

文資場域經營職能基準

職能基準代碼		TRM1499-001			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	文資場域經營 (管理人員) *		
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	未分類其他場所服務經理人員	職業別代碼	1499	
	行業別	本基準可能跨屬下列行業別： <ul style="list-style-type: none"> • 藝術、娛樂及休閒服務業 • 批發及零售業 • 住宿及餐飲類 	行業別代碼	<ul style="list-style-type: none"> • R90、R91、R93 • G471-G476、G485-G486 • I55-I56 	
工作描述		負責文化資產場域經營管理、創新經營模式與建構品牌價值。			
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 管理文 資場域相關 資源	T1.1 掌握文資 場域資源	O1.1.1 建立文資場 域資源文件	P1.1.1 解釋文資場域及環境資源，永續 發展文資場域	4	K32 環境規劃 K56 資源盤點與運用	S76 環境配置評估 S65 資源評估 S58 創新導向 S67 價值判斷
	T1.2 掌握文化 政策與法規	O1.2.1 文化資產場 域經營計畫書	P1.2.1 解釋文化資產法規及相關政策， 能夠依法維護文資場域環境	4	K07 文化資產保存法 K10 文化資產政策	S08 文資利用及市場評估
	T1.3 分析文資 場域環境及設 備	O1.3.1 設施安全維 護工作流程文件	P1.3.1 根據文化資產場域價值，規劃預 測經營特色	4	K33 空間美學	S76 環境配置評估 S18 安全及環境維護 S56 設施規劃設計

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)
		O1.3.2 空間規劃與配置 (F)	P1.3.2 根據文化資產場域與環境資源預測經營空間及設施配置	5	K34 空間設計	S28 空間規劃技巧 S29 品牌市場資訊掌握與建立
	T1.4 文資文物審查和更新維護和保存的程序	O1.4.1 文資文物資料表	P1.4.1 評估特別收藏品的照顧與維護需求，建立於對於不同材料型式知識需求	4	K07 文化資產保存法 K12 文化資產維護與保存	S05 文化資產法規運用 S07 文化資產維護與保存知識之建立
		O1.4.2 建立專家資料庫	P1.4.2 評估需要，及組織連接適當的專家專門知識	4	K07 文化資產保存法 K08 文化資產概論	S03 人際關係技巧 S62 溝通協調
		O1.4.3 保存程序組織化	P1.4.3 確保在可應用的情況下，保存程序符合組織化數位保存政策	4	K07 文化資產保存法 K12 文化資產維護與保存	S07 文化資產維護與保存知識之建立 S34 建立程序流程
		O1.4.4 審查維護資料表	P1.4.4 審查和更新材料照顧、維護、保存的政策，預測與回應問題及可能增加的挑戰	4	K12 文化資產維護與保存 K46 策略分析	S07 文化資產維護與保存知識之建立 S46 問題分析與解決
		O1.4.5 程序更新表	P1.4.5 當發展新的及修正已存在的程序，能合併組織的優先與限制事項	4	K12 文化資產維護與保存 K42 組織分析	S07 文化資產維護與保存知識之建立 S46 問題分析與解決
			P1.4.6 與有關的工作人員溝通維護與保存程序	4	K03 人際關係管理	S62 溝通協調
T2 文資場域經營調查	T2.1 分析文資場域經營定位	O2.1.1 製作文資場域經營定位與行銷方案表	P2.1.1 掌握文資場域特性，區分經營空間的定位，並辨別行銷方案的使用效益	4	K14 文資場域經營 K26 行銷研究與環境	S64 資料蒐集與詮釋並分析整合 S43 區分行銷方案
	T2.2 分析文資	O2.2.1 市場調查報	P2.2.1 蒐集並區別文資場域需求與發展	5	K46 策略分析	S64 資料蒐集與詮釋並分析整

