

### 會議專案執行人員職能基準

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	BAS2421-002v2	會議專案執行人員	最新版本	因應產業需求，檢視更新職能基準之工作描述與對應之工作產出與行為指標，以及從業人員所應具備之「職能內涵」。	2019/12/11
V1	BAS2421-002	會議專案執行人員	歷史版本	已被《BAS2421-002v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		BAS2421-002v2			
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、 <b>客戶溝通</b> 。			
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</p>	4	K01會展概論 K08商業套裝軟體 K23危機處理 K28專案管理 K49國際會展趨勢 K50產業基本知識	S06溝通 S07文書處理能力 S12詞彙編撰能力 S29閱讀能力 S30專案執行能力 S31規劃能力

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)
			<p>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> <p>P1.1.4跟客戶溝通，瞭解會議執行需求</p>		K51會議場地分析	S32簡報能力
	T1.2協助撰寫企劃書	O1.2.1企劃書	P1.2.1根據相關參考資料，並依據客戶需求，協助專案經理撰寫專案企劃書			
	T1.3進行場地分析	O1.3.1場地分析表	<p>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</p> <p>P1.3.2將所有的場地做成紀錄，以便後續場地選擇使用</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>P1.3.5量測會議佈置尺寸，調整實際規劃</p>			
	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專案經理分配或指派會議分組工作	T2.1執行議事組工作	<p>O2.1.1規劃議程</p> <p>O2.1.2投稿、配稿、審稿名冊</p> <p>O2.1.3評審委員名冊</p>	<p>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</p> <p>P2.1.2與主辦單位討論主講貴賓名單</p> <p>P2.1.3對演講貴賓進行邀請，並發出邀請函</p>	4	<p>K05溝通協調與人際關係</p> <p>K08商業套裝軟體</p> <p>K11整合行銷策略</p> <p>K14網頁設計概念</p> <p>K18新聞稿撰寫</p>	<p>S04合作協調</p> <p>S06溝通</p> <p>S09時間管理</p> <p>S13問題解決</p> <p>S27顧客導向</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)
		<p>O2.1.4 講師聯繫備忘錄</p> <p>O2.1.5 大會手冊</p>	<p>P2.1.4 於大會網站發出徵稿訊息，並以 e-mail 通知相關潛在與會者</p> <p>P2.1.5 收到稿件後，須將稿件分類處理，寄送給相關評審委員</p> <p>P2.1.6 通知投稿者投稿結果</p> <p>P2.1.7 聯繫稿件接受者，提供簡報資料或海報資料</p> <p><b>P2.1.8 根據會議需求會建置投稿系統與審稿系統</b></p> <p>P2.1.9 發放評審費用</p> <p>P2.1.10 搜尋適合本次主題的講師，提供給主管進行邀請</p> <p>P2.1.11 與確認出席的講師確認演講主題與演講所需的儀器設備</p> <p>P2.1.12 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</p> <p><b>P2.1.13 協助講師報名社交活動</b></p> <p>P2.1.14 確認不同學術領域的論文評審委員</p> <p>P2.1.15 與評審委員聯繫，於截止日期前完成論文評審作業</p> <p><b>P2.1.16 對演講貴賓進行邀請，並發出</b></p>		<p>K20 會展科技應用</p> <p>K21 會展相關法律知識</p> <p>K22 國際商務禮儀</p> <p>K41 英文口語溝通</p> <p>K48 承包商管理</p> <p>K52 會議活動規劃</p> <p>K53 飯店住宿管理</p> <p>K54 註冊與報到管理</p> <p>K55 會議場地規劃</p> <p>K56 各國文化特色</p> <p>K57 遊程設計</p> <p>K58 後勤物流管理</p> <p>K59 市場趨勢分析</p>	<p>S30 專案執行能力</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)
			<p>邀請函</p> <p>P2.1.17有關講師與貴賓權益確認</p> <p>P2.1.18與客戶、廠商、設計師接洽，聯繫大會手冊的紙本印刷事宜</p> <p>P2.1.19製作電子化版本，放置於網頁上，提供與會者自行下載</p>			
	T2.2執行註冊與報到組工作	O2.2.1報名資料表	<p>P2.2.1確認大會網頁建置完成，並設計線上報名流程</p> <p>P2.2.2協助與會者能順利進行線上報名程序</p> <p>P2.2.3核對報名資料</p> <p>P2.2.4收取報名費用</p> <p>P2.2.5協助與會者申請簽證與訂房作業</p> <p>P2.2.6提供對講者及貴賓接送機服務</p> <p>P2.2.7紀錄與會者資料，並建檔處理</p> <p>P2.2.8現場報名、開立收據及金額，並與學會秘書確認流程</p> <p>P2.2.9報名身份、權益與規則說明</p> <p>P2.2.10處理報名資料變更或退款</p>			
	T2.3執行交通與住宿組工作	<p>O2.3.1 住宿登記表</p> <p>O2.3.2 交通車登記表</p>	<p>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</p> <p>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</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)
			<p>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</p> <p>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</p> <p>P2.3.5 協助貴賓購買機票</p> <p>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</p>			
	T2.4 執行贊助聯繫工作	O2.4.1 贊助名冊	<p>P2.4.1 協助確認贊助對象</p> <p>P2.4.2 對簽訂贊助合約之贊助商收款</p> <p>P2.4.3 設定贊助等級與權益項目</p> <p>P2.4.4 執行贊助商權益回饋項目</p>			
	T2.5 執行外包廠商聯繫工作	O2.5.1 外包廠商名冊	P2.5.1 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			
	T2.6 執行文宣組工作	<p>O2.6.1 文宣品設計</p> <p>O2.6.2 場地布置設計</p> <p>O2.6.3 邀請卡</p> <p>O2.6.4 記者會</p> <p>O2.6.5 新聞稿</p>	<p>P2.6.1 根據大會主題進行論文徵稿</p> <p>P2.6.2 規劃及佈置會議場地</p> <p>P2.6.3 設計會議文宣產品，包括：海報、廣告等</p> <p>P2.6.4 設計邀請卡</p> <p>P2.6.5 於會前召開記者會，並撰寫新聞稿</p>			
	T2.7 執行秘書	O2.7.1 會場布置圖	P2.7.1 按照會議所需，設計每間會議室			

