



旅遊業顧客服務（親善溝通）基礎證書（兼讀制）
Foundation Certificate in Customer Services in Tourism Industry
(Effective Communication) (Part-time)

課程對象： 旅遊業從業員，或有意投身旅遊行業人士

課程目標： 讓學員掌握優質服務及親善溝通技巧，提升旅遊業的服務水平，及協助學員達到旅遊業監管局「導遊持續專業進修計劃」的部分要求

入讀資格： 1. 現職旅遊業從業員或擁有三年或以上旅遊業工作經驗；或
2. 持有中學畢業證書及具兩年或以上工作經驗。

時數： 12 小時

教學方法： 課堂教授、個案研習、角色扮演

畢業要求： 學員必須達到下列畢業要求，方獲頒畢業證書：

1. 學員的總出席率須達課程之最低要求(80%)；及
2. 於課程評估各部分(包括持續評估及期末考試)均考獲 70%或以上的及格分數

訓練內容大綱：

單元	內容	時數
A) 技能訓練	1. 優質旅遊服務 2. 親善溝通的技巧 3. 提升服務水平 4. 個案研討	11
B) 課程評核	期末筆試	1
合共：		12

課程評估：

1. 持續評估（40%）：角色扮演
2. 期末考試（60%）：筆試

【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。】