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)
	場域經營趨勢	告分析	趨勢。		K15 市場發展分析與研究	合
T3 營運管理	T3.1 營運管理計畫	O3.1.1 營運管理計畫書	P3.1.1 依企業經營方向，規劃年度營運計畫與執行方案，達成企業預定目標	5	K18 企業營運分析管理 K19 企業營運財務應用 K21 企業營運管理應用 K20 企業營運業務計畫	S75 營運收入與費用分析、銷存整合管理分析 S12 企業現金量預測與控制 S14 企業預算成本編列應用與分析
	T3.2 營運分析	O3.2.1 營運報表分析	P3.2.1 理解營運報表，發覺異常數字或狀況，並針對差異提出解決方法	4	K39 財務管理 K47 會計知識	S46 問題分析與解決 S59 報表解讀與分析能力
		O3.2.2 改善方案提出	P3.2.2 針對上述報表，能提出改善方案或目標達成對策	4	K39 財務管理 K47 會計知識	S46 問題分析與解決 S59 報表解讀與分析能力
		O3.2.3 業績目標達成	P3.2.3 能落實改善對策，以達成業績目標	4	K39 財務管理 K47 會計知識	S46 問題分析與解決 S59 報表解讀與分析能力
	T3.3 管理財務	O3.3.1 成本分析文件 O3.3.2 收支分析文件	P3.3.1 根據各項經營需求進行成本分析與收支管理	4	K39 財務管理 K25 行政管理資源	S19 成本分析與損益分析 S42 財務風險評估
	T3.4 預算規劃	O3.4.1 預算分配表	P3.4.1 根據銷售預算，規劃部門業績與預算分配	4	K47 會計知識 K39 財務管理	S59 報表解讀與分析能力
	T3.5 目標設定與監控	O3.5.1 業績達成表與差異分析	P3.5.1 根據業績達成狀況，說明達成與未達成原因，並提出目標修正方法	4	K59 業績管理 K39 財務管理	S46 問題解決與分析 S19 成本分析與損益分析 S60 策略性思考
	T3.6 管理工作流程	O3.6.1 標準作業流程文件	P3.6.1 根據經營計畫書規劃各項工作之標準作業流程，提升經營效率	4	K44 設施維護與管理 K25 行政資源管理	S65 資源評估 S70 標準作業流程訂定能力

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)
	T3.7 管理及提升服務品質	O3.7.1 服務品質標準作業流程文件	P3.7.1 管理員工執行各項工作	4	K01 人力資源管理 K38 消費者心理學	S31 品質導向 S80 顧客導向
T4 業務管理	T4.1 業務規劃	O4.1.1 年度期程計畫 (週、月、年度計畫)	P4.1.1 依營運計畫目的，分析目標群體與業務範圍定位分配資源，規劃年度期程	4	K57 營運規劃與資源整合 K41 專案管理	S64 資料蒐集與詮釋並分析整合 S50 專案人力規劃與時程安排
	T4.2 業務會議	O4.2.1 定期業務會報	P4.2.1 敘明業務達成狀況與績效管理	4	K60 績效管理 K59 業績管理	S19 成本分析與損益分析 S37 計算能力 S64 資料蒐集與詮釋並分析整合
		O4.2.2 臨時議題提案	P4.2.2 針對營運狀況，在定期會議上提出修正策略	4	K46 策略分析 K49 腦力激盪	S47 問題設計與引導 S46 問題分析與解決
	T4.3 業績管理	O4.3.1 業績報表分析與差異修正	P4.3.1 判斷業績報表各項目之意義，發現異常數字或狀況，並針對異常狀況及原因進行分析，提出修正方案	4	K47 會計知識 K39 財務管理 K50 電子商務知識	S10 目標導向管理能力 S46 問題分析與解決
T5 文資場域經營行銷	T5.1 重組文資場域歷史與文化元素	O5.1.1 重組文化元素轉換成行銷策略	T5.1.1 掌握空間歷史背景，將文化符號，重組文化元素，聚焦行銷重點—設計行銷策略，提身文化資場價值，並產生商業性價值	4	K13 文資場域再利用	S38 重組文化元素轉換利用 S49 將文化資產符號轉化成商業價值商品
	T5.2 經營與行銷的策略規劃	O5.2.1 製作經營與行銷的策略規劃	P5.2.1 根據文化資場空間特性提出行銷策略與行銷活動推展，達成預定目標	4	K16 企業形象策略規劃 K28 行銷規劃與策略	S23 行銷環境分析 S74 整合行銷與策略規劃 S21 行銷執行與控制
		O5.2.2 選擇文資空	P5.2.2 文資場域空間特性規劃風格定	4	K29 品牌經營行銷	S73 銷售數據分析