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)
	事務處工作	O2.7.2餐點配置表	<p>所需的擺設狀況</p> <p>P2.7.2規劃本次會議之餐點需求</p> <p>P2.7.3管理會議餐點服務</p> <p>P2.7.4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</p> <p>P2.7.5按照大會要求，佈置會場餐點提供動線</p> <p>P2.7.6確認會議室所需設備與電力</p>			
	T2.8執行展覽組工作	<p>O2.8.1招商手冊</p> <p>O2.8.2展覽攤位圖</p>	<p>P2.8.1在該會議有附帶展覽的情況下，負責執行相關策展工作</p> <p>P2.8.2邀集會議議題相關廠商前來參與展覽</p> <p>P2.8.3繪製展覽攤位圖，並進行攤位選擇等工作</p> <p>P2.8.4現場廠商需求協助處理</p> <p>P2.8.5活動結束注意有無破壞場地相關公設物</p> <p>P2.8.6廠商進場收取施工保證金</p> <p>P2.8.7撰寫招商手冊</p> <p>P2.8.8撰寫展覽手冊</p>			
	T2.9執行旅遊與晚宴組工作	<p>O2.9.1晚宴流程</p> <p>O2.9.2旅遊行程</p>	<p>P2.9.1設計晚宴活動內容，邀請晚宴表演團體</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)
			<p>P2.9.2根據參與晚宴人數，以及活動內容，確認適當的晚宴場地</p> <p>P2.9.3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</p> <p>P2.9.4安排會議中可以參訪的當地旅遊景點，或是技術參訪行程</p> <p>P2.9.5將旅遊行程外包給旅行社承辦</p> <p>P2.9.6確認晚宴餐飲</p> <p>P2.9.7確認貴賓座位安排</p>			
	T2.10會議行銷	<p>O2.10.1EDM</p> <p>O2.10.2會議官網</p> <p>O2.10.3行銷影片</p> <p>O2.10.4大會 APP</p>	<p>P2.10.1在社群媒體投放 EDM、行銷影片</p> <p>P2.10.2在會議官網建置行銷 DM、宣導文宣，與國際組織作交換 Banner</p> <p>P2.10.3大會 APP 內容的建置與推播</p>			
T3完成會議進行中的分組工作	T3.1執行議事組工作		<p>P3.1.1按照議程安排，進行相關活動</p> <p>P3.1.2於現場解決相關問題</p> <p>P3.1.3確認講師簡報、影片播放正常</p> <p>P3.1.4確認設備運作正常</p>	4	<p>K05溝通協調與人際關係</p> <p>K20會展科技應用</p> <p>K22國際商務禮儀</p> <p>K23危機處理</p> <p>K26情緒與衝突管理</p> <p>K47風險管理</p> <p>K48承包商管理</p> <p>K53飯店住宿管理</p> <p>K54註冊與報到管理</p>	<p>S04合作協調</p> <p>S06溝通</p> <p>S09時間管理</p> <p>S13問題解決</p> <p>S14緊急應變能力</p> <p>S27顧客導向</p>
	T3.2執行註冊與報到組工作	<p>O3.2.1 註冊登記表</p> <p>O3.2.2 大會資料袋</p> <p>O3.2.3 註冊費登錄表</p>	<p>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</p> <p>P3.2.2於與會者報到時提供大會資料袋</p> <p>P3.2.3尚未繳費的與會者，需在現場收取相關註冊費用</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)
			<p>P3.2.4協助報到系統建置和前置作業</p> <p>P3.2.5學分登記</p> <p>P3.2.6旅遊報名</p> <p>P3.2.7展覽商服務</p>		<p>K58後勤物流管理</p> <p>K60會議現場管理</p>	
	T3.3執行交通與住宿組工作	<p>O3.3.1 住宿登記表</p> <p>O3.3.2 交通車輛調度表</p>	<p>P3.3.1在飯店協助與會者入住工作</p> <p>P3.3.2於飯店協助處理住宿人員變動狀況</p> <p>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</p>			
	T3.4執行贊助與外包廠商聯繫工作	<p>O3.4.1 贊助登記表</p> <p>O3.4.2 攤位位智</p>	<p>P3.4.1監督外包廠商於會議進行期間可以順利運作</p> <p>P3.4.2接待贊助商</p> <p>P3.4.3協調各贊助商相關贊助事宜，確認贊助商商品無誤</p> <p>P3.4.4如贊助商有設攤位，協調攤位位置</p> <p>P3.4.5協助贊助商辦理相關行銷活動</p>			
	T3.5執行文宣組工作	<p>O3.5.1 DM</p> <p>O3.5.2大會提袋</p> <p>O3.5.3場地佈置</p>	<p>P3.5.1於會議前發送 EDM、大會 APP</p> <p>P3.5.2於會議現場發放會議 DM</p> <p>P3.5.3主要客戶在會議現場發放大會提袋</p> <p>P3.5.4佈置確認</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)
	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 P3.8.3協助客戶辦理會後旅遊，並協助處理相關問題			
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 P4.1.4報稅工作	4	K34人力資源管理 K41英文口語溝通 K50產業基本知識 K60會議現場管理 K61公共安全	S06溝通 S09時間管理 S31規劃能力 S33外語能力
	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監督現場活動	O4.4.1 現場活動紀錄表	P4.4.1於會議現場監控各組工作，如有狀況，立即回覆現場指揮官			

