

活動(專案)企劃執行*職能基準

職能基準代碼		KMC3332-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	活動(專案)企劃執行*		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售 / 行銷傳播	職類別代碼	KMC	
	職業別	會議及活動規劃人員	職業別代碼	3332	
	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		協調與執行計畫，包含：蒐集與分析產品/服務資訊，擬定活動企劃，洽談與管理供應商及贊助商事宜。 *註：本職能基準因適用範圍領域不同，可視應用領域情境，採用「專案執行；活動協調；活動企劃，或活動執行」等不同名稱。			
基準級別		4			

工作職責	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 蒐集與 分析產品/ 服務資訊	T1.1 取得活動 或產品/服務 資訊	O1.1.1 活動或產品 /服務資訊分類表	P1.1.1 確認活動或產品/服務資訊需求 P1.1.2 運用正式或合法正當方式，取得活動目標所需資訊 P1.1.3 依組織政策與程序要求，記錄與儲存取得之資訊	4	K01 消費市場分析，包括市場趨勢和消費者偏好 K02 活動目標產業/產品/服務基本知識 K03 資料管理 K04 活動目標相關法規	S01 市場調查技巧 S02 基礎文書與資訊記錄能力 S03 問題分析與尋求資源解決問題 S04 科技運用技能：包括基本電腦操作能力、活動需要之資訊系統操作與資訊蒐集
	T1.2 分析產品 /服務資訊	O1.2.1 產品/服務 資訊分析報告 O1.2.2 市場分析報 告	P1.2.1 正確詮釋並理解所蒐集產品或服務資訊當中專業術語、行話、相關法規 P1.2.2 研究利用所蒐集產業或服務資訊運用於活動目標之方式 P1.2.3 依照客戶需求提供產品/服務	4		

工作職責	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)
			資訊分析報告			
T2 擬定活動企劃	T2.1 確認客戶目標需求、活動範疇、項目預算與成果效益	O2.1.1 客戶需求與活動財務需求表	<p>P2.1.1 與客戶釐清整體專案目標、活動範疇、項目內容、組織與關係人及經費預算</p> <p>P2.1.2 蒐集報價、採購資訊</p> <p>P2.1.3 確認各利害關係人參與活動的個別需求</p> <p>P2.1.4 判定專案所需資源</p> <p>P2.1.5 向客戶簡報初步估價和活動概念、構想</p>	4	<p>K04 活動目標相關法規</p> <p>K06 顧客關係與客戶服務</p> <p>K07 問題分析</p> <p>K08 財務管理</p> <p>K09 專案管理</p> <p>K10 風險管理</p> <p>K11 危機處理</p> <p>K12 行銷原理</p> <p>K13 創新思考</p>	<p>S02 基礎文書與資訊記錄能力</p> <p>S03 問題分析與尋求資源解決問題</p> <p>S07 客戶服務技巧</p> <p>S08 與客戶和同事有效溝通能力</p> <p>S09 籌辦活動所需使用現有和新興技術</p> <p>S10 簡報技巧</p> <p>S11 預算分配與執行技能</p> <p>S12 客戶要求之語言能力</p> <p>S04 科技運用技能：包括基本電腦操作能力、活動需要之資訊系統操作與資訊蒐集</p> <p>S14 計畫書撰寫技能</p> <p>S15 團隊合作技能</p>
	T2.2 擬定活動計畫書	O2.2.1 活動管理計畫書	<p>P2.2.1 根據客戶需求與所蒐集的產品/服務資訊，進行場地、設備、活動規劃、人力配置等軟硬體評估與規劃</p> <p>P2.2.2 依潛在競爭者資訊及客戶反饋，做出因應調整規劃</p> <p>P2.2.3 遵循產業之國際主流價值，以及永續經營理念，規劃活動內容及管理計畫</p> <p>P2.2.4 明確標示活動內容、預算、法規、行銷公關、風險管理、客戶服務、資源取得、專案計畫管理、緊急狀況處理及替代方案</p>	4	K14 相關案例搜尋與研究	
	T2.3 制訂活	O2.3.1 活動需求	P2.3.1 與所有參與者溝通計畫與其權	4		

