職能範疇制訂能力標準，即《能力標準說明》，並就發展行業的「過往資歷認可」機制向政府提供意見，以認可從業員在工作場所獲得的經驗及能力。諮委會亦為行業發展「職業資歷階梯」，提供進修及就業的進階路線圖。進修人士或從業員可透過獲得不同的工作崗位為本資歷(以《能力標準說明》內的「能力單元」及「能力單元組合」為基礎)，在行業的不同層次得到進一步發展的機會。

《能力標準說明》載列從業員於不同的工作職能範疇下所需要的技能、知識及成效標準。每項能力皆以一個獨立「能力單元」的形式在《能力標準說明》內展示。「能力單元」包括八個基本項目，即名稱、編號、級別、學分、能力、應用範圍、評核指引及備註。此外，把相關能力單元組成「能力單元組合」，是「過往資歷認可」機制評估及認可從業員技能及經驗的基準。每個「能力單元組合」包含的「能力單元」數目不同，同一組合內的「能力單元」可屬於不同級別，然而，每個「能力單元組合」都有一個整體的資歷級別。

教育局於 2018 年 1 月成立旅遊業諮委會，經招標後委聘香港中文大學專業進修學院為《能力標準說明》及「職業資歷階梯」的專業撰寫人，並由旅遊業諮委會及其轄下的《能力標準說明》編撰專責小組督導撰寫工作。

閣下提供的個人資料只會作分析之用，及於有需要時，資歷架構秘書處亦可能就閣下提出之意見作跟進。如對諮詢問卷有任何疑問，請於辦公時間致電 3793 3952 與資歷架構秘書處邱小姐聯絡。

填妥問卷後，請於 2021 年 10 月 14 日前以電郵(estheryau@hkqf.hk)、傳真(傳真號碼 3106-2035)或郵遞寄回以下地址：

香港灣仔皇后大道東 248 號
大新金融中心 9 樓 901-903 室
資歷架構秘書處
旅遊業行業培訓諮詢委員會(業界諮詢)

第一部分: 主要職能範疇 (請參閱草擬本第三章及第四章)

是次《能力標準說明》(草擬本)的撰寫工作，涵蓋以下行業內的八個主要職能範疇：

八個主要職能範疇	基本描述
(1) 旅遊產品開發	本職能範疇包括檢視、搜集及分析現有旅遊產品、計劃及開發新旅遊產品、設計行程及市場推廣活動，以及監督及檢討旅遊產品等。目的是要提供嶄新的旅遊行程及更新現有旅遊產品，為市場提供更高質的服務及推動旅遊潮流。
(2) 旅遊諮詢及銷售	本職能範疇包括接待客戶、推銷旅遊產品及處理日常顧客查詢等。目的是要周詳地考慮市場的經營環境、行業的競爭狀況、清楚地瞭解目標市場和客戶的要求，從而制定具體的銷售計劃。
(3) 旅遊運作	本職能範疇包括不同旅遊產品的日常運作，目的是要讓旅遊從業員掌握各類旅遊活動的前期計劃、旅途中應提供的服務，以及旅程後的跟進工作，確保為顧客提供優質的旅遊服務。
(4) 顧客服務	本職能範疇包括解決客戶疑難、滿足客戶要求及處理客戶投訴等。目的是向顧客提供優質服務及提升滿意度，並建立及管理顧客關係，讓他們成為旅行社的忠誠客戶。

八個主要職能範疇	基本描述
(5) 風險管理及危機處理	本職能範疇包括旅遊產品的危機分析及評估、制定危機防控方案、危機現場和指揮中心的支援，以及危機善後工作等。目的是讓整個旅程在安全的情況下能夠順利完成。
(6) 公共關係、市場推廣及內部通訊	本職能範疇包括建立旅行社品牌、制定旅遊產品市場推廣計劃、運用社交媒體及電子商業系統安排促銷活動，以及加強內部通訊及知識管理等。目的是擴大市場份額，提升銷量及品牌知名度，並強化旅行社的內部溝通渠道。
(7) 資訊科技應用及支援	本職能範疇包括開發各類電子商業系統、管理不同票務的銷售、監控交易及保護客戶的個人資料，以及進行商業數據分析。目的是運用最新的資訊科技來創造競爭優勢，以提升旅行社的營運效率。
(8) 營運管理及行政支援	本職能範疇包括旅行社的日常營運、行政、會計，以及人力資源管理等。目的是有效地協調各部門的分工，讓財務、會計、資訊科技、市場營銷及人力資源等相關的支援人員都能依法合規地運作。

