

連鎖加盟區域管理人員職能基準

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	BLM2421-005v2	連鎖加盟區域管理人員	最新版本	略	2018/12/21
V1	BLM2421-005	連鎖加盟區域管理人員	歷史版本	已被《BLM2421-005v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		BLM2421-005v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	連鎖加盟區域管理人員		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 運籌管理		職類別代碼	BLM
	職業別	組織及政策管理專業人員		職業別代碼	2421
	行業別	專業、科學及技術服務業 / 企業總管理機構		行業別代碼	M7010
工作描述		發展與管理連鎖加盟經營業務，並進行相關之財務管理與知識管理。			
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 財務規劃與管理	T1.1 規劃財務管理方法	O1.1.1 預算/財務計畫書	P1.1.1 取得工作團隊的預算與財務計畫。 P1.1.2 與組織內部相關人士共同釐清預算與財務計畫，以確保計畫的可達成性、正確性及可解讀性。 P1.1.3 與組織內部相關人士一同協商對於預算與財務計畫任何需要的改變。 P1.1.4 籌備與原訂計畫不同時所需採取的應變計畫。	5	K1 基礎會計概念 K2 組織要求相關之財務管理知識 K3 稅務當局相關之法律要求(包括商品及服務稅等) K4 組織記錄及審計知識 K5 會計學 K6 財務管理	S1 預算編列能力 S2 財務系統操作能力
	T1.2 執行財務管理方法		P1.2.1 向團隊成員宣傳達成協議的預算與財務計畫之細節。 P1.2.2 確保團隊成員勝任與財務管理相關角色。			

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)
			P1.2.3 確認並取得資源和系統以在團隊中管理財務流程。			
	T1.3 監控財務狀況	O1.3.1 財務支出 相關電子表單紀錄	P1.3.1 執执行程序以監視實際支出，控制工作團隊預算。 P1.3.2 定期監視支出與成本，確認成本變化與超支情形。 P1.3.3 依需求執行、監視、修正應變方案以維持財務目標。 P1.3.4 按組織協議呈報預算及支出			
	T1.4 審查評估財務管理過程	O1.4.1 分類帳報表 O1.4.2 財務報表 O1.4.3 損益表 O1.4.4 財務報告書	P1.4.1 蒐集與分析工作團隊的財務管理的有效數據及資料。 P1.4.2 允用財務管理分析流程，核對工作團隊內的數據及資訊，同時確認、建檔、建議任何可改善現存流程之方法。 P1.4.3 依據工作團隊和組織財務目標，執行及監視已協議之改善措施。			
T2 發展加盟經營業務	T2.1 研究發展加盟經營業務的可行性	O2.1.1 加盟營運計畫書 O2.1.2 加盟行銷計畫書	P2.1.1 調查研究加盟經營模式。 P2.1.2 分析現有業務或計畫概念，來判定擴展加盟經營業務的機會。 P2.1.3 進行產品或服務的市場調查。 P2.1.4 分析加盟經營業務的財務可行性。 P2.1.5 根據需求向專家或相關單位尋求可行性研究的協助。 P2.1.6 完成加盟經營業務的營運計畫書。 P2.1.7 完成加盟經營業務的行銷計劃書。	4	K7 加盟經營業務相關職業衛生與安全規定 K8 加盟業務相關法規、作業規範和國家標準，如：公司法、公平交易法、反歧視相關法規 K9 加盟經營作業規範 K10 加盟經營業務規範	S3 展現合宜的溝通技能(能和不同文化或背景的人溝通技能) S4 推廣加盟經營業務的行銷技能 S5 處理加盟經營業務和設立加盟經營業務時的問題解決技能
	T2.2 規劃加盟經營業務的建置工作	O2.2.1 加盟經營概念文件 O2.2.2 加盟營運規劃文件	P2.2.1 確保加盟經營業務的財務支援。 P2.2.2 界定加盟經營在加盟總部和加盟商的角色與職責之間的概念。 P2.2.3 向專家或相關單位尋求建議以完成加盟經營概念的文			

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)
			件。 P2.2.4 發展且記錄以指導加盟商和加盟總部運作的程序。 P2.2.5 決定設立加盟經營業務所需的人力和實體資源。			
	T2.3 執行加盟經營業務建置工作		P2.3.1 加盟經營業務行銷。 P2.3.2 確認加盟商以開啟加盟經營業務及制定正式協議。 P2.3.3 協助加盟商發展營運計畫及行銷計畫。 P2.3.4 取得實體和人力資源來進行加盟經營業務。 P2.3.5 建立執行單位來協助和協調加盟經營業務。 P2.3.6 為管理加盟經營業務來發展與執行監督流程。			
	T2.4 評量執行流程	O2.4.1 加盟營運評估表	P2.4.1 加盟經營業務執行流程檢視。 P2.4.2 找出加盟經營業務及相關管理流程的改善空間。 P2.4.3 執行改善及監督之工作來確認績效表現。			
T3 管理加盟經營業務	T3.1 建立管理加盟經營業務的程序	O3.1.1 加盟經營業務規範 O3.1.2 加盟申請流程說明文件 O3.1.3 加盟經營協議	P3.1.1 決定雙方在加盟經營協議下的義務。 P3.1.2 建立程序以確保遵守加盟經營義務和法律規定。 P3.1.3 制定加盟商的報告要求並與加盟商溝通。	3	K11 與職業衛生與安全相關的作業規範和國家標準 K12 加盟經營義務法規	S6 解決潛在糾紛的溝通和談判技能 S7 監督和評量加盟經營績效的分析技能
	T3.2 執行管理加盟經營業務程序	O3.2.1 加盟商定期報告評估 O3.2.1 加盟商問題記錄與修正措施建議	P3.2.1 執行加盟經營程序以確保遵守加盟經營義務和法律規定。 P3.2.2 辨識違規事件並對加盟商採取行動。 P3.2.3 監督加盟商報告的完整性、準確性和提交準時性。 P3.2.4 辨識和加盟商之間的潛在糾紛，並在發生前採取行動			