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	4	K41英文口語溝通 K50產業基本知識 K53飯店住宿管理 K59帳務核銷知識	S06溝通 S07文書處理能力 S09時間管理 S19邏輯思考能力 S29閱讀能力 S34行銷企劃能力 S35網站維護更新能力
	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 P5.5.4網站大會紀錄			
	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 P5.7.3會議結束與場地方確認有無破壞			
	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由於會議不定期舉辦，會將與會者資料轉給客戶處理	4	K05溝通協調與人際關係 K23危機處理 K60歐盟 GDPR(一般資料保護規則相關規定)	S06溝通 S09時間管理 S31簡報能力 S36趨勢思考 S37市場調查能力 S38統計分析能力
	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			

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)
			P7.2.4會議結束與客戶確認改良方案，並提供建議			

#### 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  
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：
  - **學歷**：大學以上，不限科系。
  - **經歷**：有1-2年以上相關工作經驗、實習經驗或社團活動經驗。
  - **語文**：須精熟英文(多益800分以上)，具備英文書信、口語溝通等能力。

#### 說明與補充事項

- **軟體能力**：須精熟 Word、PowerPoint、Excel 等能力，具備照片編輯、網站維護、社群運用媒體更佳。
- **證照要求**：通過初階或進階會議展覽專業人員認證，面試時予以加分。