1. 您是否同意草擬本內的 8 個「主要職能範疇」足夠涵蓋行業現況？

同意

不同意（請於以下空格說明原因）

2. 整體來說，您對草擬本內的「主要職能範疇」有甚麼意見？

第二部分: 能力單元 (請參閱草擬本第五章)

旅遊業《能力標準說明》(草擬本)涵蓋的「能力單元」分佈如下：

八個主要職能範疇	「能力單元」之級別分佈							單元數目
	一級	二級	三級	四級	五級	六級	七級	
旅遊產品開發	0	1	0	5	8	2	0	16
旅遊諮詢及銷售	0	0	14	8	1	0	0	23
旅遊運作	0	2	28	0	0	1	0	31
顧客服務	0	1	5	7	2	1	0	16
風險管理及危機處理	0	0	8	11	4	1	0	24
公共關係、市場推廣 及內部通訊	0	0	5	3	4	4	0	16
資訊科技應用及支援	0	0	6	6	13	1	0	26
營運管理及行政支援	0	0	5	6	8	4	0	23
單元總數								<u>175</u>

3. 您是否同意草擬本內八個主要職能範疇所包含的「能力單元」足夠和合適？

同意

不同意 (請於以下空格說明原因)

4. 您是否同意草擬本內各「能力單元」的內容描述清晰和準確？

同意

不同意 (請於以下空格說明原因)

5. 整體來說，您對草擬本內容的「能力單元」有甚麼意見？

第三部分: 旅遊從業員進階路徑及「職業資歷階梯」(請參閱草擬本第六章)

6. 您是否同意草擬本內「旅遊從業員進階路徑」能概括地反映業界的情況？

同意

不同意 (請於以下空格說明原因)

7. 您是否同意草擬本內「職業資歷階梯」上的主要工作崗位所配對的相關能力單元是合適呢？

同意

不同意 (請於以下空格說明原因)

8. 整體來說，您對草擬本內的進階路徑及「職業資歷階梯」有甚麼意見？

第四部分: 推行資歷架構的整體意見

9. 您認為草擬本能否協助業界釐訂能力標準？

能夠

不能夠 (請於以下空格說明原因)

10. 您認為草擬本能夠輔助終身學習嗎？

能夠

不能夠 (請於以下空格說明原因)

11.如從業員可以憑藉工作經驗取得「能力單元組合」的資歷認可，您會申請嗎？

- 會
不會（請於以下空格說明原因）

12. 您認為旅遊業推行「資歷架構」能否提升業界的人力質素？

- 能夠
不能夠（請於以下空格說明原因）

13.您對旅遊業推行資歷架構的其他意見：

第五部分：個人及公司資料

14. 您從事旅遊業多少年？ _____年

15. 您的職務涉及以下哪些範疇（如適用，可選擇多項）？

- 出境旅行社
 商務旅行社
 線上旅行社
 入境遊旅行社
 業務操作部
 票務部
 產品發展部
 市場部
 其他（請於以下空格說明）

16. 您在旅遊業的身份是？

- 僱主
- 僱員
- 人力資源管理人員
- 商會/工會/學會職員
- 自僱人士/退休人士
- 其他（請於以下空格說明）

17. 您有沒有打算修讀進修課程？

- 有（擬進修的範疇： _____）
- 沒有（請於以下空格說明原因）

18. 您的姓名？

19. 您現時在旅遊業從事的崗位（如適用）？

20. 您所屬的機構（如適用）？

21. 您的電郵地址：

22. 您的聯絡電話：

23. 閣下是否願意將來透過電郵收到資歷架構及旅遊業行業培訓諮詢委員會的活動資訊嗎？

- 是
- 否

問卷完成

感謝您的寶貴意見