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)
			解決問題。 P3.2.5 使用加盟經營作業規範所載明的程序來排解糾紛及達到和解。			
	T3.3 檢視加盟經營業務	O3.2.1 加盟商評估建議表	P3.3.1 透過監督加盟商以檢視加盟經營業務的流程。 P3.3.2 藉由監督加盟商的業務運作來找出加盟經營與管理的改善空間。 P3.3.3 提供建議以改善加盟經營業務和個別加盟商的經營成效。			
T4 管理加盟新據點或新區域的建置工作	T4.1 尋找加盟經營新據點或新區域的機會	O4.1.1 加盟業務擴展策略計畫書 O4.1.2 現有據點營運分析報告 O4.1.3 新據點市場調查分析報告	P4.1.1 取得加盟經營組織的加盟經營業務擴展策略計畫書，以決定新據點或新區域的機會。 P4.1.2 對現有據點或區域的歇業狀況和其它產業數據進行分析，以判定新據點或新區域的機會。 P4.1.3 進行市場調查來確認新據點或新區域的機會。 P4.1.4 向資深管理階層取得對新據點和區域的認同。 P4.1.5 按照加盟總部的政策來確認和記錄新商機。	4	K13 加盟經營協議訂定、更新及修訂知能	S8 確認新的加盟商和據點的溝通和談判技能 S9 處理和加盟商達成正式協議過程中所發生問題的解決問題技能
	T4.2 挑選新的加盟商	O4.2.1 加盟申請文件評估紀錄	P4.2.1 提供新據點或新區域的加盟申請，並附上加盟設立條件。 P4.2.2 諮詢申請人和加盟經營管。理單位，檢查每位申請人的合適性和能力是否符合加盟總部的條件。 P4.2.3 評估每位申請人的營運計畫文件的合適性。			
	T4.3 協助潛在加盟商建立新的加盟		P4.3.1 協助潛在加盟商完成營運和行銷計畫書。 P4.3.2 釐清潛在加盟商所提出有關加盟營運的疑問。 P4.3.3 協助潛在加盟商取得所需的許可證、挑選據點及財務			

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)
	業務		方案。 P4.3.4 向潛在加盟商溝通和釐清行銷或其它合作資金、智慧財產權與客戶資料庫的權利。 P4.3.5 與潛在加盟商一同決定加盟初始階段所需的實體和人力資源。			
	T4.4 與新加盟商達成正式協議	O4.4.1 加盟商合約書	P4.4.1 進行確認，確保加盟商達到所有加盟協議的條件。 P4.4.2 與新加盟商完成協議並取得必要的簽約文件。 P4.4.3 決定開業的日期。			
	T4.5 協助加盟商開業	O4.5.1 加盟商培訓規劃書	P4.5.1 協助加盟商取得開業之初所需的人力和實體資源。 P4.5.2 協助加盟商取得開業之初所需的產品。 P4.5.3 根據加盟經營協議來決定和履行加盟總部的責任。 P4.5.4 確認加盟經營協議須符合加盟經營義務及法律規定。 P4.5.5 和加盟商一同監控在預定日期開業的能力。 P4.5.6 決定加盟商的培訓需求並安排所需的培訓活動。 P4.5.7 和加盟商一同解決在準備開業之初遇到的問題。 P4.5.8 在加盟總部設定的期限與架構下，開始新據點的營業活動			
T5 管理資訊或知識管理系統	T5.1 安排資訊或知識管理系統學習活動	O5.1.1 資訊或知識系統學習規劃書 O5.1.2 學習活動紀錄	P5.1.1 了解相關人員和利害關係人對資訊或知識管理系統的投入與使用需求。 P5.1.2 資訊或知識管理系統的學習活動所需的人力、財務和實體資源規劃。 P5.1.3 安排及引導學習活動。 P5.1.4 在組織內推廣系統使用。	4	K14 組織政策和程序，如：資訊管理、顧客服務、商業隱私等 K15 組織運作和現有的數據與資訊系統	S10 確保系統有按照組織期望運作，以及處理緊急事件的分析和解決問題的技能

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)
			P5.1.5 監測和記錄學習活動成效。			S11 操作並管理資訊或知識管理系統的科技技能
	T5.2 管理資訊或知識管理系統	O5.2.1 資訊或知識系統監測報告	P5.2.1 監測執行資訊或知識管理系統的接受度、成效和效率 P5.2.2 發生執行問題時即時進行處理。 P5.2.3 監測數據和資訊系統的整合與校準。 P5.2.4 蒐集績效指標相關資訊。 P5.2.5 管理各種突發狀況，例如系統故障或取得技術專家協助的技術困難。			
	T5.3 評量資訊或知識管理系統的使用成效	O5.3.1 資訊或知識系統成效分析報告	P5.3.1 分析系統成效，並報告系統的優點和限制。 P5.3.2 評量商業運作計畫，並判定系統對於達到預期成果的效益。 P5.3.3 提出對改善系統、政策或作業方式的建議。			

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 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。
- A02 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。
- A03 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。
- A04 好奇開放：容易受到複雜新穎的事物吸引，且易於接受新觀念的傾向。
- A05 冒險挑戰：在成敗後果不能確定的情境下，對成功機會少但成功後報酬高的事情勇於嘗試的傾向。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：
 - 大專以上管理相關科系畢業，且具 1 年以上連鎖加盟管理經歷。