

會議專案執行人員職能基準

職能基準代碼		BAS2421-002			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	會議專案執行人員		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 行政支援	職類別代碼	BAS	
	職業別	組織及政策管理專業人員	職業別代碼	2421	
	行業別	支援服務業 / 行政支援服務業	行業別代碼	8202	
工作描述		在專案執行過程中，負責蒐集資料、進行協力廠商聯繫作業，完成專案經理指派之分工項目，執行會議及活動的現場管理，製作結案報告及完成其他主管交辦事項。			
基準級別		4			

主要職責	工作任務	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 協助提案企劃	T1.1 調閱公司以往相關活動檔案	O1.1.1 專案大綱	<p>P1.1.1 翻閱公司過往活動檔案加以參考，並藉由過去資料之經驗，擬定在本次專案時負責的工作任務應如何執行之建議(如：報名表)</p> <p>P1.1.2 參閱主辦單位過去在其他國家曾執行過的相關專案(至少三年)，以得知有哪些應注意事項可供參考</p> <p>P1.1.3 蒐集產業相關資訊，了解目前產業趨勢與客戶需求的變化</p>	4	K01 會展概論 K49 國際會展趨勢 K50 產業基本知識 K08 商業套裝軟體 K51 會議場地分析	S12 詞彙編撰能力 S29 閱讀能力 S07 文書處理能力
	T1.2 協助撰寫企劃書	O1.2.1 企劃書	<p>P1.2.1 根據相關參考資料，並依據專案經理的要求，協助專案經理撰寫專案企劃書</p>			

主要職責	工作任務	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)
	T1.3 進行場地分析	O1.3.1 場地分析表	P1.3.1 與專案經理一同至新開發的會議場地進行場勘，以得到場地詳細資訊 P1.3.2 將所有的場地做成紀錄，以便後續場地選擇使用 P1.3.3 針對本次專案可使用的會議場地進行分析，並須配合會議特色挑選場地 P1.3.4 根據初步選擇的場地，進行動線規劃，以確定場地可以使用			
	T1.4 協助製作提案簡報	O1.4.1 提案簡報	P1.4.1 協助專案經理製作提案簡報			
T2 完成會議前的分組工作	T2.1 執行議事組工作	O2.1.1 規劃議程	P2.1.1 根據過去經驗與主辦方的要求，設計符合本次大會的演講及研討會議程 P2.1.2 與主辦單位討論主講貴賓名單 P2.1.3 對演講貴賓進行邀請，並發出邀請函	4	K52 會議活動規劃 K22 國際商務禮儀 K41 英文口語溝通 K08 商業套裝軟體 K05 溝通協調與人際關係 K53 飯店住宿管理 K54 註冊與報到管理 K08 商業套裝軟體 K55 會議場地規劃 K20 會展科技應用 K14 網頁設計概念 K56 各國文化特色 K57 遊程設計	S04 合作協調 S09 時間管理 S13 問題解決 S06 溝通 S27 顧客導向 S30 專案執行能力
		O2.1.2 投稿名冊	P2.2.2 於大會網站發出徵稿訊息，並以 e-mail 通知相關潛在與會者 P2.2.3 收到稿件後，須將稿件分類處理，寄送給相關評審委員 P2.2.4 通知投稿者投稿結果 P2.2.5 聯繫稿件接受者，提供簡報資料或海報資料			
	O2.1.3 評審委員名	P2.1.3 確認不同學術領域的論文評審委				

主要職責	工作任務	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)
		冊	員 P2.1.4 與評審委員聯繫，於截止日期前完成論文評審作業 P2.1.5 發放評審費用		K58 後勤物流管理 K59 市場趨勢分析 K18 新聞稿撰寫 K11 整合行銷策略 K21 會展相關法律知識 K48 承包商管理	
		O2.1.4 講師備忘錄	P2.1.4 搜尋適合本次主題的講師，提供給主管進行邀請 P2.1.5 與確認出席的講師確認演講主題與演講所需的儀器設備 P2.1.6 提供講師備忘錄，提醒講師場地儀器設備、演講時間以及演講內容等注意事項			
		O2.1.5 大會手冊	P2.1.5 與客戶、廠商、設計師接洽，聯繫大會手冊的紙本印刷事宜 P2.1.6 製作電子化版本，放置於網頁上，提供與會者自行下載			
	T2.2 執行註冊與報到組工作	O2.2.1 報名資料表	P2.2.1 確認大會網頁建置完成，並設計線上報名流程 P2.2.2 協助與會者能順利進行線上報名程序 P2.2.3 核對報名資料 P2.2.4 收取報名費用 P2.2.5 協助與會者申請簽證與訂房作業 P2.2.6 提供對講者及貴賓接送機服務			

