

連鎖加盟區域管理主管職能基準

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
V4	BLM2421-005v4	連鎖加盟區域管理主管	最新版本	略	2024/12/15
V3	BLM2421-005v3	連鎖加盟區域管理人員	歷史版本	已被《BLM2421-005v4》取代	2021/12/31
V2	BLM2421-005v2	連鎖加盟區域管理人員	歷史版本	已被《BLM2421-005v3》取代	2018/12/31
V1	BLM2421-005v1	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		BLM2421-005v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	連鎖加盟區域管理主管		
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。			
基準級別		5			

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財務規劃與管理	T1.1發展財務計畫	O1.1.1預算 / 財務計畫書	<p>P1.1.1取得工作團隊的預算及財務計畫。</p> <p>P1.1.2與組織內部相關人士共同釐清預算及財務計畫，以確保計畫的可達成性、正確性及可解讀性。</p> <p>P1.1.3與組織內部相關人士共同協議預算及財務計畫可能需調整之處，並能夠提出因應措施。</p> <p>P1.1.4向團隊成員說明達成協議的預算及財務計畫細節，並確保團隊成員能夠達成預算及財務計畫要求之目標。</p>	5	<p>K01基礎會計概念</p> <p>K02財務管理概念</p> <p>K03稅賦相關法規</p> <p>K04內部控制及審計概念</p>	<p>S01預算編列能力</p> <p>S02財務分析能力</p> <p>S03溝通能力</p> <p>S04說服能力</p>
	T1.2監控財務狀況	<p>O1.2.1財務報表</p> <p>O1.2.2財務報告書</p>	<p>P1.2.1定期審核收支狀況，管控工作進度及成本變化、超支情形。</p> <p>P1.2.2蒐集與分析工作團隊的資金運用資料，避免不當使用或遭受損失，並提出立即改善措施。</p> <p>P1.2.3定期評估財務損益狀況 (評估區域財務收支)，視需求及收支審核狀況，提出修正應變方案，以維持財務目標。</p>	5	<p>K01基礎會計概念</p> <p>K02財務管理概念</p> <p>K04內部控制及審計概念</p>	<p>S02財務分析能力</p> <p>S03溝通能力</p> <p>S04說服能力</p> <p>S05問題分析能力</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)
T2發展加盟經營業務	T2.1評估與發展加盟經營業務	O2.1.1加盟營運計畫 O2.1.2加盟行銷計畫書 O2.1.3加盟經營意向書	P2.1.1調查、分析產品或服務市場，以及加盟經營模式。 P2.1.2分析現有的業務或計畫，以判定擴展加盟經營業務的機會。 P2.1.3分析加盟經營業務的財務可行性，並確保加盟經營業務可取得之資源（如財務、人力等）。 P2.1.4釐清加盟經營之總部與加盟商角色，以及對應的權利與義務關係。 P2.1.5向相關人員或單位尋求建議，以完成加盟經營業務的營運計畫書、行銷計畫書，並取得加盟部之同意。	5	K05職業安全衛生相關法規 K06加盟產業相關法規 K07加盟營運流程及規範 K08市場調查分析 K09行銷概念及工具	S02財務分析能力 S03溝通能力 S06問題解決能力
	T2.2執行加盟經營業務	O2.2.1加盟經營業務執行紀錄	P2.2.1領導管理工作團隊發展及行銷加盟經營業務。 P2.2.2確認加盟商以開啟加盟經營業務，並制定正式協議。 P2.2.3協助加盟商發展營運計畫及行銷計畫。 P2.2.4指導、督導及協助轄區內加盟店的經營，能依據合約及加盟總部的規範。	5	K06加盟產業相關法規 K07加盟營運流程及規範 K09行銷概念及工具	S03溝通能力 S05問題分析能力 S06問題解決能力 S07團隊合作能力 S08規劃與組織能力