工作職責	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)
	動管理計畫	資源列表 (軟硬體資源、財務運用、人力資源配置等) O2.3.2 活動管理時程表(甘特圖、各項活動查核點) O2.3.3 解決問題方案 O2.3.4 風險應變及備案計畫書	責 P2.3.2 協調溝通活動執行相關事宜，促進公司內外部相關人員與部門共識形成 P2.3.3 確認活動管理、個人責任、通報層級的行政結構 P2.3.4 整合活動的規格、財務、人力與有形資源 P2.3.5 確認風險、法規與永續議題，將其納入計畫中 P2.3.6 制訂並整合活動評估方法 P2.3.7 製作整合活動管理計畫			
	T2.4 追蹤專案進度	O2.4.1 預算進度管控表 O2.4.2 專案管理時程及品質管控表	P2.4.1 掌控專案工作進度及品質控管 P2.4.2 確認專案預算與工作皆符合預期規劃進度	3		
T3 洽談與管理供應商及贊助商事宜	T3.1 研擬供應商及贊助商募集目標與計畫	O3.1.1 潛在供應商/贊助商名單 O3.1.2 績效預估表 O3.1.3 供應商採購需求書 O3.1.4 贊助商招攬計畫書	P3.1.1 依據活動需求，找出贊助機會與制定財務募款目標 P3.1.2 制定供應商/贊助商資源組合與預期績效(投資報酬估算) P3.1.3 制訂供應商採購需求書 P3.1.4 制訂贊助商招攬計畫書	4	K04 活動目標相關法規 K06 顧客關係與客戶服務 K09 專案管理 K18 採購政策與作業規定，包括採購法規 K19 履約管理	S02 基礎文書與資訊記錄能力 S03 問題分析與尋求資源解決問題 S08 與客戶和同事有效溝通能力 S11 預算分配與執行技能 S12 客戶要求之語言能力 S04 科技運用技能：包括基本電腦操作能力、活動需要之資訊系統操作與資訊

工作職責	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)
	T3.2 洽談供應商協議	O3.2.1 供應協議書 O3.2.2 採購契約書 O3.2.3 採購資源統計表 O3.2.4 贊助商管理名冊	P3.2.1 擬定供應商協議書/契約書 P3.2.2 根據潛在供應商名單進行活動資源內容組合協商或採購 P3.2.3 提供採購協議書/需求書及契約書給潛在供應商 P3.2.4 依照組織政策、活動需求、相關法規與作業規範進行招商 P3.2.5 協助進行採購協議書/契約書簽署與發布	4		蒐集 S14 計畫書撰寫技能 S15 團隊合作技能 S17 人際關係建立 S18 協商與衝突解決技巧 S19 採購技巧 S20 顧客資料管理能力 S21 贊助商行業別的基本分析能力 S22 基本消費行為數據分析能力
	T3.3 洽談贊助協議	O3.3.1 贊助協議書 O3.3.2 採購契約書 O3.3.3 贊助資源統計表 O3.3.4 供應商管理名冊	P3.3.1 擬定贊助商招商提案書/契約書 P3.3.2 根據潛在贊助商名單進行活動資源內容組合或邀約 P3.3.3 提供贊助協議書/需求書及契約書給潛在贊助商 P3.3.4 依照組織政策、活動需求、相關法規與作業規範進行招商 P3.3.5 協助進行贊助協議書/契約書簽署與發布	4		
	T3.4 執行贊助商/供應商管理	O3.4.1 資源運用/分配計畫 O3.4.2 贊助商/供應商資源管理紀錄	P3.4.1 根據贊助協議進行活動贊助資源運用，確保所有協議內容均被遵守 P3.4.2 尋求提升贊助商價值及委託客戶活動效益的方式，並予以達成	4		

工作職責	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)
			P3.4.3 進行成果分析與後續追蹤，包括評估未來潛在贊助機會			
T4 協調與執行行銷計畫	T4.1 確認目標市場與機會評估	O4.1.1 行銷機會比較分析 O4.1.2 跨部門會議紀錄 O4.1.3 市場目標調查分析表	P4.1.1 使用行銷部門提供的市場情報，辨別與確認目標市場 P4.1.2 辨別與評估進行活動行銷的機會	4	K01 消費市場分析，包括市場趨勢和消費者偏好 K02 活動目標產業/產品/服務基本知識 K07 問題分析 K09 專案管理	S02 基礎文書與資訊記錄能力 S03 問題分析與尋求資源解決問題 S08 與客戶和同事有效溝通能力 S11 預算分配與執行技能 S12 客戶要求之語言能力 S04 科技運用技能：包括基本電腦操作能力、活動需要之資訊系統操作與資訊蒐集
	T4.2 取得行銷資源	O4.2.1 跨部門會議紀錄 O4.2.2 行銷資源彙整表 O4.2.3 使用行銷工具建議清單	P4.2.1 依據行銷企劃、跨部門合作與對外採購程序，確認行銷資源取得程序與可運用時機 P4.2.2 依據行銷執行計畫，準備各項行銷資源，包括與相關部門協調，確認可在適當時間提供可運用的行銷資源	3	K13 創新思考 K19 履約管理 K12 行銷原理 K16 媒體溝通原理 K17 媒體行銷原理 K20 行銷及廣告管理	S14 計畫書撰寫技能 S15 團隊合作技能 S17 人際關係建立 S18 協商與衝突解決技巧 S19 採購技巧
	T4.3 執行行銷計畫與預算控管	O4.3.1 行銷計畫執行紀錄 O4.3.2 行銷預算支用表。 O4.3.3 行銷執行成效與檢討報告	P4.3.1 運用利害關係人和媒體建立的關係，執行行銷計畫 P4.3.2 按照計畫時間依各項活動執行行銷計畫，並確認行銷績效 P4.3.3 控制預算花費 P4.3.4 製作行銷執行成果與檢討報告	4		S23 評估不同行銷活動運用機會與效益技能 S24 為行銷活動發展細節行動計畫 S25 媒體溝通技巧 S26 運用傳統與新興媒體進行行銷
T5 協調現場活動操	T5.1 確保活動現場業務依	O5.1.1 工作手冊(工作與人力配置	P5.1.1 依據活動計畫書和活動管理計畫安排活動執行次序	4	K02 活動目標產業/產品/服務基本知識	S02 基礎文書與資訊記錄能力 S03 問題分析與尋求資源解決問題

