

旅遊顧問基礎證書 Foundation Certificate in Travel Consultant Training

課程對象： 有意入職成為旅遊顧問或相關行業並具良好中文及英文溝通能力的失業或待業人士

課程目標： 讓學員掌握有關旅遊顧問的知識及實務技能，以應付行業的入職要求。

入讀資格：

- 中五學歷程度；或中三學歷及兩年或以上工作經驗的人士；及
- 具就業意欲；及
- 對旅遊顧問工作有興趣；及
- 須通過面試。

時數： 152 小時(訓練期約 8 週)

教學方法： 課堂教授、示範及實習

畢業要求： 學員必須達到下列畢業要求，方獲頒畢業證書：

- (i) 學員的總出席率須達課程之最低要求(80%)；及
- (ii) 必須於課程評估考獲整體及格分數(50%)；及
- (iii) 必須分別於期末考試各部分（包括筆試及實務試）考獲及格分數(50%)。

訓練內容大綱：

單元	內容	訓練時數
(一) 行業簡介	1. 本地旅遊業概況、旅行社架構與運作 2. 旅遊顧問的基本條件、角色、職責與專業操守及香港旅遊業議會的規則	2
(二) 技能訓練	1. 熱門旅遊地點的旅遊知識、旅遊景點、文化與風俗、經濟活動、消閒活動、特產簡介 2. 認識不同旅客的文化差異及旅客行為 3. 電話與櫃台服務及銷售技巧 4. 旅遊行程安排 5. 離境、過境及入境旅客服務的認識與須知 6. 各種旅遊證件、簽證的認識及代辦簽證手續 7. 旅遊保險/旅遊保險代理人的認識 8. 付款與退款方法	32

單元	內容	訓練時數
(三) 票務實務訓練	1. 票務(機票、車票、船票)類型、酒店、觀光團、旅遊套餐、郵輪旅遊、旅遊巴、租車服務的認識、報價及預訂安排 2. 基本旅遊及機票運算常識 3. 航空公司的服務 4. 酒店的服務 5. Sabre Red 電腦訂位系統的操作 6. 尋找及顯示機票價錢 7. 電腦出票運作	66
(四) 應用語文	1. 旅遊業實用英語 2. 旅遊業實用普通話	16
(五) 個人素養	1. 自我認識及管理 2. 思維及情緒管理 3. 工作服務文化及技巧 4. 溝通技巧、人際關係及團隊精神	20
(六) 求職技巧	1. 求職及面試技巧 2. 相關條例簡介	12
課程評核	1. 期末筆試 2. 期末實務試	4
	合計：	152

評估：

1. 持續評估(40%)：包括英語及普通話評核、小組習作及個人素養及求職技巧評核。
2. 期末考試(60%)：包括筆試及實務試。

備註：

- 培訓機構須為所有完成課程的學員（即出席率達 80%的學員，包括課程評核中及格或不及格的學員）於完班後提供 3 個月的就業及留職跟進服務。

【本課程大綱的內容或須因應香港學術及職業資歷評審局就課程進行評審時所提出的意見、相關法例的修訂、相關牌照或行業認證(旅遊業監管局)要求的轉變等情況而作出修訂。課程大綱以僱員再培訓局最新公佈的版本為準。】