



香港學術及職業資歷評審局
Hong Kong Council for Accreditation of
Academic & Vocational Qualifications

評審報告（摘要）

香港旅遊業議會

初步評估及課程評審

領隊試前訓練課程

2024年7月

1. 評審服務的職權範圍

1.1 香港學術及職業資歷評審局(評審局)根據《學術及職業資歷評審條例》(第 592 章)(下稱《條例》)賦予其「評審當局」的職權,香港旅遊業議會 (Travel Industry Council of Hong Kong)(以下簡稱為「營辦者」)所託,根據訂立的服務協議書(編號:VA1740)內有關下列之職權範圍,為營辦者進行「初步評估」及「課程評審」:

- (a) 根據《條例》進行評審,以決定營辦者是否能達到聲稱的目標和具備能力營辦符合資歷級別第 3 級標準的課程,及可獲授予資歷級別第 3 級的「初步評估」資格;
- (b) 根據《條例》進行評審,以決定營辦者的以下課程是否能達到聲稱的目標及資歷級別的標準,成為已通過評審的課程,並可以由營辦者開辦:
 - (i) 領隊試前訓練課程; 及
- (c) 向營辦者發放評審報告,當中列明評審局就 (a)及(b)作出的決定。

1.2 評審乃根據訂立的服務協議書內列明之相關指引而進行。評審小組已於 2024 年 6 月 28 日進行實地考察。

2. 評審局之評定

初步評估

2.1 評審局評定營辦者達到所訂定的目標和具備能力營辦符合資歷級別第 1 至 3 級標準的課程,及可獲授予資歷級別第 3 級的「初步評估」資格,有效期為兩年。

2.2 有效期

2.2.1 有效期將於以下指定的日期開始生效。

2.2.2 於兩年的有效期內,營辦者須至少有一個進修課程通過評審。如「初步評估」資格之兩年有效期屆滿前,營辦者未有任何通過評審的課程,則必須於有效期屆滿前至少三個月申請延長其「初步評估」資格。若評審局接納營辦者的申請,其「初步評估」資格的有效期限最多可獲延長兩年,而「初步評估」資格的有效期限一般只可延長一次。如果營辦者持續有課程通過「課程評審」,其「初步評估」資格可維持有效。

2.3 「初步評估」之評定如下:

營辦者名稱	Travel Industry Council of Hong Kong 香港旅遊業議會
營辦者地址	Room 1706-1709, Fortress Tower, 250 King's Road, North Point, Hong Kong 香港北角英皇道 250 號北角城中心 1706-1709 室
營辦者可開辦最高資歷級別的已評審課程	第 3 級
「初步評估」資格兩年有效期的開始日期	2024 年 9 月 1 日
「初步評估」資格範疇	只限於香港特別行政區開辦本地課程。

2.4 建議

評審局向營辦者作出以下建議，以作持續改善。

建議
<p><u>建議 1</u></p> <p>營辦者應為員工訂立培訓指標，並定期監察，以確保員工有持續進修，長遠提升整體人力質素，以助持續改善課程。</p>
<p><u>建議 2</u></p> <p>營辦者應考慮於觀課報告表格中加入指引，讓觀課人員針對給予中等或以下評分的項目，提供改善之建議，以便跟進及持續提昇課程質素。</p>
<p><u>建議 3</u></p> <p>營辦者應考慮進行畢業學員僱主意見調查，以反映學員是否能達到學習成效，從而更全面地檢視課程質素。</p>

課程評審

2.5 評審局評定營辦者須履行列於第 2.8 條的所有「條件」及遵從列於第 2.9 條的所有「限制」，《領隊試前訓練課程》才達到聲稱的目標及資歷級別第 3 級的標準，成為已通過評審的課程，課程的評審資格有效期由 2024 年 9 月 1 日至 2026 年 8 月 31 日。

2.6 有效期

2.6.1 課程有效期將於以下指定日期開始生效。

2.6.2 營辦者於指定限期前，須履行列於第 2.8 條的所有「必要條件」，方可於指定有效期內維持評審資格。

2.7 課程評審之評定如下：

營辦者名稱	Travel Industry Council of Hong Kong 香港旅遊業議會
資歷頒授者名稱	Travel Industry Council of Hong Kong 香港旅遊業議會
進修課程名稱	Pre-examination Training Course for Tour Escorts 領隊試前訓練課程
資歷名稱（結業資歷）	Certificate in Pre-examination Training Course for Tour Escorts 領隊試前訓練課程證書
主要學習及培訓範疇	服務
子範疇（主要學習及培訓範疇）	酒店及旅遊
其他學習及培訓範疇	不適用
子範疇（其他學習及培訓範疇）	不適用
行業	旅遊業
行業分支	旅遊業
資歷架構級別	第 3 級
資歷學分	9
授課模式及修讀期	全日制，3 星期 92 學時（包括 33 面授時數）
中段結業資歷	不適用
有效期	2024 年 9 月 1 日至 2026 年 8 月 31 日
招收學員次數	每年招收學員 25 次
新學員人數上限	每年學員人數上限為 750 人 每班學員人數上限為 30 人
「能力標準說明」為本課程	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

