

培訓專案主管人員職能基準

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
V5	BHR1212-001v5	培訓專案主管人員	最新版本	略	2024/12/15
V4	BHR1212-001v4	培訓專案主管人員	歷史版本	已被《BHR1212-001v5》取代	2021/12/21
V3	BHR1212-001v3	培訓專案主管人員	歷史版本	已被《BHR1212-001v4》取代	2018/12/21
V2	BHR1212-001v2	培訓專案主管人員	歷史版本	已被《BHR1212-001v3》取代	2015/12/31

職能基準代碼		BHR1212-001v5			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	培訓專案主管人員		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 人力資源管理		職類別代碼	BHR
	職業別	人力資源經理人員		職業別代碼	1212
	行業別	教育服務業		行業別代碼	P8579
工作描述		依據產業情境與需求，進行組織培訓產品市場定位分析，並擬訂組織年度培訓專案接案目標，鎖定目標客群進行提案，並於正式接案後執行專案與督導專案之進程、成本與品質。			
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 進行內外部市場環境分析	T1.1 分析產業趨勢與市場定	O1.1.1 產業趨勢評估報告	P1.1.1 蒐集、彙整並分析產業資訊，提供組織產業趨勢報告。	4	K01 組織政策與程序 K02 人力資源策略和規劃流程 K03 策略分析方法論	S01 產業資訊蒐集及分析能力 S02 資訊科技應用能力

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)
	位		P1.1.2 蒐集市場情報，進行資料處理和分析，找出組織內部經營的優勢與劣勢，以決定產品市場定位。		K04 競爭者資訊	
	T1.2 確認優勢產品與分析客群	O1.2.1 組織內外分析文件	P1.2.1 歸納組織優勢、劣勢、所面對之機會與威脅，確認競爭策略，並找出相對優勢產品。 P1.2.2 依產品市場定位，找出潛在客群，並確認其偏好與需求。	4	K05 組織現有培訓產品特色 K06 產業與市場資訊 K07 行銷與銷售策略規劃	S01 產業資訊蒐集及分析能力 S03 消費者行為分析能力
T2 研擬組織策略	T2.1 規劃年度目標與計畫	O2.1.1 年度計畫	P2.1.1 依據優勢產品的市場定位與客戶需求，訂定年度專案業務目標、計畫與相關行動方案。	4	K08 年度目標設定方法	S02 資訊科技應用能力 S04 工作計畫建立能力 S05 工作計畫監督管理能力
	T2.2 編列與管理年度預算	O2.2.1 年度預算編列表	P2.2.1 依據年度目標，籌畫與編列年度預算，並管理各專案預算分配。	4	K09 成本編列原則	S06 預算編列能力
	T2.3 分析組織資源	O2.3.1 資源盤點文件	P2.3.1 依據年度目標，分析與盤點組織內外部之可用資源 ¹ ，並確認專案資源分配的優先順序。	4	K10 組織培訓整體運作方針 K11 組織人力資源政策	S07 檢視企業營運目標以開發人力資源策略之能力 S08 需求分析能力 S09 組織資源規劃分配能力
T3 確認目標客群並	T3.1 確定目標客群	O3.1.1 目標客群行	P3.1.1 依據年度目標與組織優勢產品，確定目標客群。	4	K07 行銷與銷售策略規劃 K12 潛在客群資訊	S10 市場定位能力

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)
展開專案		銷策略相關文件	P3.1.2 運用各種媒介來源，尋找目標客群需求，並發展行銷策略。			
	T3.2 評估專案承接可行性	O3.2.1 接案評估表 O3.2.2 提案書	P3.2.1 透過分析客戶培訓需求，考量組織內外部可運用資源，進行接案可行性評估，並決定專案資源配置與來源。 P3.2.2 依據接案可行性評估結果，規劃提案策略，發展提案書。	4	K13 各培訓類型之資源需求 K14 組織提案書體例與內容 K15 政府採購法相關知識 K16 企業採購程序 K17 外包商評估原則	S11 簡報提案能力 S12 專案評估能力
	T3.3 承接專案	O3.3.1 專案執行計畫書	P3.3.1 依據客戶要求與回饋，釐清並確認專案範圍，將原提案內容修訂為專案執行計畫書，並進行簽約。	4	K18 專案計畫書形式與執执行程序 K19 專案管理方法	S13 溝通協調能力 S14 專案管理技能
	T3.4 發展專案團隊		P3.4.1 依專案人力需求狀況，招募與遴選適切人才。 P3.4.2 依組織目標，建立部門同仁的績效目標。 P3.4.3 考核部門同仁績效，並提供合適的個人發展建議。	4	K11 組織人力資源政策 K17 外包商評估原則 K20 績效管理方法與執执行程序 K21 員工特質分析 K22 招募和遴選方法 K23 聘僱條款和條件 K24 心理測量和技能測試方法 K25 職場相關法規	S15 績效管理能力 S16 個人發展計畫評估能力 S17 抱怨處理及協調能力 S18 面談技能 S19 面談問題設計能力 S20 諮詢與助人技巧
	T3.5 管理利益關係人	O3.5.1 利益關係人管理檔案	P3.5.1 督導各專案負責人針對過往 / 現有 / 潛在利益關係人資料，進行建檔與更新管理。	4	K26 利益關係人管理	S21 利益關係人分析能力

