

觀光產業業務發展經理職能基準

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	TRM4221-001v2	觀光產業業務發展經理	最新版本	略	2018/12/21
V1	TRM4221-001	觀光產業業務發展經理	歷史版本	已被《TRM4221-001v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		TRM4221-001v2			
職能基準名稱		職類			
(擇一填寫)		職業	觀光產業業務發展經理 (此基準相關職業：如觀光產業之中高階主管或資深經理)		
所屬類別	職類別	休閒與觀光旅遊 / 休閒遊憩管理	職類別代碼	TRM	
	職業別	旅遊諮詢及有關事務人員	職業別代碼	4221	
	行業別	支援服務業 / 旅行及相關服務業	行業別代碼	N7900	
工作描述		依據市場需求及發展趨勢，開發觀光旅遊產品、擬定與執行行銷策略，並進行業務拓展。			
基準級別		5			

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分析觀光產業發展趨勢	T1.1確認分析目的		P1.1.1諮詢內部與外部的利益關係人。 P1.1.2依組織目標與需求，確認業務需求與分析目的。 P1.1.3將分析需求告知同仁，並指導同仁進行組織內外部資料探勘與蒐集。	5	K01觀光產業概論 K02觀光產業發展趨勢 K03觀光法規 K04研究方法	S01資料解讀與分析能力 S02簡報能力 S03研究能力 S04文書處理能力 S05溝通協調能力 S06領導與管理能力

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)
	T1.2分析市場需求與發展趨勢	O1.2.1市場需求分析報告	<p>P1.2.1依分析需求與所獲得資源，選用研究方法【註1】。</p> <p>P1.2.2篩選所蒐集資料，並進行資料分析，確認市場需求與發展趨勢。</p> <p>P1.2.3確認分析結果符合組織目標。</p> <p>P1.2.4將分析報告，提供給組織高階管理階層進行決策參考。</p>			
T2開發觀光產品	T2.1分析組織產品優勢	O2.1.1產品分析報告	<p>P2.1.1檢視並比較組織內外部環境及產品差異性【註2】。</p> <p>P2.1.2諮詢內部與外部的利益關係人。</p> <p>P2.1.3分析不同消費者偏好與品質期望。</p> <p>P2.1.4分析組織產品與內外部環境優勢。</p>	5	K01觀光產業概論 K02觀光產業發展趨勢 K03觀光法規 K04消費者行為 K05行銷管理	S03研究能力 S04文書處理能力 S05溝通協調能力 S06領導與管理能力 S07產品開發能力 S08成本與獲利計算能力
	T2.2開發產品	O2.2.1產品開發計畫書	<p>P2.2.1依據相關法規規範、組織需求與產品分析結果，研擬產品開發計畫草案【註3】。</p> <p>P2.2.2向組織內部利害關係人說明產品計畫。</p> <p>P2.2.3進行新產品與服務試行，並蒐集組織內外部回饋資訊。</p> <p>P2.2.4依試行回饋資訊，修正產品計畫。</p>			

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)
T3制定並執行行銷策略	T3.1蒐集並分析內部商業環境資料	O3.1.1企業內部商業環境分析報告	<p>P3.1.1確認核心活動、顧客基礎、商業價值與目前商業方向。</p> <p>P3.1.2辨識並分析目前與過去的資訊及其效果差異。</p> <p>P3.1.3依強弱項、關鍵成功因素，檢視商業績效資訊。</p> <p>P3.1.4辨識並記錄能力與資源，包括對專家協助的需求。</p> <p>P3.1.5依組織規定記錄並通報資訊。</p>	6	K01觀光產業概論 K02觀光產業發展趨勢 K03觀光法規 K04消費者行為 K05行銷管理	S03研究能力 S04文書處理能力 S05溝通協調能力 S09策略規劃能力
	T3.2蒐集並分析外部商業環境資料	O3.2.1企業外部商業環境分析報告	<p>P3.2.1辨識並分析預期市場成長下滑的相關風險因素。</p> <p>P3.2.2記錄並分析勞動力、人口和經濟活動的預期變化。</p> <p>P3.2.3蒐集並分析比較市場資訊。</p> <p>P3.2.4辨識並分析產業與顧客趨勢與發展，包括新興技術與創新。</p> <p>P3.2.5辨識並分析法律、倫理及永續議題及潛在商業影響。</p> <p>P3.2.6記錄並依組織規定通報資訊。</p>			
	T3.3制訂行銷策略	O3.3.1提出企業 SWOT 分析 O3.3.2企業行	<p>P3.3.1依內外部市場分析，辨識並分析機會。</p> <p>P3.3.2探究創新的行銷方式。</p> <p>P3.3.3制訂與組織方向與價值觀一致的</p>			

