活動企劃專員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V2	KMC2432-001v2	活動企劃專員	最新版本	略	2018/12/21
V1	KMC2432-001	活動企劃專員	歷史版本	已被《KMC2432-001v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		KMC2432-001v2		
職能基準名稱 (擇一填寫)	**職類**			
	職業	活動企劃專員		
所屬類別	**職類別**	行銷與銷售 / 行銷傳播	**職類別代碼**	KMC
	職業別	公關專業人員	**職業別代碼**	2432
	行業別	專業、科學及技術服務業 / 廣告業及市場研究業	**行業別代碼**	M7310
工作描述		根據活動之目的與對象，統籌進行活動規劃、安排各項資源。		
基準級別		4		

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1取得活動籌辦相關資訊	T1.1取得與解讀產業相關資訊		P1.1.1確認產業結構及運作資訊來源 P1.1.2取得與活動籌辦相關的特定資訊 P1.1.3運用對活動產業的知識來提昇工作績效品質	4	K1 活動籌辦產業和舞台架設產品與服務資訊來源管道 K2 活動籌辦產業結構與相關產業特質，包括觀光、餐旅、娛樂、文化和運動產業 K3 活動管理階段，從概念	S1 主動聆聽、以開放式與封閉式提問的溝通技能，向資深業界人員、同事、合作廠商、產業團體取得資訊 S2 利用新興技術以協調活動的改善方法 S3 持續地更新活動籌辦產業的知識的學習技能
	T1.2取得活動籌辦產業實務、產品和服務的資		P1.2.1檢查和確認目前流行的各類活動目的、形式和內容 P1.2.2取得活動安排的主要目的與參加者特性相關資訊			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	訊		P1.2.3為不同活動取得目前基本特色及流行舞台架設產品與服務的資訊 P1.2.4研究活動實務以協助活動協調		建構到執行的每個階段的基本內容 K4 品保流程：國際標準組織 ISO 20121永續管理系統、行為或道德守則、職業證照、參與原因和違規的影響 K5 籌辦活動時環境和社會永續的基本知識 K6 與活動籌辦產業相關，的基本法規內容： ■ 環境保護，包括將影響降到最低的作業規定、自然和文化遺產保護、廢棄物管理 ■ 當地社區保護，不影響社區居民的生活型態 ■ 消費者保護法，包括退費規定，報價條款 K7 活動籌辦組織所使用的現有和新興技術，包括電子商務和社群媒體	S4 讀寫技能： ■ 閱讀和理解關於法規與行為守則的資訊 ■ 研究整理活動籌辦產業的資訊 S5 使用基本文件，例如資料表、文件夾和檔案，以書寫筆記、總結和記錄資訊 S6 完成日常工作活動，同時找出所需的輔助資訊的規劃和組織技能 S7 意識知識不足並採取行動尋求資訊以解決問題的技能 S8 負責取得及更新現行與新興資訊的自我管理技能 S9 和同事分享最新資訊的團隊合作技能 S10 科技運用技能： ■ 使用電腦和鍵盤 ■ 使用線上資訊系統來搜尋資訊
	T1.3取得及使用日常活動的法規資訊		P1.3.1取得與活動籌辦產業和工作職責相關的法律資訊 P1.3.2取得職涯規劃和平等就業法規的資訊 P1.3.3依據產業倫理實務來進行日常工作活動			
	T1.4取得及使用活動籌辦技術的資訊		P1.4.1取得會影響到籌辦工作的現行與新興技術的資訊 P1.4.2使用技術資訊以提議新的或改善現有作業流程 P1.4.3在日常的工作活動中使用現行或新興的技術			
	T1.5更新個人和組織在活動籌辦產業方面的知識	O1.5.1活動籌備資訊共享檔案庫	P1.5.1確定和利用各種機會以更新活動籌辦產業的知識 P1.5.2監督產業目前的議題和趨勢 P1.5.3和同事分享最新資訊			
T2管理專	T2.1定義專	O2.1.1專案計	P2.1.1確認專案目標、預算、活動範圍	4	K8 專案管理程序與專案生	S11 在不同專案規劃和管理議題上，

