

運動中心營運經理職能基準

職能基準代碼		TRM1491-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	運動中心營運經理		
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	運動、休閒及文化中心經理人員	職業別代碼	1491	
	行業別	藝術、娛樂及休閒服務業/運動、娛樂及休閒服務業	行業別代碼	R9312	
工作描述		負責政府單位委託經營之運動中心營運管理，擬定營運策略、目標、計畫；執行行銷、財務、人資等業務擴展之相關工作。			
基準級別		4			

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 擬定 營運計畫	T1.1 訂定 年度目標	O1.1.1 年度 營運計畫書 O1.1.2 續約 計畫書	P1.1.1 能依據政府合約需求，擬定運動中心經營目標與策略，必要時擬定續約計畫書。 P1.1.2 能蒐集運動場館市場變動趨勢找出機會與威脅。 P1.1.3 能依據市場趨勢、外部機會與威脅，分析公司優弱勢提出年度營運計畫書及相關改善建議。	4	K01 運動市場趨勢分析 K02 策略分析 K03 經營管理策略 K04 成本管控 K05 財務管理 K06 運動人力資源管理	S01 策略成效評估 S02 分析研判能力 S03 資源統整能力 S04 撰寫營運計畫書能力 S05 規劃與組織能力 S06 追蹤管制能力
	T1.2 統籌 規劃策略 執行的內	O1.2.1 公司 營運計畫書	P1.2.1 能盤點組織內部資源。 P1.2.2 能依照組織策略訂定公司年、季、月度目標與考核指標並進行宣達。	4	K01 運動市場趨勢分析 K02 策略分析 K03 經營管理策略	S01 策略成效評估 S02 分析研判能力 S03 資源統整能力

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)
	容		P1.2.3 能依照組織策略目標撰寫公司營運計畫書。		K04 成本管控 K05 財務管理 K06 運動人力資源管理	S04 撰寫營運計畫書能力 S05 規劃與組織能力 S06 追蹤管制能力
T2 履約管理	T2.1 督導履行契約規範內容	O2.1.1 政府部門規範檢核資料	P2.1.1 了解並遵循政府部門契約及相關法條規範。 P2.1.2 能依照政府契約規範訂定組織管理辦法與策略目標。 P2.1.3 能依照組織需求向政府有關單位進行匯報、溝通與申請補助款項。 P2.1.4 能依照政府契約規範監督管理分包廠商。	4	K07 履約管理 K08 財報分析 K09 相關法律知識(如：促參法、消保法) K10 監督管理知識 K11 營運績效分析知識 K12 運動設施維護知識	S07 公文寫作能力 S08 溝通協調能力 S09 營運報表分析與檢核能力 S10 演說報告能力
	T2.2 督導呈現營運績效	O2.2.1 營運管理績效報告 O2.2.2 年度評鑑資料	P2.2.1 能依照政府契約規範向上級單位匯報營運績效。 P2.2.2 能依照政府契約規範準備年度評鑑會議資料。 P2.2.3 能依照政府契約規範完成政府要求之年度評鑑資料。	4	K07 履約管理 K08 財報分析 K09 相關法律知識(如：促參法、消保法) K10 監督管理知識 K11 營運績效分析知識 K12 運動設施維護知識	S07 公文寫作能力 S08 溝通協調能力 S09 營運報表分析與檢核能力 S10 演說報告能力
T3 監控預算	T3.1 擬定財務計畫	O3.1.1 部門預算預估計劃書	P3.1.1 能依照組織策略目標訂定各部門預算需求之範圍。 P3.1.2 能依照組織策略目標訂定部門營運收支目標。	4	K01 財務管理 K08 財報分析 K11 營運績效分析知識	S11 編列預算能力 S12 營運報表分析與檢核能力