「通用（基礎）能力說明」 為本課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
「職業階梯」課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
於資歷名冊上顯示的其他 資料	This programme is a pre-examination training course for tour escorts that is specified by the Travel Industry Authority. 此課程乃獲旅遊業監管局指明的領隊試前訓練課程。
授課地址	(1) Room 1809, Fortress Tower, 250 King's Road, North Point, Hong Kong 香港北角英皇道 250 號北角城中心 1809 室 (2) Room 1706, Fortress Tower, 250 King's Road, North Point, Hong Kong 香港北角英皇道 250 號北角城中心 1706 室 (3) Hong Thai Expo & Business Centre, 5/F, United Centre, 95 Queensway, Hong Kong 香港金鐘道 95 號統一中心 5 樓康泰會展商務中心

- 2.8 條件（營辦者須在評審資格有效期開始之前，履行所有「先設條件」，以獲取所申請的評審資格；及於指定有效期內履行所有「必要條件」，以維持評審資格。）

必要條件	執行日期
<p><u>必要條件 1</u></p> <p>營辦者須將位於英皇道 250 號北角城中心 1706 室的教學場地的設施按教學需要妥善完備，方可以開始作教學之用，以確保課堂得以在合適的環境進行。</p> <p>營辦者須於 2025 年 1 月 31 日或之前，向評審局提交英皇道 250 號北角城中心 1706 室的教學場地照片及設備清單，顯示場地已完成裝修及設置適當設備。</p>	2025 年 1 月 31 日

2.9 限制

營辦者應於有效期間遵從評審報告中註明的任何「限制」。

限制	執行日期
<p><u>限制 1</u></p> <p>營辦者必須確保《領隊試前訓練課程》持續成為獲旅遊業監管局（旅監局）根據《旅遊業條例》（第 634 章）指明的領隊試前訓練課程。</p>	<p>持續執行</p>

2.10 建議

評審局向營辦者作出以下建議，以作持續改善。

建議
<p><u>建議1</u></p> <p>營辦者應在教材內的中文專有名詞和行業常用語輔以英文對照，以裝備學員能更有效處理外遊旅行團的運作、顧客服務、風險及突發事宜，以符合課程目標。</p> <p><u>建議2</u></p> <p>營辦者應於試卷訂立和抽樣機制中加入審視步驟，避免選擇題和简答题的內容重疊。</p> <p><u>建議3</u></p> <p>除了讓學員簽名聲明外，營辦者應考慮加入其他方法確定學員完成自修，例如每個課題的自修紀錄表或簡短回饋，以鼓勵學員積極自修，確保能達致學習成效。</p>

2.11 評審局將隨後參考相關資料，其中之一就是營辦者能履行於本評審報告中述明的任何「條件」和一直遵從述明的任何「限制」，以證實營辦者是有能力持續達致其聲稱的目標及其課程是否持續符合標準以達致其聲稱的課程目標。為免生疑問，維持評審資格取決於營辦者能履行及遵從於本評審報告中述明的任何「條件」和「限制」。

3. 簡介

- 3.1 香港旅遊業議會（營辦者）成立於 1978 年，於旅遊業擔當行業總商會的角色。在現行《旅遊業條例》（第 634 章）下，任何人擔任領隊，須持有領隊牌照。申請領隊牌照的人士須修畢旅遊業監管局（旅監局）指明的試前訓練課程、在旅監局指明的領隊領牌考試中考取合格，及符合其他準則。營辦者獲旅監局委任為「領隊領牌考試」考試機構，亦為旅監局指明的領隊試前訓練課程營辦機構之一，向有興趣申請領隊牌照的人士提供試前培訓，委託期為 2023 年 11 月 1 日至 2026 年 10 月 31 日。本課程乃營辦者依據旅監局指引而設計之領隊試前訓練課程。

4. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

4.1 課程目標

裝備學員通過領隊領牌考試，讓畢業學員能夠合符旅監局發出領隊牌照申請要求中必須修畢試前訓練課程的要求；及使學員掌握領隊工作的角色及職責，運用基本知識和技巧處理外遊旅行團的運作、顧客服務、風險及突發事宜，確保畢業學員執行領隊職務時符合法例及達到行為規範要求。