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
案	案規模	畫書(包含目標、預算、活動範圍、資源、組織與流程、成果)	與成果 P2.1.2釐清專案關係與組織整體目標 P2.1.3確認利害關係人與諮詢和參與專案活動的需求 P2.1.4確認專案管理、個人責任、通報層級的行政結構 P2.1.5判定專案所需資源		命周期： ■ 規劃與專案計畫要求之－目標；預期成果、時程規劃、里程碑；角色與責任分配 ■ 文件紀錄與科技的角色 ■ 監督與控制系統 ■ 質化與量化之評估標準，衡量專案目標是否成功的方法 K9 專案管理中，不同專案管理人員與利害關係人的角色 K10 專案管理中的風險、法規、永續議題 K11 財務管理 K12 人力資源管理 K13 有形資源管理	取得各利害關係人投入和同意的溝通與談判技能 S12 評估專案管理活動中複雜、交互關係、潛在衝突的因素並加以反應的批判思考技能 S13 撰寫複雜專案計畫與評估標準的讀寫技能 S14 解讀各種內容的專案預算，制訂資源規格的計算技能 S15 管理複雜專案和專案時限內有交互關係的層面的規劃與組織技能 S16 確認專案計畫的變異並做出調整，以確認可達成目標的問題解決技能 S17 團隊合作技能： ■ 與利害關係人諮詢，並將其看法納入專案規劃與管理議題中 ■ 帶領和激勵專案團隊 S18 使用電腦、文字處理與專案管理套裝軟體的科技技能
	T2.2制訂專案計畫	O2.2.1專案計畫書 O2.2.2專案需求資源列表(軟硬體資源、人力資源配置) O2.2.3專案時程表(甘特圖)	P2.2.1諮詢利害關係人，以促進參與並使專案計畫獲得同意 P2.2.2確認風險、法規與永續議題，並將其納入計畫中 P2.2.3整合專案活動的品質、財務、人力與有形資源 P2.2.4制訂並整合專案評估方法 P2.2.5規劃內外部溝通、公關、行銷手法 P2.2.6製作整合專案管理計畫：辨識優先順序、關鍵專案里程碑、時程表、專案人員與利害關係人責任 P2.2.7與所有參與者溝通計畫與其權責			
	T2.3評估專案	O2.3.1專案結案報告	P2.3.1使用有共識的評估方法，在特定階段評估專案成效 P2.3.2就行政效率、品質、目標完成率			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			評估已完成的專案 P2.3.3向利害關係人報告結果，運用資訊強化專案規劃與管理活動			
T3準備與監控預算	T3.1預算資料	O3.1.1活動成本表	P3.1.1確認預算需求的範圍與屬性 P3.1.2確認、取得與理解預算準備的資料與資料來源 P3.1.3分析潛在影響的內部與外部因素 P3.1.4提供同仁機會參與預算規劃過程	3	K14 預算用語 K15 特定產業別與組織之： ■ 預算的角色與屬性 ■ 預算格式、預算績效與財務報告 ■ 財務報告之程序和循環 ■ 用來準備與監控預算的會計軟體程式之特性與功能 K16 預算準備與監控做法與技巧，包括： ■ 預算準備所需要的數據來源與資料 ■ 製作預算預估的技巧 ■ 常見的偏差原因與預算偏差管理	S19 溝通技能，協調並溝通潛在複雜以及有利益衝突的預算需求 S20 思考判斷技能，分析潛在影響預算的內部與外部因素 S21 積極與創新技能，研擬預算達到組織目的 S22 讀寫技能： ■ 解讀與解決複合想法與概念的資訊 ■ 研究潛在影響預算績效的內部與外部因素 ■ 撰寫綜合性之預算報告與建議 S23 運算技能，理解與分析財務資訊，並進行預測 S24 規劃與組織技能，評估並釐清預算準備所要求的全部資訊 S25 解決問題技能： ■ 確認預算的挑戰，並發展解決方案 ■ 確認預算偏差與缺陷，並發展達成預算需求的方案 S26 對預算發展負責的自我管理技能
