

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
V3	TTM4221-003v3	獎勵旅遊業業務人員	最新版本	略	2023/12/29
V2	TTM4221-003v2	獎勵旅遊業業務人員	歷史版本	已被《TTM4221-003v3》取代	2021/01/14
V1	TTM4221-003v1	獎勵旅遊業業務人員	歷史版本	已被《TTM4221-003v2》取代	2017/12/31

職能基準代碼		TTM4221-003v3			
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，推動永續會展之活動目標，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 蒐集市場 相關資訊	O1.1.1 獎勵旅遊市 場相關資訊	P1.1.1 依據主管指示，蒐集年度重點推廣 與補助獎勵旅遊方案及市場相關 資訊。 P1.1.2 掌握各地方政府或機構、團體可提 供辦理獎勵旅遊活動之資源。 P1.1.3 蒐集競爭同業情報，研析其競爭優	3	K01 會展概論 K03 創意思考 K21 產業趨勢分析 K23 國際視野 K35 顧客關係管理 K45 國際會展趨勢	S02 創新導向 S03 資料彙整能力 S04 合作協調能力 S06 溝通 S13 外在環境感知力 S23 有效連結

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)
			勢。 P1.1.4 了解各地公共衛生與安全狀況。		K48 國際商務禮儀 K54 各國文化特色	S28 趨勢分析能力 S35 彈性思考
	T1.2 蒐集目標客群資料	O1.2.1 獎勵旅遊目標客群報告	P1.2.1 協助蒐集獎勵旅遊目標客群資訊，以利業務部同仁能更加瞭解顧客屬性，爭取客源。		K57 市場趨勢分析 K60 公共安全 K63 城市行銷	S41 數據解讀能力 S44 資訊蒐集能力 S45 安全意識
	T1.3 蒐集相關表演團體資訊	O1.3.1 表演團體資訊	P1.3.1 依據主管指示，蒐集並整理適合的表演團體的相關資訊。		K65 歐盟一般資料保護規則(GDPR)相關規定	
	T1.4 蒐集旅遊相關資訊	O1.4.1 景點資訊	P1.4.1 依據主管指示，蒐集景點的相關資料與文化故事，提供設計體驗活動所需。 P1.4.2 依據主管指示，蒐集景點伴手禮與當地生活文物。 P1.4.3 與主管一起進行景點開發勘查。 P1.4.4 與主管一同考察地方公共衛生、生態平衡、社會與經濟構面之永續循環與發展狀況。		K66 永續會展 K73 公共衛生	
	T1.5 蒐集飯店資訊	O1.5.1 飯店資訊	P1.5.1 依據主管指示，蒐集飯店房型、餐廳、宴會廳、會議場地等資訊。 P1.5.2 了解各飯店的會議室與宴會廳狀況，以備隨時答詢客戶。 P1.5.3 實地詳細考察：活動場所、飯			

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>店、會議設施之男女廁間數、西式座式、洗手台的設計、台階數及無障礙通道、出入口數量與方向、動線規劃等。</p> <p>P1.5.4 實地考察、檢視餐食飲料，如：特殊飲食習慣、過敏食物、素食、印度餐、清真食物等的配合狀況。</p>			
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	K03 創意思考 K08 商業套裝軟體 K05 溝通協調與人際關係 K18 活動企劃 K29 簡報企劃與表達技巧 K60 公共安全 K66 永續會展 K73 公共衛生	S02 創新導向 S04 合作協調能力 S06 溝通 S07 文書處理能力 S08 詞彙編撰能力 S09 創意 S10 品質導向 S11 時間管理 S21 正確傾聽 S26 成果導向 S33 提案與簡報技巧 S35 彈性思考
	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。			
	T2.3 場勘	O2.3.1 場勘紀錄表	<p>P2.3.1 隨同主管與業務人員，陪同客戶進行場勘。</p> <p>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。</p> <p>P2.3.3 瞭解場館公共衛生與安全工作之落實狀況。</p> <p>P2.3.4 實地考察、了解交通車或遊覽車車齡、車內設施、行程減低碳排放等配</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)
			合情形。			
T3 現場活動執行	T3.1 場地布置	O3.1.1 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	K32 危機處理 K42 活動現場管理 K58 風險管理 K60 公共安全 K66 永續會展 K71 活動管理 K73 公共衛生	S04 合作協調能力 S06 溝通 S10 品質導向 S11 時間管理 S19 問題解決 S20 緊急應變能力 S26 成果導向 S27 顧客導向 S45 安全意識 S46 團隊合作
	T3.2 安排表演團體	O3.2.1 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。			
	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。 P3.3.2 落實現場公共衛生與安全工作。			
	T3.4 協助處理現場即時需求	O3.4.1 現場活動紀錄	P3.4.1 協助處理現場即時需求。 P3.4.2 如客戶有時要求的特殊需求，立即請示主管，並協助主管處理現場狀況。			
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	K05 溝通協調與人際關係 K08 商業套裝軟體 K09 財務管理 K41 客服實務 K71 活動管理	S06 溝通 S07 文書處理能力 S49 請款作業能力
	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、飯店、旅遊景點、物流協力商、禮品商)。			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 壓力容忍	A13 配合度高	A29 正直誠實
A02 團隊意識	A16 學習力強	A31 傾聽
A03 謹慎細心	A18 應對不明狀況	A32 熱忱
A04 好奇開放	A20 親和力	A34 反應速度快
A05 主動積極	A25 吃苦耐勞	A33 樂於學習
A07 喜愛創新求變	A26 彈性	A35 互助合作
A10 責任感		

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，以會展、行銷、傳播、國際貿易、餐旅、應用外語、觀光休閒等科系尤佳，或修習過上述相關課程者，優先錄取。
- 經歷：無經驗可，如具有 1 年以上相關行銷活動工作經驗、實習經驗或社團活動經驗，有國際觀、產業背景、撰寫新聞稿能力更佳。
- 語言能力：
 1. 承辦國外團體來台獎勵旅遊之業務者，需精熟英文(建議多益 750 分以上，或其他同等英語能力檢定)。
 2. 具備英文書信、口語溝通等能力，另具第二外語能力者面試予以加分。
- 文書軟體：須精熟 Word、PowerPoint、Excel 等能力，若能具備影音剪輯、設計軟體執行能力者更佳。
- 會展認證：通過初階會議展覽專業人員認證，若曾修習過若干國際獎勵旅遊(Certified Incentive Specialist, CIS)相關課程，建議面試時予以加分。