

## 文資場域經營管理人員職能基準

| 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     |
|----|---------------|------------|------|---------------------|------------|
| V4 | TRM1499-001v4 | 文資場域經營管理人員 | 最新版本 | 略                   | 2025/08/14 |
| V3 | TRM1499-001v3 | 文資場域經營     | 歷史版本 | 已被《TRM1499-001v4》取代 | 2022/10/31 |
| V2 | TRM1499-001v2 | 文資場域經營     | 歷史版本 | 已被《TRM1499-001v3》取代 | 2019/12/12 |
| V1 | TRM1499-001v1 | 文資場域經營     | 歷史版本 | 已被《TRM1499-001v2》取代 | 2017/01/19 |

|                    |                             |   |                         |  |
|--------------------|-----------------------------|---|-------------------------|--|
| 職能基準代碼             | TRM1499-001v4               |   |                         |  |
| 職能基準名稱<br>( 擇一填寫 ) | 職類<br>職業                    | 文資場域經營管理人員  |                         |  |
| 所屬<br>類別           | 職類別<br>職業別<br>行業別           | 休閒與觀光旅遊 / 休閒遊憩管理<br>未分類其他場所服務經理人員<br>本基準可能跨屬下列行業別：<br>• 藝術、娛樂及休閒服務業<br>• 批發及零售業<br>• 住宿及餐飲類 | 職類別代碼<br>職業別代碼<br>行業別代碼 | TRM<br>1499<br>• R90、R91、R93<br>• G471-G476、G485-G486<br>• I55-I56 |
| 工作描述               | 負責文化資產場域經營管理、創新經營模式與建構品牌價值。 |   |                         |  |
| 基準級別               | 5                           |   |                         |  |

| 主要職責              | 工作任務                   | 工作產出                 | 行為指標                                    | 職能級別 | 職能內涵<br>( K=knowledge 知識 )   | 職能內涵<br>( S=skills 技能 )                        |
|-------------------|------------------------|----------------------|---|------|------------------------------|--|
| T1 管理文資場域【註2】相關資源 | T1.1 掌握文資場域資源          | O1.1.1 建立文資場域資源文件    | P1.1.1 解釋文資場域及環境資源，永續發展文資場域。            | 4    | K32 環境規劃<br>K56 資源盤點與運用      | S58 創新導向<br>S65 資源評估<br>S67 價值判斷<br>S76 環境配置評估 |
|                   | T1.2 掌握文化政策與法規         | O1.2.1 文化資產場域經營計畫書   | P1.2.1 解釋文化資產法規及相關政策，能夠依法維護文資場域環境。      | 4    | K07 文化資產保存法<br>K10 文化資產政策    | S08 文資利用及市場評估                                  |
|                   | T1.3 分析文資場域環境及設備       | O1.3.1 設施安全維護工作流程文件  | P1.3.1 根據文化資產場域價值，規劃預測經營特色。             | 4    | K33 空間美學                     | S18 安全及環境維護<br>S56 設施規劃設計<br>S76 環境配置評估        |
|                   |                        | O1.3.2 空間規劃與配置 ( F ) | P1.3.2 根據文化資產場域與環境資源預測經營空間及設施配置。        | 5    | K34 空間設計                     | S28 空間規劃技巧<br>S29 品牌市場資訊掌握與建立                  |
|                   | T1.4 文資文物審查和更新維護和保存的程序 | O1.4.1 文資文物資料表       | P1.4.1 評估特別收藏品的照顧與維護需求，建立於對於不同材料型式知識需求。 | 4    | K07 文化資產保存法<br>K12 文化資產維護與保存 | S05 文化資產法規運用<br>S07 文化資產維護與保存知識之建立             |
|                   |                        | O1.4.2 建立專家資料庫       | P1.4.2 評估需要，及組織連接適當的專家專門知識。             | 4    | K07 文化資產保存法<br>K08 文化資產概論    | S03 人際關係技巧<br>S62 溝通協調                         |

