

導遊及領隊持續專業進修計劃 C 類別「自選進修活動」申請認可指引

根據《旅遊業條例》，申請將導遊／領隊牌照續期的人士¹須修畢旅遊業監管局（旅監局）指明的導遊／領隊持續專業進修計劃（進修計劃）²。持牌導遊／領隊可透過以下途徑完成有關進修計劃下的「自選進修活動」（即 C 類別活動）：

- (一) 參與已獲旅監局認可的活動（見載於旅監局網頁的[導遊進修計劃認可活動清單](#)及[領隊進修計劃認可活動清單](#)）；或
- (二) 參與未獲旅監局認可的活動，並須符合載於此指引的規定。

只有於有關牌照有效期（進修時段）內完成的活動方會被接受為符合相關進修計劃的規定。換言之，在牌照屆滿後才完成的活動不會被視為符合進修計劃的規定。此外，任何在同一進修時段內重複完成的活動只會被計算一次。

參與已獲旅監局認可的活動

持牌導遊／領隊如完成已獲旅監局認可的活動，須保留相關活動的出席紀錄或修畢證明文件，並在申請將牌照續期時向旅監局提交相關紀錄或文件。

參與未獲旅監局認可的活動

持牌導遊／領隊如有意參與未獲旅監局認可的活動，須預先申請認可，並在**完成活動當日起計的三個月內**，向旅監局提供進一步資料及／或文件，以完成認可申請。此等申請人須面對活動或不符合認可準則而令申請不獲批核的風險。

旅監局一般會在收到認可申請（包括所有相關文件及／或資料）後起計的**四星期**內完成審批工作。旅監局只會在有關活動符合所有認可準則的情況下才會批准申請。為避免在參與活動後才獲悉有關活動不獲認可的情況，持牌導遊／領隊應在其認可申請獲批准後才參與有關活動。

¹ 被視作持牌領隊的原有領隊證（由香港旅遊業議會發出）持有人於首次申請將牌照續期時無須符合修畢領隊持續專業進修計劃的規定。

² 進修計劃的詳情可於以下網頁獲得：<https://www.tia.org.hk/tc/licensing/tourist-guides/licensing-and-renewal-criteria/CPD-scheme.html>（導遊進修計劃）；<https://www.tia.org.hk/tc/licensing/tour-escorts/licensing-and-renewal-criteria/CPD-Scheme.html>（領隊進修計劃）。

「自選進修活動」認可準則

舉辦進修活動機構性質

旅行代理商內部培訓或私人授課活動不會被認可。一般而言，旅監局只認可下列性質的機構所舉辦的活動：

本地機構：

- 香港政府教育局的註冊學校
- 香港僱員再培訓局認可的培訓機構
- 持續進修基金認可的培訓機構
- 與旅遊業相關的組織或專業團體
- 受政府監管的非牟利或慈善機構
- 獲認可頒發本地或國際資格的培訓機構
- 獲保險業監管局認可舉辦持續專業培訓活動的團體（該活動必須為保險業監管局認可，並與導遊／領隊的職務相關）

境外機構：

- 當地政府認可的教育機構
- 國際認可的專業團體

進修活動模式

一般而言，旅監局只認可以下列模式進行的活動：

- 課堂
- 講座及座談會
- 參觀及考察活動
- 工作坊

進修活動內容

進修活動內容必需與在香港資歷架構下，旅遊業行業培訓諮詢委員會所訂立的旅遊業《能力標準說明》內的導遊／領隊的職務（請參閱附件）有關。申請人須於申請中述明有關活動如何協助執行該等職務。

進修活動認可時數

旅監局保留是否接納（包括調整）相關證明文件列明的活動時數的權利。例如，來往活動地點的交通時間、自由時間或用膳時間等均不會被接受為認可時數。旅監局會在審批申請後確認有關活動的認可時數。

如進修活動同時與導遊及領隊的職務的有關，同時持有導遊牌照及領隊牌照的人士可將有關活動時數分別計入導遊及領隊兩個進修計劃的相關進修時段內。

須提交的證明文件

申請人須提供以下文件：

- 由舉辦機構發出的相關文件，而該等文件必須列明以下資料：
 - 活動名稱；
 - 舉辦機構名稱及其聯絡資料；
 - 活動日期及時間；
 - 活動形式；及
 - 活動內容。

- 由舉辦機構發出的、證明申請人已完成相關活動的文件，例如：
 - 畢業證書；
 - 修業證書；
 - 出席證書；或
 - 出席時數紀錄證明。

注意：申請人如在遞交認可申請時未完成活動，須在完成活動當日起計的三個月內提交上述的證明文件。

列表一：導遊職能範疇及相關職務

職能範疇	職能	職務
旅遊諮詢及銷售	撰寫標書及進行投標工作 (遊學團、會議、獎勵及展覽旅遊)	掌握有效演說技巧
旅遊運作	入境旅行團運作	準備接待入境旅行團的前期工作
		提供入境旅行團旅途中的顧客服務
		提供入境旅行團酒店資訊及辦理入住登記服務
		安排入境旅行團餐飲、觀光導賞及購物活動
		處理入境旅行團回程安排及旅程總結
		瞭解香港歷史背景、旅遊景點知識及社會現況
	認識國際旅客的文化與習慣	
	特色旅遊運作(包括生態綠色旅遊、郵輪旅遊、遊學及交流團等)	執行生態綠色旅遊運作
顧客服務	提供優質顧客服務	提供增值服務
		解決顧客常見疑難
風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險 減低旅程期間的風險及損失	認識不同旅遊活動的潛在風險
		執行交通工具及操作員的風險管理
		執行酒店及食肆的風險管理
		執行行程活動及觀光點的風險管理
	執行導遊或領隊的風險管理	
	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜
掌握基本急救知識		
		處理突發性事故
營運管理及行政支援	執行合規管理	遵守職業道德原則

列表二：外遊領隊職能範疇及相關職務

職能範疇	職能	職務
旅遊諮詢及銷售	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素
		建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊
		銷售旅遊產品
		利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務
		提供旅遊產品售後服務
旅遊運作	外遊旅行團運作	準備外遊旅行團出發前的工作
		提供外遊旅行團旅途中的顧客服務
		提供外遊旅行團酒店資訊及辦理入住登記服務
		安排外遊旅行團餐飲、觀光導賞及購物活動
		處理外遊旅行團回程安排及旅程總結
顧客服務	提供優質顧客服務	提供增值服務
		解決顧客常見疑難
		安排退團、轉團及旅遊產品退款服務
風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險
		進行旅遊活動風險分析及評估
	減低旅程期間的風險及損失	執行交通工具及操作員的風險管理
		執行酒店及食肆的風險管理
		執行行程活動及觀光點的風險管理
		執行導遊或領隊的風險管理

列表二：外遊領隊職能範疇及相關職務（續）

職能範疇	職能	職務
風險管理及危機處理	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜
		掌握基本急救知識
		處理突發性事故
公共關係、市場推廣及內部通訊	建立公司品牌	執行品牌推廣策略
	安排促銷活動	推行促銷活動
營運管理及行政支援	按行政標準執行分店營運及管理	執行分店日常業務