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)
			P3.1.3 能依照組織策略目標訂定部門預算預估計劃書。		K12 運動設施維護知識 K13 資源調度管理知識	S13 運動設施設備維護評估能力 S14 設備採購議價技巧 S15 人力調控能力
	T3.2 資源調度與管理		P3.2.1 能依據核定預算額度與部門需求進行細部調整。 P3.2.2 能評估預算額度與設施設備情況，並擬訂設備採購與修繕順序。 P3.2.3 能依據營運計畫與經費額度，調整人力配置。 P3.2.4 能依據組織策略目標管控部門年度預算。	4	K01 財務管理 K08 財報分析 K11 營運績效分析知識 K12 運動設施維護知識 K13 資源調度管理知識	S11 編列預算能力 S12 營運報表分析與檢核能力 S13 運動設施設備維護評估能力 S14 設備採購議價技巧 S15 人力調控能力
T4 行銷推廣	T4.1 擬定行銷策略	O4.1.1 年度行銷提案書	P4.1.1 能依據組織策略目標及政府部門契約確認蒐集市場資訊目的、需求與相關資料。 P4.1.2 能確保遵循辦理活動之相關法規規範及政府部門契約，辦理相關活動。 P4.1.3 能依照組織策略目標及政府部門契約需求開發並整合外部資源。 P4.1.4 能依據組織策略目標及政府部門契約督導團隊開發組織年度行銷提案書。	4	K14 行銷企劃 K15 消費心理 K16 整合行銷管理，如：社群媒體 K17 相關政令法律知識 K18 運動管理學	S16 運動市場分析能力 S17 市場開發能力 S18 推銷能力 S19 公關協調能力 S20 銷售管理技巧 S21 專案管理能力
	T4.2 監督執行行銷	O4.2.1 行銷成效檢討書	P4.2.1 能按照組織策略與目標及政府部門契約協助組織成員達成預期績效。	4	K14 行銷企劃 K15 消費心理	S16 運動市場分析能力 S17 市場開發能力

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)
	推廣方案		P4.2.2 能為組織行銷執行成效建立預期之結果、產出關鍵績效指標與目標，並跨部門督導行銷推廣方案執行成效。		K16 整合行銷管理，如： 社群媒體 K17 相關政令法律知識 K18 運動管理學	S18 推銷能力 S19 公關協調能力 S20 銷售管理技巧 S21 專案管理能力
T5 管理 營運狀況	T5.1 協調 跨部門事務		P5.1.1 能依據組織營運狀況及工作需求進行人力資源調配。 P5.1.2 能協調營運所需要之場地設施空間及時間。 P5.1.3 能依據實際營運狀況及需要修正或檢討標準作業流程。	4	K06 運動人力資源管理 K19 顧客服務管理 K12 運動設施維護知識 K17 相關政令法律知識 K20 緊急救護 K21 進度管理 K22 品質管理 K23 績效管理 K24 風險管理 K25 運動科學 K26 媒體社群應對知識	S22 溝通協調能力 S23 績效管理技巧 S24 危機處理技巧 S25 風險評估技巧 S26 人際處理能力 S27 客戶服務技巧 S28 面談技巧
	T5.2 管考 營運績效	O5.2.1 工作 成果報告書	P5.2.1 定期依據營運情形與訂定之策略目標召開檢討會議。 P5.2.2 能依照訂定目標審核工作執行成果。 P5.2.3 定時向上級主管單位匯報工作成果確保組織達成訂定目標。	4	K06 運動人力資源管理 K19 顧客服務管理 K12 運動設施維護知識 K17 相關政令法律知識 K20 緊急救護 K21 進度管理	S22 溝通協調能力 S23 績效管理技巧 S24 危機處理技巧 S25 風險評估技巧 S26 人際處理能力 S27 客戶服務技巧

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)
					K22 品質管理 K23 績效管理 K24 風險管理 K25 運動科學 K26 媒體社群應對知識	S28 面談技巧
	T5.3 督導 顧客服務 品質	O5.3.1 顧客 滿意度調查 結果 O5.3.2 客訴 處理事件回 覆表 O5.3.3 標準 服務作業流 程草案 O5.3.4 客訴 處理彙整分 析表	P5.3.1 能評估實際顧客服務狀況修訂服務標準作業流 程草案，送請上級主管審核。 P5.3.2 能評估實際顧客服務狀況修訂客訴處理標準作 業流程草案，送請上級主管審核。 P5.3.3 能分析顧客客訴內容與管控客訴處理情況，視 需要採取適當行動。 P5.3.4 能依據顧客服務狀況分析顧客滿意度調查結果。 P5.3.5 能評量顧客服務系統程序，督導團隊提出精進 服務品質之作法，並視需要採取適當行動。	4	K06 運動人力資源管理 K19 顧客服務管理 K12 運動設施維護知識 K17 相關政令法律知識 K20 緊急救護 K21 進度管理 K22 品質管理 K23 績效管理 K24 風險管理 K25 運動科學 K26 媒體社群應對知識	S22 溝通協調能力 S23 績效管理技巧 S24 危機處理技巧 S25 風險評估技巧 S26 人際處理能力 S27 客戶服務技巧 S28 面談技巧
	T5.4 處理 危機事件	O5.4.1 傷害 事件處理表 O5.4.2 意外 事件處理表	P5.4.1 分析運動中心的環境與風險，落實安全規範以 預防或降低意外事件發生。 P5.4.2 能分析運動中心的環境、風險與緊急意外事故 建立危機處理機制。	4	K06 運動人力資源管理 K19 顧客服務管理 K12 運動設施維護知識 K17 相關政令法律知識	S22 溝通協調能力 S23 績效管理技巧 S24 危機處理技巧 S25 風險評估技巧