| 主要職責        | 工作任務            | 工作產出                    | 行為指標                                       | 職能級別 | 職能內涵<br>( K=knowledge 知識 )   | 職能內涵<br>( S=skills 技能 )           |
|-------------|-----------------|-------------------------|--|------|------------------------------|-----------------------------------|
|             |                 | O1.4.3 保存程序組織化          | P1.4.3 確保在可應用的情況下，保存程序符合組織化數位保存政策。         | 4    | K07 文化資產保存法<br>K12 文化資產維護與保存 | S07 文化資產維護與保存知識之建立<br>S34 建立程序流程  |
|             |                 | O1.4.4 審查維護資料表          | P1.4.4 審查和更新材料照顧、維護、保存的政策，預測與回應問題及可能增加的挑戰。 | 4    | K12 文化資產維護與保存<br>K46 策略分析    | S07 文化資產維護與保存知識之建立<br>S46 問題分析與解決 |
|             |                 | O1.4.5 程序更新表            | P1.4.5 當發展新的及修正已存在的程序，能合併組織的優先與限制事項。       | 4    | K12 文化資產維護與保存<br>K42 組織分析    | S07 文化資產維護與保存知識之建立<br>S46 問題分析與解決 |
|             |                 |                         | P1.4.6 與有關的工作人員溝通維護與保存程序。                  | 4    | K03 人際關係管理                   | S62 溝通協調                          |
| T2 文資場域經營調查 | T2.1 分析文資場域經營定位 | O2.1.1 製作文資場域經營定位與行銷方案表 | P2.1.1 掌握文資場域特性，區分經營空間的定位，並辨別行銷方案的使用效益。    | 4    | K14 文資場域經營<br>K26 行銷研究與環境    | S43 區分行銷方案<br>S64 資料蒐集與詮釋並分析整合    |
|             | T2.2 分析文資場域經營趨勢 | O2.2.1 市場調查報告分析         | P2.2.1 蒐集並區別文資場域需求與發展趨勢。                   | 5    | K15 市場發展分析與研究<br>K46 策略分析    | S64 資料蒐集與詮釋並分析整合                  |

| 主要職責    | 工作任務          | 工作產出                           | 行為指標                                   | 職能級別 | 職能內涵<br>( K=knowledge 知識 )                                   | 職能內涵<br>( S=skills 技能 )                                       |
|---------|---------------|--------------------------------|--|------|--|---|
| T3 營運管理 | T3.1 營運管理計畫   | O3.1.1 營運管理計畫書                 | P3.1.1 依企業經營方向，規劃年度營運計畫與執行方案，達成企業預定目標。 | 5    | K18 企業營運分析管理<br>K19 企業營運財務應用<br>K20 企業營運業務計畫<br>K21 企業營運管理應用 | S12 企業現金量預測與控制<br>S14 企業預算成本編列應用與分析<br>S75 營運收入與費用分析、銷存整合管理分析 |
|         | T3.2 營運分析     | O3.2.1 營運報表分析                  | P3.2.1 理解營運報表，發覺異常數字或狀況，並針對差異提出解決方法。   | 4    | K39 財務管理<br>K47 會計知識   | S46 問題分析與解決<br>S59 報表解讀與分析能力                                  |
|         | O3.2.2 改善方案提出 | P3.2.2 針對上述報表，能提出改善方案或目標達成對策。  | P3.2.3 能落實改善對策，以達成業績目標。                | 4    | K39 財務管理<br>K47 會計知識   | S46 問題分析與解決<br>S59 報表解讀與分析能力                                  |
|         |               |                                |  |      |  |   |
|         | T3.3 管理財務     | O3.3.1 成本分析文件<br>O3.3.2 收支分析文件 | P3.3.1 根據各項經營需求進行成本分析與收支管理。            | 4    | K25 行政資源管理<br>K39 財務管理                                       | S19 成本分析與損益分析<br>S42 財務風險評估                                   |

