



技能提升計劃

Skills Upgrading Scheme

勞工及福利局

# 旅遊業

技能提升計劃 - 第二期第二階段課程

● 入境旅客投訴個案分析

新增課程

● 入境遊突發事件個案分析

新增課程

● 認識和推介香港及鄰近地區的旅遊產品

新增課程

● 提升情緒智能

新增課程

● 導遊培訓課程 (I)

● 自然導賞基礎課程

● 本地文物古蹟及歷史文化旅遊

● 導遊及領隊實用英語

● 旅行社營運人員實用英語

● 導遊及領隊實用普通話

● 旅行社營運人員實用普通話

● 旅行社顧客服務及親善技巧

裝備自己  
迎接挑戰

政府津貼  
七成學費







# 旅遊業技能提升計劃 第二期課程內容簡介

旅遊業技能提升計劃第二期課程自推出至今，有很多業內人士成功報讀及完成課程。為提升旅遊業從業員的多方面技能，除現有的課程外，第二階段更會加入四個新課程。所有課程均獲政府津貼七成學費，完成課程及通過評核者皆獲證書，證書普遍獲僱主及業內人士認同。

課程編號：**SUS TO 1620**

課程名稱：**認識和推介香港及鄰近地區的旅遊產品**

- 認識旅遊產品
- 推介旅遊產品的技巧

課程編號：**SUS TO 1610**

課程名稱：**入境遊突發事件個案分析**

- 突發事故之處理
- 應變處理

課程編號：**SUS TO 1600**

課程名稱：**入境旅客投訴個案分析**

- 旅客投訴
- 溝通技巧

課程編號：**SUS TO 0600**

課程名稱：**導遊培訓課程 (II)**

- 本地旅遊業與導遊概念
- 導遊工作技巧
- 預防及處理意外事件
- 導遊專業操守
- 旅客行為及文化特色
- 香港知識
- 香港歷史
- 十八區旅遊景點
- 實踐練習

課程編號：**SUS TO 040A**

課程名稱：**自然導賞基礎課程**

- 郊野安全
- 自然導賞的理論
- 自然導賞員的職責及技巧
- 香港的地理環境和生物多樣性
- 香港的自然導賞
- 香港常見的鳥類 (戶外考察)
- 香港的濕地和紅樹林 (戶外考察)
- 香港的海岸公園 (戶外考察)
- 海豚觀察 (戶外考察)
- 地理環境 (戶外考察)
- 香港常見植物及樹林生態 (戶外考察)
- 本地生態文化及歷史介紹 (戶外考察)

課程編號：**SUS TO 1630**

課程名稱：**提升情緒智能**

- 情緒智能
- 壓力處理

課程編號：**SUS TO 1200**

課程名稱：**旅行社營運人員實用英語**

- 英語溝通技巧
- 旅行社營運人員實用英語
- 向旅客推薦旅遊設施、服務及行程
- 代辦簽證
- 付款及退款方法
- 處理投訴

課程編號：**SUS TO 0500**

課程名稱：**本地文物古蹟及歷史文化旅游**

- 文物保護及歷史文化旅游基本概念
- 博物館
- 香港歷史
- 香港的歷史建築及古蹟
- 香港的文化風俗、宗教及文物徑
- 導賞員的技巧
- 實地考察及專題研習

課程編號：**SUS TO 1100**

課程名稱：**導遊及領隊實用英語**

- 英語溝通技巧
- 導遊及領隊實用英語
- 一般電話應對技巧
- 旅程中的講解技巧
- 處理投訴

課程編號：**SUS TO 1500**

課程名稱：**旅行社顧客服務及親善技巧**

- 優質旅遊服務
- 如何建立優質服務文化
- 了解顧客心理及期望
- 旅行社優質服務的要訣及忌諱
- 溝通技巧
- 投訴處理技巧
- 危機處理技巧
- 如何提升服務水平