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)
		間與產品風格定位，籌劃行銷組合	位，有效利用行銷組合，並依企業計畫期程調整行銷比重		K35 風格設計	S20 行銷回饋資料分析與數據解讀
	T5.3 執行行銷策略	O5.3.1 行銷規劃文件	P5.3.1 根據文資場域資源及客群設定，執行相關行銷策略	4	K61 顧客關係管理 K28 行銷規劃與策略 K56 資源盤點與運用	S09 市場分析技術 S79 顧客需求分析 S22 行銷規劃執行
	T5.4 建立品牌與企業形象	O5.4.1 製作品牌分析與企業價值建構表	P5.4.1 根據營運目標與目的規劃文資場域品牌，建立企業形象與文資場域經營理念	5	K29 品牌經營行銷 K16 企業形象策略規劃 K17 社會企業與責任	S30 品牌行銷企劃 S11 企業形象經營方法運用 S60 策略性思考
		O5.4.2 製作企業故事腳本	P5.4.2 掌握企業核心價值與企業內部文化資產，設計企業故事	5	K08 文化資產概論 K16 企業形象策略規劃	S64 資料蒐集與詮釋並分析整合
T6 商品企劃	T6.1 文化商品分析	O6.1.1 文化商品與一般商品的差異分析	P6.1.1 區別文化商品與一般商品設計的差異，對文資場域特性，規劃文化商品	4	K15 市場發展分析與研究 K36 文化商品消費符號	S09 市場分析技術 S45 商品類型與損益分析
	T6.2 文化商品通路分析	O6.2.1 商品通路分析	P6.2.1 區別文化商品通路與一般商品差異，與消費模式，建立夥伴群體	4	K45 通路管理 K15 市場發展分析與研究	S33 建立供應商關係 S57 通路調查與分析
		O6.2.2 消費者資料分析與修改策略	P6.2.2 解釋消費者問卷回饋資料分析與商品行銷策略調整	4	K61 顧客關係管理 K39 財務管理	S69 數據分析與解讀 S03 人際關係技巧
	T6.3 規劃行銷組合	O6.3.1 行銷組合規劃	P6.3.1 預測目標市場與客戶需求，在最佳銷售與利潤間，設計行銷組合	4	K15 市場發展分析與研究 K38 消費者心理學 K30 定價決策與成本分析 K27 行銷成本分析	S66 資料蒐集與詮釋並分析整合 S24 協調產品執行層面的規劃與組織技能
	T6.4 官方數位平台規劃	O6.4.1 官方數位平台功能與效益彙整	P6.4.1 了解官方數位平台功能，規劃網站內容與社群媒體，提供線上服務	4	K06 智慧財產權相關法規 K51 數位平台分析	S17 回饋資料分析 (點擊率、下單狀況.....)

