

| | |
|-----------|---|
| 職能單元代碼 | TFB4R2376v2 |
| 職能單元名稱 | 籌備內部活動或會議 |
| 領域類別 | 休閒與觀光旅遊 / 餐飲管理 |
| 職能單元級別 | 4 |
| 工作任務與行為指標 | <p>一、訂定及確認活動需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與客戶聯繫，訂定<u>活動特定運作需求</u>【註1】。 2. 依照組織程序計算報價，確保創造最大利潤並提供予客戶。 3. 與同事及供應商商議、建立<u>選擇及構想</u>【註2】，協助客戶規劃活動。 4. 與客戶溝通，確認及力求更多<u>銷售機會</u>【註3】，以確保獲得會議的最大利潤。 5. 與客戶協商對最終活動細節取得一致意見，並以書面形式提供客戶確認，應包含財務及其他相關條件。 6. 準備、維護與提出相關會議文件予客戶和供應商。 <p>二、協調內部會議服務事</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與適當同事及供應商聯繫，促進有效規劃活動服務事項。 2. 確認及規劃適當的<u>內外部資源需求</u>【註4】。 3. 調查服務相關資訊，並規劃於近期及未來活動。 4. 確認及考量<u>活動潛在的影響</u>【註5】，並採取適當應變措施。 5. 依照組織程序，準備、更新，並發放<u>活動文件</u>【註6】予客戶、相關同事和供應商。 6. 及時準備及安排活動相關說明。 7. 將印刷素材使用量減至最小，盡量以電子傳輸方式提供客戶活動文件，以減少對環境所產生的負面影響。 <p>三、監控及評估內部服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依照服務同意書相關安全需求，監控活動的籌備及運作。 2. 及時確認<u>運作問題</u>【註7】並採取適當解決方案。 3. 取得客戶、同事和供應商的回饋，將其使用或分享 |

| | |
|--------------------------|--|
| | <p>予未來活動規劃。</p> <p>4. 精確及迅速總結<u>活動後的行政作業需求</u>【註8】。</p> |
| 工作產出 | 活動或會議說明文件 |
| 職能內涵 (K=knowledge 知識) | <ul style="list-style-type: none"> 一、各類活動特性及其場地客戶需求知識 二、活動管理流程人際關係處理 三、活動成本及場地利潤概念 四、各類<u>活動內外部服務的範圍及特性</u>【註9】 五、現行產業實務使用的服務及技術知識 六、商用場地的活動協調程序及制度規章 七、活動規劃及運作期間的常見問題 八、場地控制活動管理程序的常用文件及特性 九、影響活動籌備及運作的安全法規及需求 十、活動籌備、運作期間的環境影響和有效降低影響的方式 十一、廢棄物和有害物質的有利環境處理方式 |
| 職能內涵 (S=skills 技能) | <ul style="list-style-type: none"> 一、以現有場地程序制度架構，協調並安排完整活動的組織規劃能力 二、參與回應各類活動規劃和運作的問題解決能力 三、與內外部客戶建立良好商業互動關係的溝通協調能力 四、建立及解說各種活動文件的讀寫能力 五、估算及計算不同服務及產品成本的計算能力 |
| 評量證據與方法 | <ul style="list-style-type: none"> 一、評量證據 <ul style="list-style-type: none"> 1. 能協調具效率、有效資源且安全的活動，並提供符合客戶需求的服務。 2. 能有效聯繫和主動發現運作問題。 3. 能精確地進行<u>活動資訊簡報</u>【註10】，及為符合客戶需求而調整場地服務。 4. 能具備各類型客戶所要求的各種活動服務的知識。 5. 能透過舉辦一次以上的活動展現能力。 6. 能於規定的時間內完成任務。 二、評量情境與資源 <ul style="list-style-type: none"> 1. 適合舉辦活動的場地。 2. 足夠時間。 3. 現行產業用於活動流程的技術。 |

| | |
|---------|--|
| | <p>4. 現行產業活動文件的使用方式。</p> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量者提供模擬情境，觀察受評者籌備內部活動或會議之過程。 2. 評估受評者實際製作的活動文件及報告。 3. 以書面及口頭詢問或訪談，測試關於活動協調程序及素材的知識。 4. 評量者設計情境題庫，評估受評者之問題處理能力。 5. 受評者口頭說明或展示其所參與之內部活動或會議案例，評量者可評估其規劃能力。 |
| 說明與補充事項 | <p>【註1】活動特定運作需求：如宴會規劃、技術設備、整體型式及風格、接待作業、籌備至結束的時間、保全、時間安排等。</p> <p>【註2】選擇及構想：如空間使用的各種方式、改善或調整外燴選擇、技術需求的構想、與其他供應商合作的可能機會等。</p> <p>【註3】銷售機會：如額外服務、服務升級等。</p> <p>【註4】內外部資源需求：如娛樂節目、設備、工作臺、宴會規劃服務、保全、產品陳列或裝飾、其他特殊服務（如翻譯員）等。</p> <p>【註5】活動潛在的影響：如接待作業、人潮、噪音、保全、工作人員需求、負面環境影響原因（如於活動期間未妥善應用能源、水及其他資源、未妥善處理垃圾，尤其是有害物質）等。</p> <p>【註6】活動文件：如紙本或電子傳輸素材、接待及保全作業細節、訂席條件、確認單、財務文件（如帳單、收據等）、工作流程表、抽獎券、資料袋等。</p> <p>【註7】運作問題：如未能提供經商定的服務、服務的品質不良、內或外部供應商未履行工作、技術發生故障、客戶臨時提出變更要求、未預料的事件或狀況等。</p> <p>【註8】活動後的行政作業需求：如總結帳目、整理活動反饋等。</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>【註9】 活動內外部服務的範圍及特性：如宴會規劃、專業操作技術、使用的空間或各種佈置、安全性考量、娛樂節目安排、商品展示及裝飾等。</p> <p>【註10】 活動資訊簡報：可能為口語或書面，提供的對象如內部工作人員、外部供應商、與會者、客戶組織內的工作人員等。</p> |
|--|---|

| 更新紀錄 |
|---------------|
| 2023 年修訂職能內容。 |