

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。