

### 觀光產業業務發展主管職能基準

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
V3	TRM4221-001v3	觀光產業業務發展主管	最新版本	略	2021/12/21
V2	TRM4221-001v2	觀光產業業務發展經理	歷史版本	已被《TRM4221-001v3》取代	2018/12/21
V1	TRM4221-001v1	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		TRM4221-001v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	觀光產業業務發展主管 (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		依據市場需求及趨勢發展並推動觀光業務。			
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 分析觀光產業發展趨勢	T1.1 確認分析目的		P1.1.1 諮詢組織內外部利益關係人之需求與期望。 P1.1.2 依組織目標與政策，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 國內外觀光產業發展趨勢 K03 觀光法規 K04 組織政策與流程 K05 資料探勘方法與步驟	S01 溝通協調能力 S02 領導與管理能力 S03 研究能力 S04 文書處理能力 S05 資料蒐集與判斷能力

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 )
	T1.2 分析市場需求與發展	O1.2.1 市場需求分析報告	P1.2.1 依分析需求與組織資源，選用合適的 <u>研究方法</u> <sup>【註1】</sup> 。 P1.2.2 篩選所蒐集資料，進行資料分析，確認市場需求與發展趨勢。 P1.2.3 確認分析結果是否符合組織目標。 P1.2.4 將市場需求分析報告，提供給組織高階管理階層，進行決策參考。	5	K01 觀光產業概論 K02 國內外觀光產業發展趨勢 K03 觀光法規 K06 研究方法 K07 市場分析方法與工具	S01 溝通協調能力 S02 領導與管理能力 S03 研究能力 S04 文書處理能力 S05 資料蒐集與判斷能力 S06 資料解讀與分析能力
T2 推動業務發展	T2.1 制定業務發展計畫	O2.1.1 業務發展計畫	P2.1.1 依市場需求分析報告，制定業務發展計畫。 P2.1.2 依組織經營策略，擬定短、中、長期業務發展計畫。 P2.1.3 運用 <u>策略分析工具</u> <sup>【註2】</sup> ，制定行銷策略。 P2.1.4 依據目標管理原則，對績效成果進行計畫目標設定與標準。	5	K01 觀光產業概論 K02 國內外觀光產業發展趨勢 K03 觀光法規 K08 策略分析流程與工具 K09 風險管理概論 K10 目標管理概論	S01 溝通協調能力 S02 領導與管理能力 S06 資料解讀與分析能力 S07 簡報能力 S08 策略規劃能力 S09 風險評估能力 S10 資訊科技應用能力
	T2.2 指導新產品開發		P2.2.1 指導新產品與服務試行，並蒐集組織內外部回饋資訊，以修正產品計畫。 P2.2.2 配合組織策略推動新產品業務。	5	K01 觀光產業概論 K02 國內外觀光產業發展趨勢 K03 觀光法規 K11 消費者行為分析 K12 行銷管理	S01 溝通協調能力 S02 領導與管理能力 S05 資料蒐集與判斷能力 S06 資料解讀與分析能力 S11 業務推廣能力
T3 制定並督導行銷計畫執行	T3.1 制訂行銷策略	O3.1.1 企業 SWOT 分析 O3.1.2 行	P3.1.1 依據組織之優勢及劣勢，辨識並分析內外部市場機會與威脅。 P3.1.2 規劃創新的行銷方式。 P3.1.3 與相關單位討論，制訂與組織方向及目標	5	K01 觀光產業概論 K02 國內外觀光產業發展趨勢 K03 觀光法規 K04 組織政策與流程	S01 溝通協調能力 S04 文書處理能力 S05 資料蒐集與判斷能力 S06 資料解讀與分析能力

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 )
		銷計畫書	一致的行銷策略。		K07 市場分析方法與工具 K09 風險管理概論 K10 目標管理概論 K11 消費者行為分析 K12 行銷管理	S07 簡報能力 S08 策略規劃能力 S09 風險評估能力 S10 資訊科技應用能力
	T3.2 督導行銷活動之執行	O3.2.1 行銷成果報告	P3.2.1 依業務發展計畫時程表，實施並監督計畫中的行銷活動進度。 P3.2.2 與組織成員分享行銷活動資訊，使人員知悉組織目前的重點行銷方向與內容。 P3.2.3 依行銷成果與績效，完成業務發展效益評估。	5	K04 組織政策與流程 K07 市場分析方法與工具 K09 風險管理概論 K10 目標管理概論 K11 消費者行為分析 K12 行銷管理	S01 溝通協調能力 S02 領導與管理能力 S05 資料蒐集與判斷能力 S06 資料解讀與分析能力 S10 資訊科技應用能力 S12 效益評估能力
T4 風險管理	T4.1 建立風險情境	O4.1.1 組織內外部風險評估報告	P4.1.1 確定風險管理流程的範圍。 P4.1.2 依據區域政治、經濟、社會、法律、科技與政策以建立符合時事之風險評估。 P4.1.3 檢視並記錄組織現有優弱勢、關鍵成功因素及標的。 P4.1.4 檢視組織風險管理的流程、程序與規定。	5	K01 觀光產業概論 K02 國內外觀光產業發展趨勢 K03 觀光法規 K04 組織政策與流程 K09 風險管理概論 K10 目標管理概論 K11 消費者行為分析	S01 溝通協調能力 S02 領導與管理能力 S03 研究能力 S05 資料蒐集與判斷能力 S06 資料解讀與分析能力 S08 策略規劃能力 S09 風險評估能力
	T4.2 辨識及分析風險	O4.2.1 風險登錄表	P4.2.1 運用風險辨識方法，與相關單位確認風險。 P4.2.2 定義並衡量風險發生的可能性、損失、衝擊或後果。 P4.2.3 評估並排序風險程度以採取風險控制措	5	K01 觀光產業概論 K02 國內外觀光產業發展趨勢 K03 觀光法規 K04 組織政策與流程 K09 風險管理概論	S01 溝通協調能力 S02 領導與管理能力 S03 研究能力 S05 資料蒐集與判斷能力 S06 資料解讀與分析能力

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 )
			施。		K10 目標管理概論	S08 策略規劃能力 S09 風險評估能力 S13 風險分析能力
	T4.3 制定風險管理計畫	O4.3.1 風險管理計畫書	P4.3.1 判定並挑選最適合的風險應對方案。 P4.3.2 建立並實施行動計畫以落實風險因應對策。 P4.3.3 指導相關人員有關風險應對方案與風險因應行動計畫措施。 P4.3.4 監控並評估風險因應對方案之推動進度與成效。	5	K01 觀光產業概論 K02 國內外觀光產業發展趨勢 K03 觀光法規 K04 組織政策與流程 K09 風險管理概論 K10 目標管理概論	S01 溝通協調能力 S02 領導與管理能力 S08 策略規劃能力 S09 風險評估能力 S14 風險因應能力

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A01 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。

A02 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。

A03 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。

A04 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。

A05 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 5 年以上觀光產業相關業務經驗。
- 其他補充說明：

#### 說明與補充事項

- 【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。
- 【註 2】策略分析工具：如 SWOT 分析、MECE 分析、4P 理論、3C 分析、PEST 分析及五力分析等。