	T3.2準備預算	O3.2.1活動成本結構分析表 O3.2.2活動成本估算表	P3.2.1根據現有資料分析來研擬預算 P3.2.2估算收入與支出，並以有效可靠的相關訊息輔助 P3.2.3在預算草案中反映組織目標 P3.2.4使用清楚的格式來評量與呈現選項與建議 P3.2.5將預算草案發送給同仁與經理們來蒐集意見			
	T3.3預算定案	O3.2.3預算計畫	P3.3.1根據組織政策與程序來討論預算 P3.3.2同意並整合修改之意見 P3.3.3在指定時程內用清楚格式完成最終的預算 P3.3.4告知同仁關於最終預算決定及相關工作範圍內的應用，包括呈報與財務管理責任			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
						S27 團隊工作技能，能協調整合組織內其他成員的建議，並提供預算管理的方向 S28 使用會計套裝軟體的科技技能
T4發展會議議程	T4.1制定議程需求		P4.1.1分析會議背景、範圍與目的，以決定議程的範圍和比重 P4.1.2與相關利害關係人發展議程需求並達成共識 P4.1.3評估影響議程設計的內外部因素	4	K17 不同市場區隔及相關利害關係人的需求 K18 會議單元形式及不同方案的特色與優缺點 K19 現有、新興和創新的會議議程設計方法 K20 不同會議議程要素之間的連結性，以及對議程設計的影響，包括休息時間、分組討論、餐飲時間、和其它同檔期活動的連結性、議程前與議程後的要素、社交時間等 K21 不同時段的會議時程安排方案與潛在問題 K22 會議籌劃方案，包括：主要籌劃要素、場地佈置、技術	S29 諮詢利害關係人並取得對議程設計共識的溝通技能 S30 分析會議需求，發展最符合會議目的的議程方案的批判思考技能 S31 能主動以企業家思考整合創新的議程設計方法 S32 學習發展會議議程方案設計知識的技能 S33 讀寫技能： ■ 研究並理解廣泛範圍且複雜的會議議程方案設計的資訊來源 ■ 製作清楚的議程文件 ■ 安排會議時程和時間規劃 ■ 設計具連結性的會議議程與時程 S34 分析及應對議程設計的潛在風險與問題
	T4.2設計會議議程	O4.2.1活動議程(流程)表 O4.2.2活動執行企畫書	P4.2.1在已知的預算、場地和籌劃限制下開發會議形式 P4.2.2研究和分析不同組合議程的方案，並研究如何併入創新的方法 P4.2.3確認及整合適合用來發展議程之技術 P4.2.4整合適合目標對象的學習和發展原理於活動議程中			
	T4.3完成議程的詳細內容	O4.3.1活動預算表 O4.3.2細部議程(流程)說明	P4.3.1創造具整合性的要素並結合於議程 P4.3.2準備實際可行的議程費用估算 P4.3.3在期限內向適當的利害關係人展現會議議程之提案 P4.3.4與利害關係人協議議程細節與內			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			容，並取得核准 P4.3.5啟動更廣泛的會議管理計畫，著手公佈會議程序			