主要職責	工作任務	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)
			P2.2.7 紀錄與會者資料，並建檔處理			
	T2.3 執行交通與住宿組工作	O2.3.1 住宿登記表 O2.3.2 交通車登記表	P2.3.1 針對會議附近的飯店進行會勘，決定使用的官方飯店 P2.3.2 與飯店先行簽約，保留一定數量的房間供與會者住宿使用 P2.3.3 確認訂房人數，並在截止日期前確定是否取消或者增訂房間 P2.3.4 安排交通接駁車，方便與會者往來飯店與會場，以及後續的旅遊活動 P2.3.5 協助貴賓購買機票 P2.3.6 活動期間，如需交通指引工作，須先與會議當地警察局溝通，以尋求支援			
	T2.4 執行贊助與外包廠商聯繫工作	O2.4.1 贊助名冊 O2.4.2 外包廠商名冊	P2.4.1 協助確認贊助對象 P2.4.2 對簽訂贊助合約之贊助商收款 P2.4.3 對無法自行處理的工作項目進行外包，如：海報製作、旅遊活動、花藝設計、口譯...等			
	T2.5 執行文宣組工作	O2.5.1 文宣品設計 O2.5.2 場地布置設計 O2.5.3 邀請卡 O2.5.4 記者會	P2.5.1 根據大會主題進行論文徵稿 P2.5.2 規劃及佈置會議場地 P2.5.3 設計會議文宣產品，包括：海報、廣告等 P2.5.4 設計邀請卡			

主要職責	工作任務	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)
		O2.5.5 新聞稿	P2.5.5 於會前召開記者會，並撰寫新聞稿			
	T2.6 執行秘書事務處工作	O2.6.1 會場布置圖 O2.6.2 餐點配置表	P2.6.1 按照會議所需，設計每間會議室所需的擺設狀況 P2.6.2 規劃本次會議之餐點需求 P2.6.3 管理會議餐點服務 P2.6.4 使用外包商提供餐點服務時，須按照合約要求檢視餐點服務是否合乎標準 P2.6.5 按照大會要求，佈置會場餐點提供動線			
	T2.7 執行展覽組工作	O2.7.1 招商 O2.7.2 展覽攤位圖	P2.7.1 在該會議有附帶展覽的情況下，負責執行相關策展工作 P2.7.2 邀集會議議題相關廠商前來參與展覽 P2.7.3 繪製展覽攤位圖，並進行攤位選擇等工作			
	T2.8 執行旅遊與晚宴組工作	O2.8.1 晚宴流程 O2.8.2 旅遊行程	P2.8.1 設計晚宴活動內容，邀請晚宴表演團體 P2.8.2 根據參與晚宴人數，以及活動內容，確認適當的晚宴場地 P2.8.3 根據眷屬可以參與的當地活動，設計會前、會中或會後的旅遊活動			

主要職責	工作任務	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)
			P2.8.4 安排會議中可以參訪的當地旅遊景點，或是技術參訪行程 P2.8.5 將旅遊行程外包給旅行社承辦			
T3 完成會議進行中的分組工作	T3.1 執行議事組工作		P3.1.1 按照議程安排，進行相關活動 P3.1.2 於現場解決相關問題	4	K60 會議現場管理 K47 風險管理 K23 危機處理 K26 情緒與衝突管理 K22 國際商務禮儀 K05 溝通協調與人際關係 K53 飯店住宿管理 K54 註冊與報到管理 K20 會展科技應用 K58 後勤物流管理 K48 承包商管理	S04 合作協調 S09 時間管理 S13 問題解決 S06 溝通 S27 顧客導向 S14 緊急應變能力
	T3.2 執行註冊與報到組工作	O3.2.1 註冊登記表 O3.2.2 大會資料袋 O3.2.3 註冊費登錄表	P3.2.1 協助與會者辦理報到事項，並須注意是在網路註冊，還是要現場註冊 P3.2.2 於與會者報到時提供大會資料袋 P3.2.3 尚未繳費的與會者，需在現場收取相關註冊費用			
	T3.3 執行交通與住宿組工作	O3.3.1 住宿登記表 O3.3.2 交通車輛調度表	P3.3.1 在飯店協助與會者入住工作 P3.3.2 於飯店協助處理住宿人員變動狀況 P3.3.3 於會議進行過程中，須監督交通車發車時刻，若遇交通車輛有問題，須隨時進行調度			
	T3.4 執行贊助與外包廠商聯繫工作	O3.4.1 贊助登記表 O3.4.2 攤位位智	P3.4.1 監督外包廠商於會議進行期間可以順利運作 P3.4.2 接待贊助商 P3.4.3 協調各贊助商相關贊助事宜，確認贊助商商品無誤 P3.4.4 如贊助商有設攤位，協調攤位位			