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)
			P3.5.2 與利益關係人保持溝通互動，以蒐集市場與目標客戶資訊需求。			
T4 督導專案管理計畫	T4.1 管控專案時程 / 成本 / 品質	O4.1.1 專案管理計畫書 O4.1.2 異常矯正行動方案計畫	P4.1.1 依客戶需求與專案合約，審核各專案細部時程、工作項目所需的專案資源與成本。 P4.1.2 督導專案執行過程，協助專案推動及異常矯正，擬訂專案品質改善機制。	4	K19 專案管理方法	S14 專案管理技能 S22 問題分析與解決能力
	T4.2 評估與管控專案風險	O4.2.1 風險評估流程表 O4.2.2 風險因應對策文件	P4.2.1 擬訂風險評估流程。 P4.2.2 依風險評估流程，評估專案風險，並擬訂因應對策。	4	K27 風險評估方法與因應對策	S23 專案風險分析及制訂因應對策能力
	T4.3 進行專案結案	O4.3.1 專案結案報告	P4.3.1 檢視專案合約，與各專案負責人討論結案報告，並確認執行產出與成果符合專案要求。	4	K28 專案結案文件形式與程序	S13 溝通協調能力 S14 專案管理技能 S22 問題分析與解決能力 S24 專案成果報告撰寫能力 S25 成果分析報告技能 S26 簡報技巧

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)
T5 設計與管理專案紀錄	T5.1 制訂標準作業流程		<p>P5.1.1 統整專案執行過程相關作業表單，並將其文件化，納入標準作業程序，作為未來接案與專案執行之參考。</p> <p>P5.1.2 彙整個別專案執行所遭遇問題與異常處理狀況，並將其文件化，以作為未來接案與專案執行之參考。</p>	4	<p>K19 專案管理方法</p> <p>K29 專案標準流程與紀錄規範</p>	S14 專案管理技能
	T5.2 建立內部稽核機制	O5.2.1 內部稽核機制	<p>P5.2.1 依組織規定及專案合約要求，建立查核點。</p> <p>P5.2.2 依組織規定及專案合約要求，建立內部稽核機制。</p>	4	<p>K19 專案管理方法</p> <p>K30 內部稽核機制規範</p>	<p>S14 專案管理技能</p> <p>S22 問題分析與解決能力</p> <p>S27 內部稽核執行能力</p>
	T5.3 管理客訴問題		P5.3.1 督導各專案負責人釐清客訴問題，並適切處理回應，管控客訴問題處理結果。	4	K31 客戶關係處理方法	<p>S17 抱怨處理及協調能力</p> <p>S22 問題分析與解決能力</p>

職能內涵 (A=attitude 態度)
<p>A01 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。</p> <p>A02 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。</p> <p>A03 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。</p> <p>A04 應對不確定性：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。</p> <p>A05 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。</p>

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：**

- 大專以上畢業且具培訓相關工作 5 年以上，或具培訓主管經驗 1 年以上。

● **其他補充說明：**

- 策略分析方法論：如政治、經濟、社會和科技分析以及優勢、劣勢、機會和威脅分析（SWOT）等。
- 組織內外分析文件：包含產業趨勢、市場定位及潛在客群等。
- 可用資源：包含：財務、人力、材料及設備等。
- 媒介來源：依不同客群有不同管道，如政府採購網、組織之客戶管理系統、現有客戶轉介等。
- 目標客群需求：依政府或民營組織之培訓需求，客戶培訓需求依不同客群可能名稱不同，如標案需求書、企劃書等。
- 培訓需求：如培訓時間、地點、方式、預算等。
- 提案書：依據不同客群可能名稱不同，如服務建議書、企劃書等。
- 專案管理方法：如時程管控、成本管控、風險評估與管控、品質管控等。
- 利益關係人：如客戶（即培訓專案的委託單位、參訓學員、參訓學員之主管）、授課講師及供應商（如外包單位）等。
- 目標客戶：包含所提供專案服務之先前 / 現行企業組織群體或者個體，特別強調「執行中提供服務之專案客戶」。