T5選擇活動場地與場所	T5.1判定場所或場地需求	O5.1.1活動場地需求說明	P5.1.1審查與分析活動企劃或計畫並決定場地或場所的整體需求 P5.1.2發展與詳細記錄場地或場所規格來協助研究與選擇流程 P5.1.3整合全部的利害關係人需求並納入場地或場所規格	3	K23 各類活動的營運與場地規定 K24 各種活動類型的活動場地或場所的資訊來源 K25 活動場地或場所的主要特徵，包括： ■ 展覽、博覽會與園游會 ■ 節慶 ■ 會議與展覽 ■ 社交活動 K26 活動場地或場所提供的活動舞台產品與服務，以及他們針對特定活動種類的合適性 K27 各類場地與場所的相關風險與法規問題，以及處理這些問題的方法 K28 社會與環境永續性議題，包括： ■ 水與能源的使用	S35 諮詢場地或場所人員關於容納人數以符合活動規定。 S36 提供利害關係人清楚和準確的場地或場所簡報 S37 批判思考技能： ■ 分析活動舞台計畫與場地規定 ■ 衡量場地或場所的選擇方案，並做出有根據的選擇 S38 讀寫技能： ■ 閱讀與理解複雜的活動計畫以及場地產品與服務規格 ■ 研究、彙整與分析新場地資訊 ■ 撰寫詳細與準確的場地規格說明 ■ 計算可容納的出席人數 ■ 計算活動舞台物品的組裝、儲存與維護區域大小 ■ 計算各種座位、桌臺與現場報名區域的大小與容納量 S39 取得與彙整全部場地或場所選擇所需的資訊，並在指定的截止日
	T5.2尋找活動場地與場所	O5.2.1場地列表(包含檔期、費用、坪數、可容納人數、形式、交通等)	P5.2.1利用合適的資訊來源與研究方法來研究可能的場地或場所 P5.2.2根據場所規格所提及的需求來評量場地與場所的合適性 P5.2.3透過與場地人員的討論來評估其執行高品質結果的能力 P5.2.4確認與場地和場所有相關的風險、法規與永續性問題，並在選擇過程中評估 P5.2.5提供利害關係人關於場地或場所選項，清楚與準確的簡報，包括建議與取得核准			
	T5.3確認場地或場所預	O5.3.1場地預約契約書	P5.3.1當選擇程序確定後，以書面預訂場地或場所			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	訂事宜	O5.3.2場地安全保險契約	P5.3.2在合適的時間內與個人責任範圍內審查與簽訂場地或場所合約 P5.3.3將場地或場所問題整合到活動管理計畫內		■ 廢棄物 ■ 在活動營運期間，當地社區的權益 ■ 維護自然與文化的完整性	內尋找與選擇場地或場所的企劃與組織技能 S40 預期和分析場地或場所相關的風險，並在選擇之前用風險管理計畫或放棄選擇來解決問題的解決問題技能 S41 尋找與選擇活動場地的流程責任管理技能 S42 整合全部利害關係人的需求，定義場地或場所規格 S43 能使用計算機、電腦、印表機、文書處理與統計軟體的科技技能
T6安排活動基礎設施	T6.1分析基礎設施需求	O6.1.1活動工作時程表 O6.1.2風險應對守則	P6.1.1基於所推出的活動與地點之檢視，評估基礎設施與設備的需求 P6.1.2在活動管理週期的初始，即與相關權責單位連繫，並整合法令要求，並進一步開始規劃的流程 P6.1.3諮詢關鍵利害關係人對於每一個活動環節的看法以形成基礎設施需求的準確方向 P6.1.4發展工作時程表呈現不同階段的要求，以確定主要的活動、內部關係以及時間表	4	K29 籌劃活動的組織角色與責任 K30 活動基礎設施的需求，包括不同地點的合適性 K31 活動基礎設施與設備的供應者 K32 活動基礎設施主要範圍的產品、特性、技術與風險考量，包括： ■ 臨時水電的供應 ■ 移動式可拆卸的廁所	S44 溝通與協商的技能： ■ 針對產品與服務的供應進行協商 ■ 管理與承包商及其它利害關係人的關係 S45 分析複雜活動需求，並針對基礎設施之最適選擇做出評估的批判性思考技能 S46 維持與擴展基礎設施選擇與服務的知識的學習技能 S47 積極與創新的技能，能夠主動找出潛在性的創新方法