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>P5.4.3 定期演練緊急處理作業流程，視需要進行修正。</p> <p>P5.4.4 能分析危機狀況，視需要採取行動確保危機影響程度不擴大。</p> <p>P5.4.5 能分析組織可能遭遇之風險，視需要做好避險規劃(如：保險)。</p> <p>P5.4.6 能在遭遇意外時向媒體與民眾進行說明，並紀錄相關處理流程。</p>		<p>K20 緊急救護</p> <p>K21 進度管理</p> <p>K22 品質管理</p> <p>K23 績效管理</p> <p>K24 風險管理</p> <p>K25 運動科學</p> <p>K26 媒體社群應對知識</p>	<p>S26 人際處理能力</p> <p>S27 客戶服務技巧</p> <p>S28 面談技巧</p>
T6 管理 人力資源	T6.1 人員 管理與發 展	<p>O6.1.1 員工 職務說明書</p> <p>O6.1.2 員工 教育訓練計 劃</p>	<p>P6.1.1 能依據組織人力需求制訂與修定員工職務說明書。</p> <p>P6.1.2 針對應聘人員進行晤談，或依據公司授權準則進行人員任用審核。</p> <p>P6.1.3 能依據組織人力需求與未來發展策略制定員工教育訓練計劃。</p> <p>P6.1.4 能依據組織目標策略訂定之標準評核人員績效表現。</p> <p>P6.1.5 能依據員工績效表現，視組織狀況提出員工獎勵懲處建議。</p>	4	<p>K06 運動人力資源管理</p> <p>K17 相關政令法律知識</p> <p>K27 團隊激勵與領導技巧</p> <p>K28 諮商與輔導基本知識</p>	<p>S29 溝通協調能力</p> <p>S30 簡報技巧</p> <p>S31 績效管理技巧</p> <p>S32 領導技巧</p> <p>S33 公文寫作技巧</p> <p>S34 撰寫工作內容書能力</p> <p>S35 撰寫員工教育訓練計劃能力</p> <p>S36 團隊激勵技巧</p> <p>S37 學習發展技巧</p>
	T6.2 領導 團隊合作		<p>P6.2.1 會關心團隊成員的工作狀況以鼓勵、珍惜與獎勵個人與團隊的付出與投入。</p> <p>P6.2.2 能引導部屬以確保團隊成員對所屬工作負責，</p>	4	<p>K06 運動人力資源管理</p> <p>K17 相關政令法律知識</p> <p>K27 團隊激勵與領導技巧</p>	<p>S29 溝通協調能力</p> <p>S30 簡報技巧</p> <p>S31 績效管理技巧</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)
			達成組織工作目標。		巧 K28 諮商與輔導基本知識	S32 領導技巧 S33 公文寫作技巧 S34 撰寫工作內容書能力 S35 撰寫員工教育訓練計劃能力 S36 團隊激勵技巧 S37 學習發展技巧

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 顧客導向：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。
- A02 正直誠實：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。
- A03 壓力容忍：冷靜且有耐心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。
- A04 勇於挑戰：具備熱忱，能夠正向思考、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。
- A05 持續學習：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。
- A06 團隊意識：主動積極且具備責任感，踴躍參與並支持團隊，能彼此鼓勵，傾聽部屬需求共同達成團隊目標。
- A07 細心敏感：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。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：

- 大學以上，學歷不限，具有相關經歷、相關證照者尤佳
- 相關服務產業 3 年以上。
- **其他補充說明：**
 - 相關法令規範：如消保法、勞基法、建築法規、消防法規等。