工作職責	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)
作	計畫書及客戶需求進行	表) O5.1.2 檢覈表/驗收表	<p>P5.1.2 確認場地問題或風險，將應變策略納入活動計畫</p> <p>P5.1.3 發布現場各項活動、資源、人員安排給予主要負責人員、供應商，並依現場需要即時更新</p> <p>P5.1.4 活動前彩排並向主要工作人員和供應商進行工作簡報，並釐清任何問題</p> <p>P5.1.5 與主要人員和供應商建立現場聯繫方式，並再次確認</p> <p>P5.1.6 對照活動計畫與細部執行計畫確認各項軟、硬體佈置，並找出缺失迅速解決</p> <p>P5.1.7 確認各項安全規劃符合法規與活動計畫要求</p> <p>P5.1.8 確認活動人員安全進出動線</p> <p>P5.1.9 透過觀察及人員訊息即時交換，監控與協調現場活動依照活動計畫與客戶要求進行</p> <p>P5.1.10 依照商定期限及組織政策與程序完成活動收尾</p>		<p>K09 專案管理</p> <p>K10 風險管理</p> <p>K11 危機處理</p> <p>K15 應遵守之安全衛生法規與作業規定</p> <p>K05 應遵守之性別平等、兒童保護及其他特別保護法規與作業規定</p>	<p>S08 與客戶和同事有效溝通能力</p> <p>S11 預算分配與執行技能</p> <p>S04 科技運用技能：包括基本電腦操作能力、活動需要之資訊系統操作與資訊蒐集</p> <p>S15 團隊合作技能</p> <p>S18 協商與衝突解決技巧</p> <p>S06 危機處理技巧</p>
	T5.2 解決現場危機與應變	O5.2.1 緊急應變流程與會議紀錄	P5.2.1 確認專案進行問題的範圍、原因	5		

工作職責	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>O5.2.2 問題紀錄與處理表</p> <p>O5.2.3 緊急處理經驗學習報告</p>	<p>P5.2.2 聯繫協調組織內外部利害關係人，協議解決問題方案或風險應變計畫，以確保專案目標進度達成</p> <p>P5.2.3 運用適當資源解決現場突發事件，使危機衝擊最小化</p> <p>P5.2.4 與客戶保持溝通聯繫，確保活動執行滿意度並做出必要調整</p> <p>P5.2.5 完整且正確記錄問題/突發事件處理情形</p>			
T6 撰寫結案報告	T6.1 撰寫結案報告	O6.1.1 專案結案報告(包含文字、影音、圖片等)	<p>P6.1.1 完成各階段活動執行、贊助及外包商管理、財務管理、及各項履約管理紀錄</p> <p>P6.1.2 向利害關係人提出活動執行之結果報告，包含效益分析，並提出改善建議</p>	4	<p>K08 財務管理</p> <p>K09 專案管理</p>	<p>S02 基礎文書與資訊記錄能力</p> <p>S03 問題分析與尋求資源解決問題</p> <p>S13 結案報告撰寫技能</p> <p>S05 提案改善能力</p>
	T6.2 結算核銷費用	O6.2.1 費用明細表	<p>P6.2.1 依據活動結算表，進行各項請款及核銷作業</p> <p>P6.2.2 確認供應商履行契約事宜，並支付費用</p>	4	<p>K08 財務管理</p> <p>K09 專案管理</p> <p>K19 履約管理</p>	<p>S02 基礎文書與資訊記錄能力</p> <p>S18 協商與衝突解決技巧</p>

職能內涵 (A=attitude 態度)

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01親和關係：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。

A02主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

A03自信心：在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場。

A04壓力容忍：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。

A05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。

A06彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

A07 應對不明狀況：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。

A08國際觀：對不同的社會文化、習俗、宗教及慣例有基本的認識，並以尊重的態度維持友善關係。

A09創新：能夠跳脫制式習慣，提出有別於往例的提案或活動安排。

A10 溝通協調：能夠妥善處理組織內部及外部不同的立場與意見，可以換位思考體察對方未言明之關切所在，並確保溝通管道暢通。

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：

- 大專院校以上相關科系畢業，或具 2 年以上相關工作經驗。

- 其他補充說明

- 此職能基準係依據「APEC 職能基準架構：以觀光、旅遊、餐飲業為例」計畫發展而成，屬於【活動(專案)企劃執行(Event Coordinator)】於亞太經合會(APEC)不同國家共通職能要求。
- *本職能基準因適用範圍領域不同，可視應用領域情境，採用「專案執行；活動協調；活動企劃，或活動執行」。
- 建議應用端應用此職能基準，仍須依循主管機關對於所轄產業之相關法令規範要求。