

職能單元代碼	KMC4R0193v2
職能單元名稱	策劃內部活動或功能
領域類別	行銷與銷售/行銷傳播
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、與客戶聯繫以符合服務期望</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與客戶【註1】討論並釐清活動【註2】或目的的規模 2. 與客戶聯繫以判定明確的活動的籌辦【註3】需求、偏好和預算 3. 依照客戶端需求進行檢查 4. 持續討論活動計劃，滿足客戶需求和期望 <p>二、準備和確認活動提案書</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 詳細檢閱客戶說明，以分析和記錄活動需求 2. 辨識和尋求業務機會，以確保達到利潤最大化 3. 以活動的概念在活動提案書中發展多項方案【註4】 4. 諮詢同事和合作廠商，確認提案書中的執行與服務是具可行性 5. 簡報提案計劃，包含成本、範疇、產品與服務風格 6. 協商最終的活動細節 7. 準備及發出相關活動文件【註5】，有變動時隨時更新給客戶 <p>三、協調活動服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 聯繫團隊成員和外部合作廠商聯繫，策劃有效的活動計劃 2. 確認對環境和社會的影響，以確保有組織的服務，以盡可能減少影響 3. 確認活動要件【註6】並擬定預定的活動時程表 4. 發佈既定活動項目與期限給場地單位【註7】和外部合作廠商，有變動時進行更新 5. 按照組織程序準備和發出操作文件【註8】給內部員工和合作廠商 6. 在活動開始前製作和提供活動簡要說明【註9】給相關的作業人員 7. 盡量使用電子文件，避免使用印刷文件以減少浪費 <p>四、完成活動及評量作業成效</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 準備客戶的尾款發票，檢查及授權合作廠商發票的付款

	<ol style="list-style-type: none"> 向客戶取得反饋意見，以及尋求員工與合作廠商對活動作業上的意見想法 反映及評估運作問題 運用所有資訊來強化未來活動策劃工作
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ol style="list-style-type: none"> 在商業場地所策劃的各類型活動的特性 活動策劃的產品與服務的主要特性與功能 場地房間的各種風格及各自的目的 活動籌辦的主要環境和社會影響，以及降低影響的程序 組織場地特色、籌劃不同類型活動的場地能力的產品知識
職能內涵 (S=skills 技能)	<ol style="list-style-type: none"> 針對活動需求諮詢及聯繫客戶、內部員工和外部合作廠商的溝通技能 分析活動策劃需求，考慮和判定各種方案的可行性的批判性思考技能 主動性和企業家技能 向外部合作廠商尋求和吸收活動策劃選項的新知識的學習技能 讀寫技能 解讀供應商各期活動策劃陌生產品細節及技術資訊 計算技能 取得和整理活動提案書所需的資訊，並於指定時限內撰寫和提交計劃案的技能 問題解決技能 負起製作活動提案書責任的自我管理技能 諮詢內部員工和外部合作廠商以達成有效的活動策劃的團隊合作技能 使用活動籌辦產業的電腦作業程式和文字處理、簡報與運算表軟體套件的科技運用技能
評量設計參考	<ol style="list-style-type: none"> 評量之關鍵面向/能力證明之證據： <ol style="list-style-type: none"> 策劃內部活動，包含： <ol style="list-style-type: none"> 完整的活動規劃 多重作業要件 一組活動工作團隊 在一個場地策劃多元活動進行，以符合不同客戶的籌辦需求