| 主要職責    | 工作任務           | 工作產出                    | 行為指標                                     | 職能級別 | 職能內涵<br>( K=knowledge 知識 ) | 職能內涵<br>( S=skills 技能 )                       |
|---------|----------------|-------------------------|--|------|----------------------------|---|
|         | T3.4 預算規劃      | O3.4.1 預算分配表            | P3.4.1 根據銷售預算，規劃部門業績與預算分配。               | 4    | K39 財務管理<br>K47 會計知識       | S59 報表解讀與分析能力                                 |
|         | T3.5 目標設定與監控   | O3.5.1 業績達成表與差異分析       | P3.5.1 根據業績達成狀況，說明達成與未達成原因，並提出目標修正方法。    | 4    | K39 財務管理<br>K59 業績管理       | S19 成本分析與損益分析<br>S46 問題分析與解決<br>S60 策略性思考     |
|         | T3.6 管理工作流程    | O3.6.1 標準作業流程文件         | P3.6.1 根據經營計畫書規劃各項工作之標準作業流程，提升經營效率。      | 4    | K25 行政資源管理<br>K44 設施維護與管理  | S65 資源評估<br>S70 標準作業流程訂定能力                    |
|         | T3.7 管理及提升服務品質 | O3.7.1 服務品質標準作業流程文件     | P3.7.1 管理員工執行各項工作。                       | 4    | K01 人力資源管理<br>K38 消費者心理學   | S31 品質導向<br>S80 顧客導向                          |
| T4 業務管理 | T4.1 業務規劃      | O4.1.1 年度期程計畫（週、月、年度計畫） | P4.1.1 依營運計畫目的，分析目標群體與業務範圍定位分配資源，規劃年度期程。 | 4    | K41 專案管理<br>K57 營運規劃與資源整合  | S50 專案人力規劃與時程安排<br>S64 資料蒐集與詮釋並分析整合           |
|         | T4.2 業務會議      | O4.2.1 定期業務會報           | P4.2.1 敘明業務達成狀況與績效管理。                    | 4    | K59 業績管理<br>K60 績效管理       | S19 成本分析與損益分析<br>S37 計算能力<br>S64 資料蒐集與詮釋並分析整合 |

| 主要職責        | 工作任務                        | 工作產出   | 行為指標  | 職能級別                   | 職能內涵<br>( K=knowledge 知識 )         | 職能內涵<br>( S=skills 技能 )                    |
|-------------|-----------------------------|--|---|------------------------|------------------------------------|--|
| T5 文資場域經營行銷 |                             | O4.2.2 臨時議題提案                                  | P4.2.2 針對營運狀況，在定期會議上提出修正策略。                                   | 4                      | K46 策略分析<br>K49 腦力激盪               | S46 問題分析與解決<br>S47 問題設計與引導                 |
|             | T4.3 業績管理                   | O4.3.1 業績報表分析與差異修正                             | P4.3.1 判斷業績報表各項目之意義，發現異常數字或狀況，並針對異常狀況及原因進行分析，提出修正方案。          | 4                      | K39 財務管理<br>K47 會計知識<br>K50 電子商務知識 | S10 目標導向管理能力<br>S46 問題分析與解決                |
|             | T5.1 重組文資場域歷史與文化元素          | O5.1.1 重組文化元素轉換成行銷策略                           | T5.1.1 掌握空間歷史背景，將文化符號，重組文化元素，聚焦行銷重點—設計行銷策略，提身文化資場價值，並產生商業性價值。 | 4                      | K13 文資場域再利用                        | S38 重組文化元素轉換利用<br>S49 將文化資產符號轉化成商業價值商品     |
|             | T5.2 經營與行銷的策略規劃             | O5.2.1 製作經營與行銷的策略規劃                            | P5.2.1 根據文化資場空間特性提出行銷策略與行銷活動推展，達成預定目標。                        | 4                      | K16 企業形象策略規劃<br>K28 行銷規劃與策略        | S21 行銷執行與控制<br>S23 行銷環境分析<br>S74 整合行銷與策略規劃 |
|             | O5.2.2 選擇文資空間與產品風格定位，籌劃行銷組合 | P5.2.2 文資場域空間特性規劃風格定位，有效利用行銷組合，並依企業計畫期程調整行銷比重。 | 4   | K29 品牌經營行銷<br>K35 風格設計 | S20 行銷回饋資料分析與數據解讀<br>S73 銷售數據分析    |  |

