

二零零三年四月二十八日會議
資料文件

立法會經濟事務委員會 導遊培訓及核證

引言

本文件旨在告知各位委員有關接待到港旅客的導遊培訓及核證計劃。

背景

2. 《2002年旅行代理商(修訂)條例》於二零零二年十一月一日起生效，此條例引入一套規管到港旅行代理商的發牌計劃。在制定這套法定發牌計劃時，政府與業界均同意應為所有接待到港旅客的導遊引入一套培訓及核證計劃，以提高導遊的專業技能和水平，並加強香港作為好客城市的美譽。

3. 根據該項培訓及核證計劃，只有那些修畢指定課程，並通過規定考試的人士，才合資格申請導遊證，而只有那些持有導遊證的導遊才能從事這項工作。

目前情況

在職導遊的培訓

4. 經過廣泛諮詢業界和有關人士，包括香港旅遊業議會、香港旅遊發展局、香港註冊導遊協會、職業訓練局和到港旅遊代理商後，政府同意應優先為接待到港旅客的在職導遊提供有系統的正規培訓。因此，香港旅遊業議會被委派為接待到港旅客的導遊制訂和設計一套培訓和核證計劃。這項為期七天的全日制課程及一天的考試，於二零零二年七月推出，預期在兩年內為約 8 000 名(包括 3 000 名全職和 5 000

名兼職)接待到港旅客的在職導遊提供培訓。這項計劃獲政府透過技能提升計劃¹提供 1,600 萬元資助。

5. 此項導遊培訓課程旨在有系統地介紹作為導遊的基本技巧，如帶領旅行團隊和顧客服務、專業的操守、防止貪污和有關香港的知識。

6. 直至目前為止，五所培訓機構已為超過 1 500 名在職導遊提供培訓課程。由於參加技能提升計劃課程的學員可獲七成的資助，因此參與培訓的導遊只需繳付 725 元（連同考試費在內）。

7. 學員在修畢培訓課程後須參加和通過考試，才有資格成為接待到港旅客的導遊。考試共分為兩部分：有關香港歷史、旅遊景點、顧客服務技巧和導遊專業操守的一般知識的筆試，以及考核導遊帶領旅客技巧的路試。未能通過上述全部或其中一部分考試的學員可申請補考。技能提升計劃秘書處成立了一個由僱主、僱員、旅遊事務署和職業訓練局代表組成的專責工作小組（旅遊業行業小組），負責監察該項培訓課程和考試的運作情況。

接待到港旅客的在職導遊的回應

8. 旅遊業行業小組一直密切監察學員的回應，以確定有關培訓是否切合導遊的需要。學員完成技能提升計劃秘書處所舉辦的筆試後，在離開試場之前必須填寫一份有關導遊培訓課程的評估表。評估表旨在收集學員對課程的修讀期、內容及效用、導師表現、培訓機構的設施、考試內容及有關安排的意見。在收回的評估表中，24%的學員表示對課程感到“極滿意”（最高評級），64%則表示對課程感到“滿意”（第二最高評級）。

¹ 技能提升計劃由教育統籌局在二零零一年推行，目的是制訂提升僱員技能的培訓計劃，以期協助僱主和僱員應付經濟轉型所面對的挑戰。

核證制度

9. 技能提升計劃導遊培訓課程已於二零零二年七月展開，業界預期培訓在職導遊的工作可望於兩年內完成。香港旅遊業議會已向其會員公布，由二零零四年七月一日起，所有受僱於到港旅行代理商負責接待到港旅客的導遊，必須持有議會發出的有效“導遊證”。所有修畢指定培訓課程及通過規定考試的在職導遊，均可向議會申請導遊證。其他導遊證申請條件包括：申請人必須年滿 18 歲，為香港居民或獲准在港工作人士，完成中五課程（在職導遊可獲豁免），持有急救證書或急救聽講證書和被議會認為是適當的人選。導遊證的有效期為三年，期滿後須予續證。

10. 至於已完成由職業訓練局舉辦的認可職前訓練課程的人士，可獲豁免參加技能提升計劃的導遊培訓課程。他們只須參加及通過由議會所舉辦的筆試和路試，便可向議會申請導遊證。

11. 已完成由香港旅遊發展局、香港專業教育學院柴灣分校及香港註冊導遊協會自一九九七年合辦的認可在職訓練課程的人士，可獲豁免參加技能提升計劃的導遊培訓課程和路試，惟只須參加由議會舉辦的筆試中有關“香港知識”部分的考試。

12. 對於新入職為接待到港旅客的導遊，議會正為他們策劃適當而有系統的培訓課程，以便為旅遊業注入生力軍，從而提升導遊在接待到港旅客方面的服務水平。

作業守則

13. 導遊證持有人必須遵守由議會對導遊所制定的作業守則。違反守則者可能會被警告、吊銷、撤銷導遊證或不予續證。議會會成立一個上訴機制，聆訊就拒絕導遊證申請或不予續證，以及就違反導遊作業守則而遭紀律處分等事宜提出的上訴。

未來路向

14. 上述培訓和核證計劃旨在為接待到港旅客的在職導遊提供正規的培訓。我們會根據運作經驗複核及改良是項計劃。政府和議會會繼續緊密合作，監察導遊的培訓需要。

經濟發展及勞工局
旅遊事務署
二零零三年四月