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)
						S44 商品銷售數據分析
	T6.5 電子商務規劃	O6.5.1 電子商務發展計畫	P6.5.1 規劃電子商務，執行銷售策略提供數位消費平台，提升整體業績	4	K52 電子商務知識 K52 電子商務顧客關係	S66 電子商務網路資源與流量分析 S13 企業資源規劃與網站流量分析
T7 商品管理	T7.1 掌握商品庫存狀況	O7.1.1 商品庫存表	P7.1.1 掌握商品庫存數量，針對年度計畫調依商品類型，調整進出貨時間與商品把放位置	4	K37 倉儲管理 K34 空間設計	S69 數據分析與解讀 S28 空間規劃技巧
	T7.2 商品供給與價格管理	O7.2.1 商品庫存與售價、損益表	P7.2.1 掌握商品庫存量與價格，估算成本利潤，提供消費者商品需求上的滿足	4	K30 定價決策與成本分析 K19 企業營運財務應用	S19 成本分析與損益分析 S26 定價法運用與因素分系
T8 關係建立	T8.1 建立合作關係，開發新通路	O8.1.1 建立廠商合作契約	P8.1.1 建立協力廠商網絡，新通路開發策略，開拓新市場	4	K61 顧客關係管理 K55 談判技巧	S03 人際關係技巧 S62 溝通協調
	T8.2 契約談判溝通	O8.2.1 建立產品合作契約	P8.2.1 判斷商品特性、庫存、銷售行銷運用，將雙方效益最大化，建立合作契約	5	K55 談判技巧 K05 契約相關法規	S19 成本分析與損益分析 S27 法規解讀與運用能力
	T8.3 建立網路顧客關係	O8.3.1 社群平台操作	P8.3.1 使用社群平台，提供消費資訊，建立網路顧客關係，增加行銷通路，提高活動訊息曝光	4	K53 社群引力 K54 社群平台運用	S68 數位平台關係維護與服務技巧
	T8.4 顧客關係經營	O8.4.1 顧客建議處理	P8.4.1 落實門市顧客服務，即時回應並紀錄顧客建議	4	K40 商品服務知識 K61 顧客關係管理	S46 問題分析與解決 S03 人際關係技巧 S62 溝通協調 S25 協調與說服能力

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)
						S78 顧客服務能力 S36 政策解決與預判 S51 專業溝通能力 <機電、室內、裝修、材料、消防清潔> S35 政府部門溝通能力 S48 問題管理能力
			P8.4.2 配合社區友善活動辦理，以維持顧客關係	4	K61 顧客關係管理	S78 顧客服務能力 S25 協調與說服能力
		O8.4.2 客訴處理紀錄	P8.4.3 處理、紀錄及呈報該門市客訴事件，並教導門市人員客訴處理能力	3	K24 客訴處理知識	S71 衝突管理能力 S32 客訴處理能力 S62 溝通協調
T9 風險評估與危機管理	T9.1 建立經營風險評估、管控與危機管理	O9.1.1 風險評估、管控及危機管理文件	P9.1.1 根據整體經營，進行風險評估、管控及危機管理規劃，降低相關風險危害	4	K22 風險管理 K23 危機處理	S15 危機應變能力 S40 風險評估、控管能力
	T9.2 建立文化資產風險管理策略與程序	O9.2.1 各項文化資產管理規約辦法 (P9.2.1 確認收藏品關鍵風險因子，包括數位收藏品、評估定位風險的組織能力	4	K11 文化資產風險管理	S06 文化資產風險評估、控管能力 S04 分析風險，制訂因應策略
			P9.2.2 制定合適的風險管理策略，以防止或盡量減少在關鍵領域的損失或損害，包括數位環境	4	K11 文化資產風險管理	S06 文化資產風險評估、控管能力 S04 分析風險，制訂因應策略
			P9.2.3 制定合適的遷移策略，以確保數據的保存	4	K11 文化資產風險管理	S06 文化資產風險評估、控管能力

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)
						S04 分析風險，制訂因應策略
			P9.2.4 實行策略，預測與回應問題及可能增加的挑戰	4	K11 文化資產風險管理	S04 分析風險，制訂因應策略
	T9.3 危安狀況之通報與處理	O9.3.1 危安通報處理流程	P9.3.1 危安通報處理流程	4	K22 風險管理	S04 分析風險，制訂因應策略
T10 人員管理	T10.1 組織規劃	O10.1.1 組織分配與人事組成	P10.1.1 針對經營空間特性與企業經營目的，設計組織結構行，規劃人力需求並建立人力資料庫與供需平衡對策	4	K01 人力資源管理 K43 組織設計與工作職責	S01 人力資源規劃與供需平衡對策 S02 人力需求預測與建立人才庫
	T10.2 人員招募與培育	O10.2.1 人員招募	P10.2.1 依組織人力需求，招募徵選適合人才	4	K31 招募與遴選方法 K04 勞動基準法及人事相關管理法規	S39 面談技巧 S47 問題設計與引導
		O10.2.2 基礎人事教育規劃	P10.2.2 依單位需求進行工作業務教育訓練與組織核心價值傳遞	3	K02 人格特質 K01 人力資源管理 K60 績效管理 K58 賣場管理	S72 賣場管理技巧
		O10.2.3 在職教育規劃	P10.2.3 依文化資產場域特性提供標的物相關人文歷史教育，並提供未來職涯發展計畫	4	K09 文化資產與在地歷史文化 K07 文化資產保存法 K10 文化資產政策	S52 授課技巧 S62 溝通協調
T10.3 管理人事	O10.3.1 人事管考文件	P10.3.1 建立員工招聘、訓用、考核、薪酬及升遷制度，促進組織發展	4	K25 行政資源管理 K01 人力資源管理 K04 勞動基準法及人事相關	S53 組織管理能力 S16 合作協調	