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)
		銷計畫書	行銷策略。 P3.3.4整合法律、倫理與永續考量。 P3.3.5與利害關係人討論並制訂策略。			
	T3.4準備行銷計畫	O3.4.1行銷時程表 O3.4.2行銷預算成本表	P3.4.1制訂能清楚傳達優先事項、責任、時程表與預算的行銷計畫。 P3.4.2提供適時的機會，使同事協助行銷計畫。 P3.4.3依組織政策，提交行銷計畫以取得核准。			
	T3.5執行並監督行銷活動	O3.5.1行銷成效報告	P3.5.1依時程與應變計畫，實施並監督在計畫中的活動。 P3.5.2依組織政策製作行銷報告。 P3.5.3與組織成員分享行銷活動資訊，使人員知悉組織目前的重心方向。			
	T3.6持續進行評估分析		P3.6.1運用取得共識的方法與標竿來評估行銷活動。 P3.6.2依評估做出調整。 P3.6.3溝通並執行得到共識的改變。			
T4評估國際行銷契會	T4.1檢視全球市場環境	O4.1.1全球貿易模式分析報告	P4.1.1評估國際貿易模式並確認其對於業務的重要性。 P4.1.2研究國際貿易和電子商務市場因素，並評估有助事業發展的機會	5	K06國際觀光產業發展趨勢 K07風險管理 K08多元文化認知	S10風險評估能力 S11資訊科技應用能力

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)
			<p>點。</p> <p>P4.1.3在自由貿易或保護主義環境中，分辨不同國際市場運作方式，並預測進入市場的時機。</p> <p>P4.1.4認識國際貿易政策和協議，並預估對國際行銷機會的潛在影響。</p>			
	T4.2評估國際業務和電子商務的市場因素		<p>P4.2.1分析影響國際市場行銷機會的經濟、政治、社會和文化因素。</p> <p>P4.2.2調查國際市場趨勢和發展，以確認有關於業務的市場需求。</p> <p>P4.2.3確認新興商業和電子商務市場，及有助事業的機會點。</p>			
	T4.3確認國際行銷機會的風險因素	O4.3.1潛在市場之風險分析報告	<p>P4.3.1分析潛在市場政治、金融穩定性和貪腐風險因素。</p> <p>P4.3.2分析潛在市場的法規要求、貿易障礙，及可接受之程度。</p>			
	T4.4調查國際商業和電子商務行銷機會	O4.1.1國際市場與電子商務之市場商機報告	<p>P4.4.1依組織之目標和能力，確認並分析國際行銷之機會。</p> <p>P4.4.2評估各個機會，並判定其對於目前業務和客戶基礎的影響。</p> <p>P4.4.3評估成本、效益、風險和機會，以判定行銷機會的財務可行性。</p> <p>P4.4.4判定可能的投資報酬率和</p>			

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)
			<p>潛在競爭者。</p> <p>P4.4.5依照可行性和對於業務之貢獻，將行銷機會說明並排序。</p>			
T5風險管理	T5.1建立風險情境	O5.1.1組織內外部風險評估報告	<p>P5.1.1檢視組織進行風險管理的流程和規定。</p> <p>P5.1.2確定風險管理流程的範圍。</p> <p>P5.1.3辨識內部與外部利害關係人與其問題。</p> <p>P5.1.4檢視政治、經濟、社會、法律、科技和政策情境。</p> <p>P5.1.5檢視現有協議的優勢和弱點。</p> <p>P5.1.6記錄在範圍內的關鍵成功因素、目標或目的。</p> <p>P5.1.7為風險管理事項尋求支持。</p> <p>P5.1.8向相關當事人溝通風險管理流程並邀請參與。</p>	5	<p>K03觀光法規</p> <p>K07風險管理</p> <p>K08多元文化認知</p>	<p>S05溝通協調能力</p> <p>S10風險評估能力</p> <p>S12問題解決能力</p>
	T5.2辨識風險		<p>P5.2.1邀請相關專業人員協助辨識風險。</p> <p>P5.2.2研究在範圍內的風險。</p> <p>P5.2.3使用工具與技術與相關人員一起列出在範圍內的風險。</p>			
	T5.3分析風險		<p>P5.3.1評量風險發生的可能性。</p> <p>P5.3.2評量風險發生的衝擊或後果。</p>			

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)
	T5.4挑選和實施對策	O5.4.1風險因應對策或監督報告	P5.3.3評估和排序風險以應對風險。 P5.4.1判定和挑選最適合的風險應對方案。 P5.4.2建立行動計畫以落實風險對策。 P5.4.3向相關人員溝通風險管理流程。 P5.4.4確保所有文件的就緒和適當儲存。 P5.4.5實施行動計畫並監督。 P5.4.6評估風險管理流程。			

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自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。
- 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團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。
- A07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。
- A08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，且具3年以上觀光產業相關業務經驗。
- 其他補充說明：
 - 【註1】研究方法：如個案調查、面談、焦點團體、觀察與傾聽、網路研究、問卷與調查等。

說明與補充事項

- 【註2】產品差異性：如價格、內容、行銷策略及消費者滿意度等。
- 【註3】產品開發計畫：如產品定位、價格 (含成本與售價)、銷售管道、銷售策略、人員及產品生命週期等。