| 主要職責    | 工作任務           | 工作產出                  | 行為指標                                      | 職能級別 | 職能內涵<br>( K=knowledge 知識 )                | 職能內涵<br>( S=skills 技能 )                   |
|---------|----------------|-----------------------|---|------|---|---|
|         | T5.3 執行行銷策略    | O5.3.1 行銷規劃文件         | P5.3.1 根據文資場域資源及客群設定，執行相關行銷策略。            | 4    | K28 行銷規劃與策略<br>K56 資源盤點與運用<br>K61 顧客關係管理  | S09 市場分析技術<br>S22 行銷規劃執行<br>S79 顧客需求分析    |
|         | T5.4 建立品牌與企業形象 | O5.4.1 製作品牌分析與企業價值建構表 | P5.4.1 根據營運目標與目的規劃文資場域品牌，建立企業形象與文資場域經營理念。 | 5    | K16 企業形象策略規劃<br>K17 社會企業與責任<br>K29 品牌經營行銷 | S11 企業形象經營方法運用<br>S30 品牌行銷企劃<br>S60 策略性思考 |
|         |                | O5.4.2 製作企業故事腳本       | P5.4.2 掌握企業核心價值與企業內部文化資產，設計企業故事。          | 5    | K08 文化資產概論<br>K16 企業形象策略規劃                | S64 資料蒐集與詮釋並分析整合                          |
| T6 商品企劃 | T6.1 文化商品分析    | O6.1.1 文化商品與一般商品的差異分析 | P6.1.1 區別文化商品與一般商品設計的差異，對文資場域特性，規劃文化商品。   | 4    | K15 市場發展分析與研究<br>K36 文化商品消費符號             | S09 市場分析技術<br>S45 商品類型與損益分析               |
|         | T6.2 文化商品通路分析  | O6.2.1 商品通路分析         | P6.2.1 區別文化商品通路與一般商品差異，與消費模式，建立夥伴群體。      | 4    | K15 市場發展分析與研究<br>K45 通路管理                 | S33 建立供應商關係<br>S57 通路調查與分析                |
|         |                | O6.2.2 消費者資料          | P6.2.2 解釋消費者問卷回饋資料分析與商品行銷策略調整。            | 4    | K39 財務管理<br>K61 顧客關係管理                    | S03 人際關係技巧<br>S69 數據分析與解讀                 |

