



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）

僱員再培訓局

課程覆審
旅遊顧問基礎證書

2018年10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，受僱員再培訓局（Employees Retraining Board）（以下簡稱為「再培訓局」）所託，根據訂立的服務協議書（編號：VA877）內有關下列之職權範圍，為營辦者進行課程覆審：

(a) 根據《條例》進行課程評審，以決定再培訓局及其委任的培訓機構（以下簡稱為「營辦者」）營辦的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，並可以由營辦者繼續開辦

(i) 《旅遊顧問基礎證書》；

(b) 向再培訓局發放評審報告，當中列明評審局就(a)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。

2. 評審局之評定

課程覆審

所有培訓機構

2.1 評審局評定營辦者《旅遊顧問基礎證書》達到聲稱的目標及資歷級別第 2 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 2019 年 4 月 1 日至 2022 年 3 月 31 日。

2.2 有效期

所有培訓機構

2.2.1 課程有效期將於以下指定的日期開始生效。

葵協社區教育拓展中心有限公司（再培訓）

2.2.2 課程有效期將於以下指定的日期開始生效。

2.2.3 營辦者於指定限期前履行列於第 2.4 條所附設的所有「必要條件」的要求，方可於指定有效期內維持評審資格。

2.3 課程覆審之評定如下：

營辦者名稱	1. HKCT Group Limited (ERB) 港專機構有限公司（再培訓）
-------	--

	<p>2. Christian Action (ERB) 基督教勵行會 (再培訓)</p> <p>3. Heung To College of Professional Studies (ERB) 香島專科學校 (再培訓)</p> <p>4. KCRA Community Education Enhancement Center Limited (ERB) 葵協社區教育拓展中心有限公司 (再培訓)</p> <p>5. Vocational Training Council (ERB) 職業訓練局 (再培訓)</p> <p>6. Yan Oi Tong Limited (ERB) 仁愛堂有限公司 (再培訓)</p>
資歷頒授者名稱	Employees Retraining Board 僱員再培訓局
進修課程名稱	Foundation Certificate in Travel Consultant Training 旅遊顧問基礎證書
資歷名稱 (結業資歷)	Foundation Certificate in Travel Consultant Training 旅遊顧問基礎證書
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	不適用
行業分支	不適用
資歷架構級別	第 2 級
資歷學分	21
授課模式及修讀期	全日制 214 學時 (包括 152 面授時數)
中段結業資歷	不適用
有效期	評審資格有效期由 2019 年 4 月 1 日至 2022 年 3 月 31 日。
招收學員次數	不適用

新學員人數上限	每班學員人數上限為 25 人
「能力標準說明」為本課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" 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 is an ERB standardised programme. 此為僱員再培訓局的標準化課程。
授課地址	參閱附錄一

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

必要條件	執行日期
<p><u>葵協社區教育拓展中心有限公司（再培訓）</u></p> <p>1. 培訓機構須於開辦《旅遊顧問基礎證書》課程後，提交相關課程營運、管理及檢討記錄，包括「持續評核樣本」、「考試樣本」、「上訴與抄襲個案處理記錄」、「入讀率、出席率及畢業率統計」、「註冊導師列表」、「技術顧問諮詢記錄」、「筆試考卷審視報告」、「學員意見」、「導師意見」、「培訓機構意見」、「課程小組會議摘要」、「課程管理工作小組會議摘要」、「課堂探訪紀錄」及「投訴處理記錄」，以證明其按照再培訓局制定之質素保證程序營運相關課程。有關培訓機構須於 2019 年 6 月 30 日或之前向評審局提交已獲再培訓局確認之上述紀錄。</p>	<p>2019 年 6 月 30 日</p>

- 2.5 評審局將隨後參考資料，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」的要求，以證實營辦者是否維持其能力以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」的要求。

3. 簡介

- 3.1 僱員再培訓局(Employees Retraining Board)是獨立法定組織，根據《僱員再培訓條例》於 1992 年成立。僱員再培訓局提供的課程是以市場為導向，就業為本，靈活配合市場變化。僱員再培訓局透過統籌、撥款和監察，委任培訓機構提供培訓課程及服務，培訓中心分佈港九新界各區，地區網絡廣闊。現時僱員再培訓局提供約 700 項具市場需求及事業前景的培訓課程，範疇涵蓋近 30 個行業。

4. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

4.1 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。

4.2 擬定學習成效

(一) 完成「技能訓練」後，學員能夠：

- 理解旅遊顧問的角色、職責與專業操守，對旅遊顧問的日常工作及服務有所認知；
- 掌握旅程安排、電話及櫃檯銷售技巧，並能應付顧客的查詢；
- 認識航空公司及酒店的服務，按指導答覆顧客的提問及查詢；
- 掌握Sabre Red電腦訂位系統的操作，從而處理數據及取得資料；
- 掌握行業實用英語及普通話，並能與顧客進行簡單英語及普通話的溝通。

(二) 完成「個人素養及求職技巧」單元後，學員能夠：

- 認識和應用自我及情緒管理的基本技巧；
- 運用基本溝通及建立人際關係的技巧；
- 建立正面的工作態度；
- 運用基本面試求職技巧及就業知識。

4.3 課程結構

單元	資歷學分
(A) 技能訓練：行業概況	
(一) 行業簡介	
(B) 技能訓練：旅遊安排理論與實務	
(二) 旅遊顧問實務訓練	
(三) 票務實務訓練	
(C) 技能訓練：職業會話	
(四) 應用語文	
(D) 個人素養及求職技巧	
(五) 個人素養	
(六) 求職技巧	
(E) 課程評核	
(七) 課程評核	
總計	21

4.4 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；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。

4.5 收生條件

- 中五學歷程度；或中三學歷及具兩年或以上工作經驗；及
- 具就業意欲；及
- 對旅遊顧問工作有興趣；及
- 須通過面試。

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 (<https://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：<http://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 <http://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。

授課地址

營辦者名稱	授課地址
<p>1. HKCT Group Limited (ERB) 港專機構有限公司 (再培訓)</p>	<p>(a) 2/F, Heya Star, 368 Castle Peak Road, Cheung Sha Wan, Kowloon 九龍長沙灣青山道 368 號喜韻 2 樓</p> <p>(b) 7/F & 8/F, Wong Tze Building, 71 Hoi Yuen Road, Kwun Tong, Kowloon 九龍觀塘開源道 71 號王子大廈 7 樓及 8 樓</p> <p>(c) Rm 905-7, 9/F and Rm 1101-5, 11/F, Wing On Kowloon Centre, 345 Nathan Road, Kowloon 九龍彌敦道 345 號永安九龍中心 9 樓 905-7 室及 11 樓 1101-5 室</p>
<p>2. Christian Action (ERB) 基督教勵行會 (再培訓)</p>	<p>(a) G/F-3/F & 5/F, New Horizons Building, 2 Kwun Tong Road, Kowloon 九龍觀塘道 2 號新秀大廈地下至 3 樓及 5 樓</p>
<p>3. Heung To College of Professional Studies (ERB) 香島專科學校 (再培訓)</p>	<p>(a) 29 Playing Field Road, Mongkok, Kowloon 九龍旺角運動場道 29 號</p>
<p>4. KCRA Community Education Enhancement Center Limited (ERB) 葵協社區教育拓展中心有限公司 (再培訓)</p>	<p>(a) 1/F, Chi Wo Commercial Bldg., 20 Saigon Street, Yaumatei, Kln. 九龍油麻地西貢街 20 號志和商業大廈一樓</p>
<p>5. Vocational Training Council (ERB) 職業訓練局 (再培訓)</p>	<p>(a) 7-9/F, Billion Plaza, 8 Cheung Yue Street, Cheung Sha Wan, Kowloon 九龍長沙灣長裕街 8 號億京廣場 7-9 樓</p> <p>(b) Floors 1 to 3, Bangkok Bank Building, 490-492 Nathan Road, Yau Ma Tei, Kowloon 九龍油麻地彌敦道 490-492 號盤谷銀行大廈 1-3 樓</p>
<p>6. Yan Oi Tong Limited (ERB) 仁愛堂有限公司 (再培訓)</p>	<p>(a) S1-S5, S17(part), S17A, S26(half) & S27-S33, 2/F, Affluence Garden Commercial Complex, 33 Tsing Chung Koon Road, Tuen Mun, N.T. 新界屯門青松觀路 33 號澤豐花園商場 2 樓 S1-S5、S17 (部份)、S17A、S26 (半間) 及 S27-S33 室</p> <p>(b) 4-6/F, Yan Oi Tong Jockey Club Community & Sports</p>

	<p>Centre, 18 Kai Man Path, Tuen Mun, N.T. 新界屯門啓民徑 18 號仁愛堂賽馬會社區及體育中心 4-6 樓</p> <p>(c) Room A-B on 3/F and 6/F, Sui Sing Building, 202-204 Cheung Sha Wan Road, Sham Shui Po, Kowloon 九龍深水埗長沙灣道 202-204 號瑞星商業大廈 3 樓 A-B 室及 6 樓</p>
--	---