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			P6.1.5將風險與永續性的議題納入規劃的程序中		■ 臨時結構，包括帳篷與可拆卸設備 ■ 手機專用插頭電源 ■ 廢棄物處理與回收 K33 活動基礎設施與設備的永續性考量 K34 活動基礎設施與設備相關的法規，包括： ■ 職業安全衛生法規 ■ 噪音法規 ■ 廢棄物管理	S48 讀寫的技能： ■ 判定複雜的活動文件紀錄 ■ 發展承包商規格 S49 運算技能： ■ 評估活動預算 ■ 估算承包商報價並議價 S50 規劃與組織的技能： ■ 組織與監控多元的基礎設施需求 ■ 整合預知衝突之營運與管理要求 S51 問題解決的技能： ■ 預期與分析與活動基礎設施相關的風險 ■ 監控進度與發展預知複雜作業問題的對策 ■ 自我管理的技能
	T6.2獲得與安排基礎設施需求	O6.2.1活動所需器材承包商聯絡資訊表 O6.2.2承包商報價清單 O6.2.3承包商服務合約簽訂	P6.2.1根據工作時程表，判定並搜尋基礎設施及設備承包商 P6.2.2提供完整基礎設施需求的規格給承包商 P6.2.3獲得產品及服務完整且即時的報價 P6.2.4根據規格和其它相關品質標準來評估報價 P6.2.5根據所提供相關且即時的資訊，邀請權責單位參與規劃過程 P6.2.6確認與承包商所有服務的合約有明訂的細節與成本			
	T6.3監控活動基礎設施	O6.3.1活動執行工作分配表	P6.3.1與承包商與利益關係人保持連繫，以監控活動的準備 P6.3.2針對活動需求和排程，評估工作的完成度，並針對進度落後或其它問題採取適當行動 P6.3.3估算不同階段所需要的調整，以維持活動的品質與完整性 P6.3.4協商與確認需求的改變			
	T6.4衡量活		P6.4.1根據已決定的評估指標來取得利			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	動基礎設施之運作是否成功		害關係人的回饋 P6.4.2依運作效率和服務品質來評估基礎設施的安排 P6.4.3使用資訊去加強未來的活動規劃			
T7協調行銷活動	T7.1規劃和組織行銷活動	O7.1.1活動行銷計畫(四P：產品、通路、價格和推廣) O7.1.2市場趨勢與消費者偏好分析 O7.1.3網路與手持裝置行銷計畫	P7.1.1規劃行銷活動 P7.1.2確定、分析和整合與行銷相關之資訊和法律、倫理和永續性議題到短期計畫 P7.1.3確認目標市場和行銷媒介 P7.1.4評估提出的行銷機會的潛力和適合性 P7.1.5主動積極尋求和評估創造性的行銷機會，包括新科技和媒體的使用 P7.1.6發展和執行行動計畫	4	K35 行銷計畫的內容和架構 K36 重點行銷原則，包括行銷管理過程和四 P：產品、通路、價格和推廣 K37 產業架構和內部關係、產業網絡和資訊來源 K38 適合於部門和組織的產業和市場知識，包括: ■ 配送與行銷網路 ■ 市場趨勢和消費者偏好 K39 產業常使用的行銷活動特性、優勢和實際應用，包括：廣告、體驗店內促銷、公共關係、社交媒體、貿易與消費者展覽、標示 K40 行銷活動倫理考量： ■ 影像和文字的合適使用 ■ 幼童保護	S52 建立和執行正面商業關係的溝通技能 S53 評估不同行銷活動的潛力的批判性思考技能 S54 積極地辨識和回應新機會的主動和企業技能 S55 讀寫技能： ■ 解析市場潮流訊息和行銷計畫 ■ 為行銷活動發展細節行動計畫 ■ 準備媒體發布和行銷報告 S56 在行銷預算內工作的計算技能 S57 協調多元和無法預期的運作細節的規劃和組織技能 S58 主動積極辨識和回應潛在複雜挑戰的解決問題技能 S59 承擔行銷活動的品質和結果之自我管理技能 S60 網路行銷相關的科技技能
	T7.2執行公共關係角色	O7.2.1發佈媒體新聞稿 O7.2.2體驗邀請函	P7.2.1與產業和媒體同僚建立和執行正向的關係 P7.2.2使用網絡關係來支持行銷活動 P7.2.3 發展所需的公共關係資源，包括媒體發布和產業題材			
	T7.3檢視和報告行銷活動	O7.3.1行銷計畫成果報告	P7.3.1根據評估方法檢視活動，並將結果納入未來的規劃 P7.3.2根據組織政策和所需時間架構準			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			備報告 P7.3.3呈現現有的、清楚的市場情報，以納入銷售和行銷計畫		■ 社群內標定特定團體 K41 行銷活動永續性考量，包括：降低印刷材料的浪費、永續性行銷工具	
