

運動中心營運經理職能基準

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	TRM1491-001v2	運動中心營運經理	最新版本	略	2024/07/30
V1	TRM1491-001v1	運動中心營運經理	歷史版本	已被《TRM1491-001v2》取代	2021/08/17

職能基準代碼		TRM1491-001v2			
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

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)
	T1.2統籌 規劃策略 執行的內 容	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。 P1.2.3能依照組織策略目標撰寫公司營運計畫 書。	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
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

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)
T3監控預算	T3.1擬定財務計畫	O3.1.1部門預算預估計畫書	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。 P3.1.3能依照組織策略目標訂定部門預算預估計畫書。	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
	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

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)
	T4.2監督執行行銷推廣方案	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。 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。	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
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	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。 P5.4.3定期演練緊急處理作業流程，視需要進行	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	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

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)
		O5.4.2意外事件處理表	修正。 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。 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)。 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。		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	S27客戶服務技巧 S28面談技巧
T6管理人力資源	T6.1人員管理與發展	O6.1.1員工職務說明書 O6.1.2員工教育訓練計劃	P6.1.1能依據組織人力需求制訂與修定員工職務說明書。 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。 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。 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。 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。	4	K06運動人力資源管理 K17相關政令法律知識 K27團隊激勵與領導技巧 K28諮商與輔導基本知識	S29溝通協調能力 S30簡報技巧 S31績效管理技巧 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
	T6.2領導團隊合作		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。 P6.2.2能引導部屬以確保團隊成員對所屬工作負責，達成組織工作目標。	4	K06運動人力資源管理 K17相關政令法律知識 K27團隊激勵與領導技巧 K28諮商與輔導基本知識	S29溝通協調能力 S30簡報技巧 S31績效管理技巧 S32領導技巧 S33公文寫作技巧 S34撰寫工作內容書能力

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)
						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。