課程編號：**SUS TO 1400**

課程名稱：**旅行社營運人員實用普通話**

- 普通話溝通技巧
- 旅行社營運職員實用普通話
- 向旅客介紹及推薦旅遊設施、服務、及行程
- 代辦簽證
- 付款及退款方法
- 處理投訴

課程編號：**SUS TO 1300**

課程名稱：**導遊及領隊實用普通話**

- 普通話溝通技巧
- 導遊領隊實用普通話
- 一般電話應對技巧
- 旅程中的講解技巧
- 處理投訴



# 旅遊業技能提升計劃第二期 第二階段課程及收費一覽表

課程編號	課程名稱	學費 *(HK\$)	課程時數 (小時)	培訓機構 (代號)
SUS TO 1600	入境旅客投訴個案分析 <small>新增課程</small>	95	6	3, 8, 11
SUS TO 1610	入境遊突發事件個案分析 <small>新增課程</small>	115	6	3, 8
SUS TO 1620	認識和推介香港及鄰近地區的旅遊產品 <small>新增課程</small>	110	6	3, 8, 11, 12
SUS TO 1630	提升情緒智能 <small>新增課程</small>	100	6	4, 11
SUS TO 0600	導遊培訓課程(II)	790	63	1, 2, 9
SUS TO 040A	自然導賞基礎課程	740	37	3, 7
SUS TO 0500	本地文物古蹟及歷史文化旅遊	395	25	2, 3, 9
SUS TO 1100	導遊及領隊實用英語	255	22	3, 4, 6
SUS TO 1200	旅行社營運人員實用英語	255	22	3, 4, 6, 10
SUS TO 1300	導遊及領隊實用普通話	245	22	4
SUS TO 1400	旅行社營運人員實用普通話	245	22	1, 4
SUS TO 1500	旅行社顧客服務及親善技巧	230	21	1, 3, 4, 5

\*以上學費已扣除政府資助。

## 培訓機構

代號	培訓機構	辦事處地址	熱線電話	傳真	電郵
1	香港旅遊業議會	香港北角英皇道250號北角城中心1706-1709室	2807 1199	2510 9779	office@tichk.org
2	香港註冊導遊協會有限公司	香港北角威非路道18號萬國寶通中心9樓	2807 6327 2807 6512	2807 6507	info@hartco.com
3	香港旅遊專業培訓中心有限公司	香港銅鑼灣邊寧頓街13號集貴中心1、2及3樓	2808 2646	2808 0616	training@hktt.com.hk
4	香港工會聯合會職業再訓練中心	九龍土瓜灣馬頭涌道42-50號6樓	2715 6671	2761 9423	info@hkftustsc.org
5	香港專業進修學校	九龍旺角亞皆老街113號7樓707室	2711 9296	2768 8922	enquiry@hkct.edu.hk
6	港九勞工社團聯會	九龍彌敦道771-775號栢宜中心5字樓	2787 9967	2787 5707	flucf@biznetvigator.com
7	香港生態旅遊專業培訓中心(旅行家有限公司附屬公司)	香港灣仔軒尼詩道164-166號亨寧商業大廈4樓A室	2116 1971	2573 2628	Info@ette.hk
8	職業訓練局旅遊服務業培訓發展中心及中華廚藝學院	九龍灣大業街46號九龍灣訓練中心綜合大樓7樓	2751 5880	2795 1533	hitdc@vtc.edu.hk
9	香港浸會大學持續教育學院	九龍九龍塘聯合道320號建新中心2樓	3411 2897	3411 5502	kmfung@hkbu.edu.hk
10	香港教育學院持續專業教育學院	大埔露屏路10號香港教育學院D2-P-07室	2190 8548 2190 8542 2190 8552	2190 8544	fkkwok@ied.edu.hk
11	香港專業教育學院黃克競分校	九龍長沙灣荔枝角道702號	2708 6454 2370 5323	2274 7674	ivesoh@vtc.edu.hk
12	香港導遊總工會	香港九龍紅磡蕪湖街69號A南安商業大廈802-803室	3111 3016	3111 1808	info@hktggu.org.hk

有興趣報讀人士可直接與培訓機構聯絡，查詢上課日期、地點及詳細安排。報名將以先到先得的形式收生。