4.2 課程擬定學習成效

完成課程後，學員應能：

1. 掌握領隊職責及外遊旅行團的運作，能夠獨立地完成帶團工作；
2. 為在旅途中的外遊旅行團旅客提供優質的顧客服務；
3. 識別並設法減低外遊旅行團運作時常見的風險；
4. 運用基本原則及技巧，處理外遊旅行團在旅程上常見的突發事故；
5. 遵守與領隊有關的法例及行為規範，保持高工作質量及對所代表的旅行代理商及顧客負責。

4.3 課程結構

主要課題	相關能力單元名稱及編號	資歷學分
領隊工作	<ul style="list-style-type: none"> ● 遵守職業道德原則 110770L1 	9
外遊旅行團運作	<ul style="list-style-type: none"> ● 準備外遊旅行團出發前的工作 110647L3 ● 提供外遊旅行團酒店資訊及辦理入住登記服務 110649L3 ● 安排外遊旅行團餐飲、觀光導賞及購物活動 110650L3 ● 處理外遊旅行團回程安排及旅程總結 110651L3 	
顧客服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供外遊旅行團旅途中的顧客服務 110648L3 ● 提供增值服務 110674L2 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 解決顧客常見疑難 110675L3 • 處理旅客糾紛及投訴 110707L3 	
相關法例	--	
顧客保障	--	
減低風險	<ul style="list-style-type: none"> • 認識不同旅遊活動的潛在風險 110690L3 	
危機處理	<ul style="list-style-type: none"> • 處理突發性事故 110710L4 	
角色扮演評核	<ul style="list-style-type: none"> • 處理突發性事故 110710L4 	
筆試	包含以上所有能力單元	
總計	62%	9

4.4 畢業要求

- 通過角色扮演評核（於 11 個項目中最少 7 個獲評為「達標」或「優良」）；及
- 通過課程筆試（考獲 50% 或以上的分數為合格）；及
- 出席率達 100%；及
- 完成課程的自修學習時數。

4.5 收生條件

- 年滿 18 歲；及
- 修畢香港的五年中學學制的中五年級學歷；或新學制的高中三年級學歷（或同等的學歷）

5. 有關本評審報告的重要資訊

5.1 更改或撤回本評審報告

5.1.1 評審局根據《條例》第 5 條發放本評審報告，述明其重要評審決定、包括評審的有效期以及規限評審效力的「條件」或「限制」。

5.1.2 評審局如信納《條例》第 5 條第(2) 款所列舉的任何一項情況為適用，可於日後決定更改或撤回評審報告，情況包括營辦者不再具能力以達致其所訂定的目標及／或其課程不再符合標準以達致其所訂定的課程目標（無論是基於營辦者無法履行按本評審報告述明的任何「條件」／或無法遵從任何「限制」的要求，或基於其他原因）；或在評審局向營辦者發放評審報告後，營辦者在評審資格有效期內曾作出重大修改，而該等修改並未獲得評審局批准。營辦者如需向評審局申請批准重大修改，請參閱載於本局網頁的《評審資格重大修改須知》。

5.1.3 倘若評審局決定更改或撤回評審報告，將會根據《條例》第 5 條第(4)款，以書面通知營辦者有關更改或撤回評審報告的決定。

5.1.4 當評審資格有效期屆滿或評審局發出撤回本評審報告的書面通知後，營辦者及／或課程之評審資格將立時失效。

5.2 上訴

5.2.1 若營辦者對評審報告中作出的評定感到受屈，根據《學術及職業資歷評審條例》（第 592 章）第 3 部，營辦者有權向上訴委員會提出上訴。任何上訴必須於收到評審報告的 30 天內提交。

5.2.2 若營辦者就評審局更改或撤回評審報告的決定感到受屈，可根據《學術及職業資歷評審條例》（第 592 章）第 3 部向上訴委員會提出上訴。任何上訴必須於收到撤回評審報告之通知的 30 天內提交。

5.2.3 營辦者應注意有關撤回評審報告之通知並不同評審報告，營辦者若就評審的重要評定而感到受屈，只可就評審報告提出上訴。

5.2.4 如欲瞭解上訴規則的詳情，請參考第 592A 章 (www.elegislation.gov.hk)。有關上訴程序的細節已列明於《條例》第 13 條，該條文亦已上載到資歷架構的網頁：www.hkqf.gov.hk。

5.3 資歷名冊

5.3.1 獲評審局評定為符合評審資格的資歷，屬資歷架構認可，並具備條件上載到資歷名冊 www.hkqr.gov.hk。營辦者須向評審局相關部門另行申請，上載已通過質素保證的資歷於資歷名冊。

5.3.2 學員在課程的評審有效期內開始修讀該項已通過評審並已載於資歷名冊的課程，並成功修畢課程後，其所得資歷方為資歷架構認可。

評審局報告編號：24/119