	<ol style="list-style-type: none">3. 準備和簡報完整準確的活動提案、活動的客戶和作業文件4. 與團隊成員和合作廠商聯繫，有效地策劃活動以及預訂廠商服務5. 整合以下知識：<ol style="list-style-type: none">(1) 在商業場地所策劃的各類型活動的特性(2) 活動策劃的產品與服務的主要特性與功能(3) 場地的特色及籌劃不同類型活動的能力(4) 活動文件的格式和內容6. 在營業時間和活動時限內策劃活動及發出文件 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 實際為場地策劃及籌辦的活動。活動可能是為特定技能評估而設計的，但必須具備商業、社區和業務的相關性。小型的私人活動並不適合用來評量受評者的技能和知識2. 籌辦活動的場地和位置，可能是：<ol style="list-style-type: none">(1) 實際的活動場地和位置(2) 培訓機構裡的活動場地和位置，例如有籌辦實際活動的禮堂、展覽區、會議室、餐廳和體育設施3. 受評者能互動的客戶4. 受評者能互動的內部員工和外部合作廠商5. 活動籌辦產業目前進行活動策劃所使用的電腦作業系統和軟體程式6. 現行完整的活動場地資訊：<ol style="list-style-type: none">(1) 銷售套件的產品資訊、型錄、產品說明書、資訊套組或資訊數據庫(2) 場地規格、作業和能力資訊(3) 技術生產和籌劃規格7. 產業現行的以下範本文件：<ol style="list-style-type: none">(1) 活動提案書(2) 發給客戶的活動文件，包含預訂條件、確認信、合約和發票(3) 活動作業文件，包括活動訂購(4) 平面配置圖8. 準備提案書的程序 <p>三、評量方法：</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用角色扮演來觀察受評者： <ol style="list-style-type: none"> (1) 與客戶互動，以了解客戶對活動需求的資訊 (2) 與內部場地人員和外部合作廠商互動，有效地策劃活動 2. 評量須準備的文件： <ol style="list-style-type: none"> (1) 活動提案書 (2) 發給客戶的活動文件，包含預訂條件、確認信、合約和發票 (3) 活動作業文件，包括活動訂購 3. 案例研究和解決問題的練習題，讓受評者分析及處理不同活動策劃方案的執行問題，以及不同活動類型的影響 4. 進行口頭或書面提問，以評量受評者對以下的了解程度： <ol style="list-style-type: none"> (1) 在商業場地所策劃的各類型活動的目的與形式 (2) 活動策劃的產品與服務的主要特性與功能 (3) 場地的特色及籌劃不同類型活動的能力 (4) 活動文件的格式和內容物 5. 評量證據作品集以及受評者工作績效的第三方報告
說明與補充事項	<p>【註1】客戶可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 企業對企業 ● 委會員 ● 公司 ● 活動管理公司 ● 政府 ● 媒體 ● 零售商 <p>【註2】活動可能包括：</p>

- 舞會
- 宴會
- 企業和公司活動
- 娛樂和休閒活動
- 展覽會、博覽會和展會
- 節慶活動
- 募款會
- 政府和民間活動
- 產業和其它頒獎典禮
- 行銷活動
- 會議
- 派對
- 宗教慶典
- 社交活動
- 運動
- 守靈
- 婚禮

【註3】籌辦需求、偏好和預算可能關於：

- 住宿
- 預算
- 娛樂
- 平面配置圖
- 日期
- 裝飾
- 花卉品
- 食物和飲料
- 形式、風格和持續時間
- 活動節目
- 菜單類型
- 餐飲服務和活動其它內容的連結，例如與演講的連結
- 參加者人數
- 現場參加者報到登記
- 保全

	<ul style="list-style-type: none">● 準備：<ul style="list-style-type: none">■ 客戶展示和制服■ 參展者贊助看台■ 商品推銷展位■ 座位安排■ 桌子● 服務風格● 場地造型● 技術設備● 主題● 服務時間 <p>【註4】方案和想法可能關於：</p> <ul style="list-style-type: none">● 額外的技術服務● 不同的空間使用方法● 整合主題● 修飾或調整餐飲方案● 場地造型裝飾● 使用場地其它部份 <p>【註5】活動文件可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 進出和保全資訊● 預訂條件● 停車設施● 確認信● 合約● 平面配置圖● 發票● 菜單● 安全性資訊 <p>【註6】活動要件可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 住宿● 約聘員工● 娛樂● 裝飾
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> ● 花卉品 ● 食物和飲料 ● 內部服務人員 ● 口譯人員 ● 保全 ● 演講者 ● 技術設備與服務 <ul style="list-style-type: none"> ■ 視聽 ■ 煙火 ■ 索具 ■ 聲光效果 ■ 特效 ■ 舞台設計和施工 ■ 場地造型 <p>【註7】場地單位可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 環境服務 ● 會展作業 ● 食物和飲料 ● 大廳 ● 廚房作業 ● 床被單服務 ● 生產服務 ● 保全 ● 技術服務 <p>【註8】作業文件可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 簡報文件 ● 緊急聯絡電話 ● 場地或位置的格局安排計劃 ● 節目 ● 登記報告： <ul style="list-style-type: none"> ■ 每個單元、地點、場地或桌次的出席名單 ■ 名單 ■ 特殊要求
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none">● 流程表● 時程表● 服務券● 標牌● 地圖導覽 <p>【註9】活動簡要說明可能：</p> <ul style="list-style-type: none">● 是：<ul style="list-style-type: none">■ 面對面進行■ 書面文件■ 電話說明● 包含釐清：<ul style="list-style-type: none">■ 服務人員、客戶和參加者的入場時間■ 客戶期望■ 客戶在活動管理中的角色■ 活動節目和節目的預定時間■ 活動籌辦時的指導、管控、解決問題的責任層級關係■ 活動策劃程序■ 法規遵從性及個別團隊成員的職責■ 內部員工、外包商和志工的角色與職責■ 服務期望■ 工作人員名冊■ 工作衛生與安全
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------