主要職責	工作任務	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)
			置 P3.4.5 協助贊助商辦理相關行銷活動			
	T3.5 執行文宣組工作	O3.5.1 DM	P3.5.1 於會議現場發放會議 DM			
	T3.6 執行秘書事務處工作		P3.6.1 落實各個會議場次佈置狀況 P3.6.2 執行各時段的餐點提供 P3.6.3 檢查現場動線狀況，並隨時調整			
	T3.7 執行展覽組工作		P3.7.1 協助各參展商完成攤位設置 P3.7.2 於現場協助解決參展相關問題			
	T3.8 執行旅遊與晚宴組工作		P3.8.1 陪同各個旅遊活動進行，並於活動過程中解決相關問題 P3.8.2 於晚宴現場監督晚宴流程			
T4 執行會議現場人員管理	T4.1 人力招募與遴選	O4.1.1 人力配置表	P4.1.1 計算每個場所應配置的人力，並規範工作內容 P4.1.2 若有人力不足時，須執行臨時工作人員招募工作 P4.1.3 執行履歷與面試遴選工作	4	K34 人力資源管理 K60 會議現場管理 K61 公共安全	S09 時間管理 S06 溝通 S31 規劃能力
	T4.2 執行會前工作訓練	O4.2.1 工作說明書	P4.2.1 在會議前召集所有工作人員，進行工作訓練			
	T4.3 執行會議彩排	O4.3.1 彩排問題紀錄表	P4.3.1 彩排 P4.3.2 討論所有可能發生的問題並找出解決方案			
	T4.4 監督現場	O4.4.1 現場活動紀	P4.4.1 於會議現場監控各組工作，如有			

主要職責	工作任務	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)
	活動	錄表	狀況，立即回覆現場指揮官			
T5 完成會議結束後的 分組工作	T5.1 執行議事組工作	O5.1.1 機票住宿核銷表 O4.1.2 感謝函 O4.1.3 與會證明	P5.1.1 對講者補助機票住宿事宜進行核銷 P5.1.2 寄發感謝函 P5.1.3 若需要與會證明者，需寄發與會證明或是證書 P5.1.4 進行結案報告整理			
	T5.2 執行註冊與報到組工作	O5.2.1 報到登錄表	P5.2.1 結算整理收入 P5.2.2 進行結案報告整理			
	T5.3 執行交通與住宿組工作	O5.3.1 飯店住宿帳單 O5.3.2 運輸公司交通接駁車帳單	P5.3.1 與飯店結帳 P5.3.2 與運輸公司結帳 P5.3.3 進行結案報告整理			
	T5.4 執行贊助與外包廠商聯繫工作	O5.4.1 外包商帳單 O4.4.2 贊助廠商帳單	P5.4.1 與外包商結帳 P5.4.2 向贊助廠商請款 P5.4.3 進行結案報告整理			
	T5.5 執行文宣組工作	O5.5.1 文宣品 O5.5.2 感謝函 O5.5.3 新聞剪輯	P5.5.1 清點文宣品數量 P5.5.2 發出感謝函 P5.5.3 剪輯新聞資料，發送給相關單位做後續行銷工作			
	T5.6 執行秘書事務處工作	O5.6.1 餐飲廠商帳單	P5.6.1 與相關餐飲廠商結帳 P5.6.2 完成結案報告整理			

主要職責	工作任務	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)
	T5.7 執行展覽組工作	O5.7.1 參展廠商帳單	P5.7.1 與參展廠商結帳 P5.7.2 完成結案報告整理			
	T5.8 執行旅遊與晚宴組工作	O5.8.1 旅行社帳單 O5.8.2 飯店晚宴帳單	P5.8.1 與旅行社結帳 P5.8.2 與飯店結帳			
T6 完成結案作業	T6.1 部門業績資料	O6.1.1 績效表	P6.1.1 將各部門績效狀況建立檔案，以供後續參考	4	K28 專案管理	S01 問題分析 S32 趨勢分析能力 S19 邏輯思考能力
	T6.2 召開檢討會議	O6.3.1 活動檢討單	P6.3.1 針對本次活動狀況進行檢討會議，並提出改善方案			
	T6.3 製作結案報告	O6.4.1 結案報告	P6.4.1 協助專案經理製作結案報告書，留公司存檔備查 P6.4.2 建立贊助商資料，以利後續活動贊助需求使用			
T7 維護顧客關係	T7.1 對與會者聯繫	O7.1.1 與會者聯繫表	P7.1.1 建立與會者資料並建檔儲存 P7.1.2 詢問與會者對會議的滿意度 P7.1.3 定期提供與會者相關新知與會議資訊	4		
	T7.2 與客戶聯繫	O7.2.1 客戶聯繫表	P7.2.1 建立客戶的資料並建檔儲存 P7.2.2 詢問客戶對此次會議的滿意度，並針對不滿意事項進行改善 P7.2.3 與客戶保持聯繫，並提供產業資訊的相關諮詢服務			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 壓力容忍
A02 團隊意識
A03 謹慎細心
A05 主動積極
A09 對工作的熱忱
A10 責任感
A12 樂觀
A12 樂觀
A15 耐心
A18 親合關係
A23 吃苦耐勞
A24 彈性
A25 應對不明狀況
A26 穩定性

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：
 - 專科以上，不限科系，有工作經驗者與具活動或社團經驗較佳；英文需能與國外客戶以英文書信或口語溝通(多益 750 分或全民英檢中高級程度以上)。
 - 文書軟體：Word、PowerPoint、Excel。
- 基準更新紀錄
 - 因應 2017/05/25 公告職能基準品質認證作業規範修訂版，將原「入門水準」內容移至「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】。