| 主要職責    | 工作任務           | 工作產出                 | 行為指標   | 職能級別 | 職能內涵<br>( K=knowledge 知識 )                                 | 職能內涵<br>( S=skills 技能 )                  |
|---------|----------------|----------------------|--|------|--|--|
|         |                | 分析與修改策略              |  |      |  |  |
|         | T6.3 規劃行銷組合    | O6.3.1 行銷組合規劃        | P6.3.1 預測目標市場與客戶需求，在最佳銷售與利潤間，設計行銷組合。         | 4    | K15 市場發展分析與研究<br>K27 行銷成本分析<br>K30 定價決策與成本分析<br>K38 消費者心理學 | S24 協調產品執行層面的規劃與組織技能<br>S64 資料蒐集與詮釋並分析整合 |
|         | T6.4 官方數位平台規劃  | O6.4.1 官方數位平台功能與效益彙整 | P6.4.1 了解官方數位平台功能，規劃網站內容與社群媒體，提供線上服務。        | 4    | K06 智慧財產權相關法規<br>K51 數位平台分析                                | S17 回饋資料分析（點擊率、下單狀況等）<br>S44 商品銷售數據分析    |
|         | T6.5 電子商務規劃    | O6.5.1 電子商務發展計畫      | P6.5.1 規劃電子商務，執行銷售策略提供數位消費平台，提升整體業績。         | 4    | K50 電子商務知識<br>K52 電子商務顧客關係                                 | S13 企業資源規劃與網站流量分析<br>S66 電子商務網路資源與流量分析   |
| T7 商品管理 | T7.1 掌握商品庫存狀況  | O7.1.1 商品庫存表         | P7.1.1 掌握商品庫存數量，針對年度計畫調依商品類型，調整進出貨時間與商品擺放位置。 | 4    | K34 空間設計<br>K37 倉儲管理                                       | S28 空間規劃技巧<br>S69 數據分析與解讀                |
|         | T7.2 商品供給與價格管理 | O7.2.1 商品庫存與售價、損益表   | P7.2.1 掌握商品庫存量與價格，估算成本利潤，提供消費者商品需求上的滿足。      | 4    | K19 企業營運財務應用<br>K30 定價決策與成本分析                              | S19 成本分析與損益分析<br>S26 定價法運用與因素分系          |

| 主要職責    | 工作任務              | 工作產出            | 行為指標   | 職能級別 | 職能內涵<br>( K=knowledge 知識 ) | 職能內涵<br>( S=skills 技能 )   |
|---------|-------------------|-----------------|--|------|----------------------------|---|
| T8 關係建立 | T8.1 建立合作關係，開發新通路 | O8.1.1 建立廠商合規契約 | P8.1.1 建立協力廠商網絡，新通路開發策略，開拓新市場。                 | 4    | K55 談判技巧<br>K61 顧客關係管理     | S03 人際關係技巧<br>S62 溝通協調  |
|         | T8.2 契約談判溝通       | O8.2.1 建立產品合作契約 | P8.2.1 判斷商品特性、庫存、銷售行銷運用，將雙方效益最大化，建立合作契約。       | 5    | K05 契約相關法規<br>K55 談判技巧     | S19 成本分析與損益分析<br>S27 法規解讀與運用能力  |
|         | T8.3 建立網路顧客關係     | O8.3.1 社群平台操作   | P8.3.1 使用社群平台，提供消費資訊，建立網路顧客關係，增加行銷通路，提高活動訊息曝光。 | 4    | K53 社群引力<br>K54 社群平台運用     | S68 數位平台關係維護與服務技巧   |
|         | T8.4 顧客關係經營       | O8.4.1 顧客建議處理   | P8.4.1 落實門市顧客服務，即時回應並紀錄顧客建議。                   | 4    | K40 商品服務知識<br>K61 顧客關係管理   | S03 人際關係技巧<br>S25 協調與說服能力<br>S35 政府部門溝通能力<br>S36 政策解決與預判<br>S46 問題分析與解決<br>S48 問題管理能力<br>S51 專業溝通能力（機電、室內、裝修、材料、消防清潔）<br>S62 溝通協調<br>S78 顧客服務能力 |