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)
	T2.3檢視執行工作成效	O2.3.1加盟經營業務評估表	P2.3.1檢視加盟經營業務之的執行流程及結果。 P2.3.2找出加盟經營業務及相關管理流程的改善意見，並提出改善措施。 P2.3.3執行改善及監督工作，以確認加盟經營業務執行的成效。	5	K06加盟產業相關法規 K07加盟營運流程及規範 K10品質管理概念	S03溝通能力 S05問題分析能力 S06問題解決能力 S09績效評估分析能力
T3管理加盟經營業務	T3.1建立管理加盟經營業務	O3.1.1加盟經營作業規範及說明文件	P3.1.1決定並確認雙方在加盟經營協議下之條件、權利及義務。 P3.1.2建立加盟經營作業規範與程序，確保加盟商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。	5	K05職業安全衛生相關法規 K06加盟產業相關法規 K07加盟營運流程及規範 K11加盟商管理規範	S03溝通能力 S05問題分析能力 S06問題解決能力
	T3.2執行管理加盟經營業務	O3.2.1加盟商定期報告評估	P3.2.1執行加盟經營作業規範與程序，確保加盟商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衝突，在發生衝突前採取行動以解決問題。 P3.2.5使用加盟經營作業規範所載明的程序，來排解糾紛並達到和解。	4	K05職業安全衛生相關法規 K06加盟產業相關法規 K07加盟營運流程及規範 K11加盟商管理規範	S03溝通能力 S04說服能力 S10協調能力 S11衝突處理能力

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)
	T3.3檢視加盟經營業務	O3.3.1加盟商評估建議表 O3.3.2加盟商問題紀錄與修正措施建議	P3.3.1監督加盟商以檢視加盟經營業務的流程與運作。 P3.3.2藉由監督加盟商的業務運作，找出加盟經營與管理的改善意見。 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。	4	K05職業安全衛生相關法規 K06加盟產業相關法規 K07加盟營運流程及規範 K10品質管理概念 K11加盟商管理規範	S04說服能力 S05問題分析能力 S06問題解決能力 S09績效評估分析能力
T4管理加盟新據點	T4.1評估新加盟商	O4.1.1加盟申請文件評估紀錄	P4.1.1提供新據點或新區域的加盟申請，並附上加盟設立條件。 P4.1.2諮詢申請人和加盟經營管理單位，檢視申請人的合適性和能力是否符合加盟總部的條件要求。 P4.1.3評估申請人之營運計畫文件的可行性。	4	K12加盟條件審核評估原則 K13加盟經營協議訂定及修訂知能	S04說服能力 S05問題分析能力 S09績效評估分析能力 S12談判能力
	T4.2協助建立新加盟業務	O4.2.1加盟業務協助紀錄	P4.2.1協助加盟商完成營運和行銷計畫書。 P4.2.2釐清加盟商提出有關加盟營運的疑問。 P4.2.3協助加盟商取得所需的許可、挑選據點及財務方案。 P4.2.4向加盟商溝通及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。 P4.2.5與加盟商共同決定，加盟初始階段所需的實體和人力資源。	5	K06加盟產業相關法規 K07加盟營運流程及規範 K09行銷概念及工具 K11加盟商管理規範	S03溝通能力 S08規劃與組織能力 S10協調能力

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)
	T4.3與新加盟商達成正式協議	O4.3.1加盟商合約書	P4.3.1確認加盟商能達到所有加盟協議的條件。 P4.3.2與新加盟商完成協議，並取得必要的簽約文件。	5	K06加盟產業相關法規 K07加盟營運流程及規範 K13加盟經營協議訂定及修訂知能	S03溝通能力 S10協調能力
	T4.4協助加盟商開業	O4.4.1加盟商培訓規劃書	P4.4.1協助加盟商取得開業籌備及開業初期所需的人力、實體資源及產品，並共同解決所遭遇之問題。 P4.4.2協助加盟商根據加盟經營協議，來決定和履行對加盟總部的責任。 P4.4.3確認加盟經營協議符合加盟經營義務及法律規定。 P4.4.4決定加盟商的培訓需求，並安排資訊或知識管理系統所需的培訓活動。 P4.4.5在加盟總部設定的期限與架構下，開始新據點的營業活動。	5	K06加盟產業相關法規 K07加盟營運流程及規範 K11加盟商管理規範 K14知識管理概念 K15知識管理系統建置及維護概念	S03溝通能力 S08規劃與組織能力 S10協調能力 S14時間管理能力 S15教育訓練規劃能力 S16資訊或知識管理系統操作能力

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2年以上連鎖加盟管理經歷。

- **其他補充說明：**

- 相關法規：如民法、公司法、公平交易法、消費者保護法、商標法、專利法、著作權法、營業秘密法，以及公平交易委員會對於加盟業主經營行為案件之處理原則等。
- 品質管理概念：是確保組織、產品或服務品質與一致性的方法和實踐。它有四個主要組成部分：品質計劃、品質保證、品質控制和品質改進。