

獎勵旅遊業活動企劃人員職能基準

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	TTM4221-003v2	獎勵旅遊業活動企劃人員	最新版本	因應產業需求，檢視更新職能內涵。	2021/01/14
V1	TTM4221-003v1	獎勵旅遊業活動企劃人員	歷史版本	已被《TTM4221-003v2》取代	2017/12/31

職能基準代碼		TTM4221-003v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	獎勵旅遊業活動企劃人員		
所屬 類別	職類別	休閒與觀光旅遊 / 旅遊管理		職類別代碼	TTM
	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		協助主管蒐集產業與客戶資料，與團隊討論設計適合客戶的活動內容，並於旅遊過程中協助主管確保活動順利執行。			
基準級別		3			

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資料蒐集	T1.1蒐集相關表演團體資訊	O1.1.1 表演團體資訊	P1.1.1依據主管的指示，蒐集並整理適合的表演團體的相關資訊。	3	K01國際商務禮儀 K02各國文化特色 K03會展概論	S17創新導向 S18彈性思考 S19資訊蒐集能力 S20有效連結
	T1.2蒐集景點資訊	O1.2.1 景點資訊	P1.2.1依據主管的指示，蒐集景點的相關資料與文化故事，提供設計體驗活動所需。	3		

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>P1.2.2依據主管的指示，蒐集景點伴手禮與當地生活文物。</p> <p>P1.2.3與主管一起進行景點開發勘查。</p>			
	T1.3蒐集飯店資訊	O1.3.1 飯店資訊	<p>P1.3.1依據主管的指示，蒐集飯店房型、餐廳、宴會廳、會議場地等資訊。</p> <p>P1.3.2了解各飯店的會議室與宴會廳狀況，於客戶詢問時可以回答。</p>	3		
T2現場活動規劃	T2.1設計活動	O2.1.1 活動規劃	<p>P2.1.1由資深人員帶領，了解客戶需求。</p> <p>P2.1.2與團隊討論，提出符合客戶需求的活動行程。</p>	3	K04商業套裝軟體 K05溝通協調與人際關係 K06電腦繪圖 K07創意思考	S07資訊科技能力 S05溝通 S02成果導向 S15品質導向 S09時間管理 S17創新導向 S18彈性思考 S14合作協調
	T2.2製作簡報	O2.2.1 提案簡報	P2.2.1依據主管指示，協助業務設計提案簡報。	3		

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場勘	O2.3.1 場勘紀錄表	P2.3.1隨同主管與業務人員，陪同客戶進行場勘。 P2.3.2於現場負責進行場勘紀錄，提供主管後續調整活動內容所需。	3		S22詞彙編撰能力 S23創意
T3現場活動執行	T3.1場地布置	O.3.1.1 場地布置規劃圖	P3.1.1於舉辦活動前，與團隊成員一起布置活動現場。	3	K09風險管理 K10活動管理	S05溝通 S02成果導向 S15品質導向 S09時間管理 S14合作協調
	T3.2安排表演團體	O.3.2.1 表演團體預約表	P3.2.1確定接案後，接受主管的指派，負責受指派的活動，如：訂房、車、餐、景點與現場導覽等。 P3.2.2按照與客戶討論方向，向表演團體確認現場表演。	3		
	T3.3現場場控	O3.3.1 活動流程表	P3.3.1於活動進行中，於自己負責的部分進行控制。	3		
	T3.4協助處理現場即時需求	O3.4.1 現場活動紀錄	P3.4.1如客戶有臨時要求的特殊需求，立即請示主管，並協助	3		

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)
			主管處理現場狀況。			
T4結算	T4.1整理客訴	O4.1.1 客訴處理紀錄表	P4.1.1針對顧客抱怨內容進行記錄，並請主管處理。	3	K04商業套裝軟體 K05溝通協調與人際關係 K10活動管理	S07資訊科技能力 S05溝通
	T4.2結帳	O4.2.1請款單	P4.2.1 向公司會計請款，匯款給合作的相關廠商(如：表演團體)。	3	K11客服實務	

職能內涵(A=attitude 態度)

A01壓力容忍
 A03謹慎細心
 A04主動積極
 A02團隊意識
 A20彈性
 A21好奇開放
 A22應對不明狀況
 A15正直誠實
 A10親合關係
 A23反應速度快
 A09學習力強

A17 吃苦耐勞

A18 熱忱

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：

- 1.工作經歷：沒有工作經驗可。
- 2.科系要求：不拘，但有社團經驗可以加分。
- 3.語文能力：具備英文或日語溝通能力。
- 4.文書軟體：Excel、Word、PowerPoint、Photoshop，若具備影音片剪輯軟體能力更佳。
- 5.要了解 inbound 國家的文化。