| 主要職責         | 工作任務                  | 工作產出                  | 行為指標   | 職能級別 | 職能內涵<br>( K=knowledge 知識 ) | 職能內涵<br>( S=skills 技能 )              |
|--------------|-----------------------|-----------------------|--|------|----------------------------|--------------------------------------|
|              |                       | O8.4.2 客訴處理紀錄         | P8.4.2 配合社區友善活動辦理，以維持顧客關係。                     | 4    | K61 顧客關係管理                 | S25 協調與說服能力<br>S78 顧客服務能力            |
|              |                       |                       | P8.4.3 處理、紀錄及呈報該門市客訴事件，並教導門市人員客訴處理能力。          | 3    | K24 客訴處理知識                 | S32 客訴處理能力<br>S62 溝通協調<br>S71 衝突管理能力 |
| T9 風險評估與危機管理 | T9.1 建立經營風險評估、管控與危機管理 | O9.1.1 風險評估、管控及危機管理文件 | P9.1.1 根據整體經營，進行風險評估、管控及危機管理規劃，降低相關風險危害。       | 4    | K22 風險管理<br>K23 危機處理       | S15 危機應變能力<br>S40 風險評估、控管能力          |
|              | T9.2 建立文化資產風險管理策略與程序  | O9.2.1 各項文化資產管理規約辦法（  | P9.2.1 確認收藏品關鍵風險因子，包括數位收藏品、評估定位風險的組織能力。        | 4    | K11 文化資產風險管理               | S04 分析風險，制訂因應策略<br>S06 文化資產風險評估、控管能力 |
|              |                       |                       | P9.2.2 制定合適的風險管理策略，以防止或盡量減少在關鍵領域的損失或損害，包括數位環境。 | 4    | K11 文化資產風險管理               | S04 分析風險，制訂因應策略<br>S06 文化資產風險評估、控管能力 |
|              |                       |                       | P9.2.3 制定合適的遷移策略，以確保數據的保存。                     | 4    | K11 文化資產風險管理               | S04 分析風險，制訂因應策略<br>S06 文化資產風險評估、控管能力 |
|              |                       |                       | P9.2.4 實行策略，預測與回應問題及可能增加的挑戰。                   | 4    | K11 文化資產風險管理               | S04 分析風險，制訂因應策略                      |

| 主要職責     | 工作任務             | 工作產出  | 行為指標   | 職能級別 | 職能內涵<br>( K=knowledge 知識 )                     | 職能內涵<br>( S=skills 技能 )               |
|----------|------------------|---|--|------|--|---------------------------------------|
|          | T9.3 危安狀況之通報與處理  | O9.3.1 危安通報處理流程                             | P9.3.1 危安通報處理流程。                                       | 4    | K22 風險管理                                       | S04 分析風險，制訂因應策略                       |
| T10 人員管理 | T10.1 組織規劃       | O10.1.1 組織分配與人事組成                           | P10.1.1 針對經營空間特性與企業經營目的，設計組織結構行，規劃人力需求並建立人力資料庫與供需平衡對策。 | 4    | K01 人力資源管理<br>K43 組織設計與工作職責                    | S01 人力資源規劃與供需平衡對策<br>S02 人力需求預測與建立人才庫 |
|          | T10.2 人員招募與培育    | O10.2.1 人員招募                                | P10.2.1 依組織人力需求，招募徵選適合人才。                              | 4    | K04 勞動基準法及人事相關管理法規<br>K31 招募與遴選方法              | S39 面談技巧<br>S47 問題設計與引導               |
|          | O10.2.2 基礎人事教育規劃 | P10.2.2 依單位需求進行工作業務教育訓練與組織核心價值傳遞。           |  | 3    | K01 人力資源管理<br>K02 人格特質<br>K58 賣場管理<br>K60 績效管理 | S72 賣場管理技巧                            |
|          |                  |   |  |      |  |                                       |
|          | O10.2.3 在職教育規劃   | P10.2.3 依文化資產場域特性提供標的物相關人文歷史教育，並提供未來職涯發展計畫。 |  | 4    | K07 文化資產保存法<br>K09 文化資產與在地歷史文化<br>K10 文化資產政策   | S52 授課技巧<br>S62 溝通協調                  |
|          | T10.3 管理人事       | O10.3.1 人事管考文件                              | P10.3.1 建立員工招聘、訓用、考核、薪酬及升遷制度，促進組織發展。                   | 4    | K01 人力資源管理<br>K04 勞動基準法及人事相關管理法規               | S16 合作協調<br>S53 組織管理能力                |