T8協調現場活動報到登記	T8.1準備現場報到登記的物件	O83.1.1活動參與人員簽到表單(紙本簽到表或電子簽到系統) O8.1.2活動參與人員名冊	P8.1.1在活動開始之前準備及檢查所有報到登記的物件和設備 P8.1.2確認及準備適當資源以因應現場的緊急事件 P83.1.3盡量使用電子文件，避免使用印刷文件以減少浪費 P8.1.4檢查及再次確認場地入場和報到準備的安排	3	K42 各種活動類型的現場報到登記流程及採用原因 K43 現場報到登記的安全和進出問題，尤其是針對大量人數的集合和移動 K44 處理現場報到登記的各種作業系統和軟體程式 K45 現場活動文件和入場許可所需的參加者資料 K46 以下文件的各種格式、內容和使用： ■ 活動登記報告 ■ 處理現場報到登記所需的物件 ■ 參加者繳費資料的財務管理文件 ■ 活動出席文件 K47 針對特定組織和活動： ■ 設置報到處的場地或位	S61 溝通技能： ■ 就報到處的設置與場地人員進行聯繫 ■ 禮貌、專業和友善地與參加者互動 ■ 回應各種及有特殊需求與期望的參加者 S62 讀寫技能： ■ 閱讀和理解含有參加者姓名、繳費狀態和預訂資料的文件，複雜的登記報告、活動內容和費用 ■ 撰寫和輸入準確的顧客資料與活動籌辦細節、顧客票據和收據 S63 計算技能： ■ 理解報到登記的繳款資料，並計算繳費不足或超額繳費 ■ 計算現場繳納的費用 S64 規劃和組織技能： ■ 在活動開始前準備和檢查各種報到登記的物件與設備
	T8.2設置報到處	O8.2.1報到流程表 O83.2.2報到處物資清單	P8.2.1在活動進行中與場地人員保持聯絡，以達到有效的溝通 P8.2.2根據事前協議來確定和檢查報到處的設置 P8.2.3確認報到處的安全與進出問題，並與場地人員一起解決 P8.2.4完成場地檢查以熟悉活動場地或位置 P8.2.5檢查報到設備的效率和運作狀態，並解決或通報任何缺陷			
	T8.3進行現	O8.3.1活動手	P8.3.1歡迎參加者，並提供準確相關的			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	場報到登記	冊/資料袋 O8.3.2入場許可證 O8.3.3開立活動繳費證明 O8.3.4統整實際報到人員名單	場地和活動特色資訊 P8.3.2按照組織程序和活動時限來檢查參加者的報到資料，及提供活動手冊(資料袋)與入場許可證 P8.3.3依照個人職責和組織程序來辨識、記錄和解決報到資料誤差問題 P8.3.4處理現場的活動繳費 P8.3.5準確地完成報到登記的紀錄，及包裝或儲存報到處的資源 P8.3.6持續地向內部提供報到程序的回饋意見，並提出改善建議		置的協議 ■ 活動節目的特性、時程、內容和明確費用 ■ 處理現場報到登記的程序	■ 協調報到處的設置準備，提高活動籌辦的效率 S65 確認、解決或通報的解決問題的技能： ■ 報到處的安全問題 ■ 報到處設備的缺陷 ■ 參加者的報到資料誤差問題 S66 管理自己處理現場報到登記的速度、時間和效率的自身管理技能 S67 團隊合作技能： ■ 與場地人員共事並服務參加者 ■ 提供報到程序的回饋意見，並提出改善建議 S68 使用處理活動報到登記的計算機、電腦、軟體程式和印表機的科技運用技能

職能內涵（A=attitude 態度）

A01親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。

A02主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

A03自信心：在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場。

A04壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

A05謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

A06彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
A07應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。						

說明與補充事項
● **建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：** • 大專以上畢業，具5年以上相關工作經驗。