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)
					管理法規	
	T10.4 評量人員表現績效與程序	O10.4.1 職涯發展規劃	P10.4.1 使用內部績效評量，以針企業組織與發展，評估個人表現，規劃成員職涯與發展計畫	4	K01 人力資源管理 K02 人格特質 K60 績效管理	S41 個人職涯發展計畫評估與執行 S62 溝通協調 S77 績效評量
		O10.4.2 人員工作報告 (G)	P10.4.2 檢視工作業務、促銷、行銷、策略計畫與拜訪程序、業務達成狀況	4	K60 績效管理 K48 會議管理	S61 評量預算與額度分配，並給予指正 S54 統籌會議與簡報技巧

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 文化資產保存使命：了解文化資產價值，對維護這份價值充滿使命，願意依文化資產保存核心精神執行推廣、活化、保存等行動。
- A02 產業認同：認同文化資產場域精神價值，以場域最佳利益、文化資場優先思考再利用與活化。
- A03 尊重文化資產：了解文化資產自身價值性，並以尊重、虔敬的態度面對。
- A04 深思熟慮的領導統御：以卓越的影響力、沈著應變的態度、豐富的專業知識，啟發群眾的智慧、能力，鼓舞群眾的責任心、榮譽感，齊一群眾的心志、步調，以實現共同目標。
- A05 在地觀與國際視野：了解在地特色與自身文化價值，並以此作為國際多元文化價值上的觀察基礎。
- A06 團隊合作：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。
- A07 誠實正直：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。
- A08 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。
- A09 洞察力：以多方面觀察事物，從多種問題中把握其核心的能力。
- A10 執行力：幫助團隊成員與組織達成預定目標，並持續推動改變行為的策略。
- A11 創意思考與創造力：運用創意思考的方法，激發創造力解決問題。

職能內涵 (A=attitude 態度)

A12 抗壓力：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。

A13 親和關係：對顧客表現理解、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。

A14 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，遭遇問題會立即採取行動解決，為達目標願意主動承擔額外責任。

A15 正直誠實：能在工作中展現高道德標準及值得信賴的行為，且維護組織誠信行事原則。

A16 自我管理：能定義明確且實際可行的個人目標 (符合組織目標)；能展現高度進取、努力、承諾及負責任的工作行為。

A17 團隊意識：積極參與並配合工作團隊，並透過團隊成員彼此鼓勵，以達成團隊目標。

A18 彈性思考：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法，以適應內、外在環境的變化。

A19 服務熱忱：喜愛顧客，並願意提供各種服務以滿足顧客需求。

A20 應對不明狀況：工作中遭遇狀況不明或問題模糊 (不具體) 情況下，能採取必要行動，有效釐清現況並完成任務。

A21 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。

A22 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。

說明與補充事項

***文資場域**：即「文化資產場域空間」簡稱；

文資場域經營：意指文化資產場域空間經營管理人才，以文化資產場域空間結合文化創意的經營行為職能為目標，包括點狀的公有及私有古蹟、歷史建築的承租、所有權人，以及面狀的聚落、文創園區、產業文化資產、眷村保存文化園區中的相關人員與組織、社區發展協會幹部與志工、地方文史工作者等人員，或文化資產保存相關公部門人員、公有機關文化資產維護經營管理人。

● 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：

● 大專以上畢業且具備 1 年以上經營行銷實務工作經驗或文化資產相關課程訓練。

● 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】。