| 主要職責              | 工作任務                 | 工作產出   | 行為指標 | 職能級別                 | 職能內涵<br>( K=knowledge 知識 )           | 職能內涵<br>( S=skills 技能 )                   |
|-------------------|----------------------|--|------|----------------------|--------------------------------------|---|
| T10.4 評量人員表現績效與程序 | O10.4.1 職涯發展規劃       | P10.4.1 使用內部績效評量，以針企業組織與發展，評估個人表現，規劃成員職涯與發展計畫。 | 4    | K25 行政資源管理           | K01 人力資源管理<br>K02 人格特質<br>K60 績效管理   | S41 個人職涯發展計畫評估與執行<br>S62 溝通協調<br>S77 績效評量 |
|                   | O10.4.2 人員工作報告 ( G ) | P10.4.2 檢視工作業務、促銷、行銷、策略計畫與拜訪程序、業務達成狀況。         |      | K48 會議管理<br>K60 績效管理 | S54 統籌會議與簡報技巧<br>S61 評量預算與額度分配，並給予指正 |   |

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

- A01 文化資產保存使命：了解文化資產價值，對維護這份價值充滿使命，願意依文化資產保存核心精神執行推廣、活化、保存等行動。
- A02 產業認同：認同文化資產場域精神價值，以場域最佳利益、文化資場優先思考再利用與活化。
- A03 尊重文化資產：了解文化資產自身價值性，並以尊重、虔敬的態度面對。
- A04 深思熟慮的領導統御：以卓越的影響力、沈著應變的態度、豐富的專業知識，啟發群眾的智慧、能力，鼓舞群眾的責任心、榮譽感，齊一群眾的心志、步調，以實現共同目標。
- A05 在地觀與國際視野：了解在地特色與自身文化價值，並以此作為國際多元文化價值上的觀察基礎。
- A06 團隊合作：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。
- A07 誠實正直：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。
- A08 親和力：對他人表現理解、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。
- A09 洞察力：以多方面觀察事物，從多種問題中把握其核心的能力。

## 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A10 執行力：幫助團隊成員與組織達成預定目標，並持續推動改變行為的策略。

A11 創意思考與創造力：運用創意思考的方法，激發創造力解決問題。

A12 抗壓力：冷靜且有效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。

A13 親和關係：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。

A14 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，遭遇問題會立即採取行動解決，為達目標願意主動承擔額外責任。

A15 正直誠實：能在工作中展現高道德標準及值得信賴的行為，且維護組織誠信行事原則。

A16 自我管理：能定義明確且實際可行的個人目標（符合組織目標）；能展現高度進取、努力、承諾及負責任的工作行為。

A17 團隊意識：積極參與並配合工作團隊，並透過團隊成員彼此鼓勵，以達成團隊目標。

A18 彈性思考：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法，以適應內、外在環境的變化。

A19 服務熱忱：喜愛顧客，並願意提供各種服務以滿足顧客需求。

A20 應對不明狀況：工作中遭遇狀況不明或問題模糊（不具體）情況下，能採取必要行動，有效釐清現況並完成任務。

A21 謹慎細心：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。

A22 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。

## 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：**

- 大專以上畢業且具備 1 年以上經營行銷實務工作經驗或文化資產相關課程訓練。

- **其他補充說明：**

- 【註 1】文資場域經營：意指文化資產場域空間經營管理人才，以文化資產場域空間結合文化創意的經營行為職能為目標，包括點狀的公有及私有古蹟、歷史建築的承租、所有權人，以及面狀的聚落、文創園區、產業文化資產、眷村保存文化園區中的相關人員與組織、社區發展協會幹部與志工、地方文史工作者等人員，或文化資產保存相關公部門人員、公有機關文化資產維護經營管理人。
- 【註 2】文資場域：即「文化資產場域空間」簡稱。

