

公關經理職能基準

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	KMC1222-001v2	公關經理	最新版本	略	2023/12/15
V1	KMC1222-001v1	公關經理	歷史版本	已被《KMC1222-001v2》取代	2020/11/25

職能基準代碼		KMC1222-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)	職類				
	職業	公關經理			
所屬類別	職類別	行銷與銷售 / 行銷傳播		職類別代碼	KMC
	職業別	廣告及公關經理人員		職業別代碼	1222
	行業別	專業、科學及技術服務業 / 企業總管理機構及管理顧問業		行業別代碼	M7020
工作描述		負責組織形象管理及公共關係相關事務。			
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 管理組織形象及提升聲譽	T1.1 訂定公共關係策略與計畫	O1.1.1 年度 <u>公共關係執行企劃書</u> ^{【註1】}	P1.1.1 依據組織發展政策及策略，分析歷年組織公共關係執行作法及成果，訂定年度策略目標。 P1.1.2 依據年度公共關係政策及目標，研擬公關執行企劃書。 P1.1.3 提出年度公共關係執行企劃書，取得主管同意並依據企劃書管理執行。	4	K01 組織公共關係政策與目標 K02 公共關係型態及應用趨勢 K03 公共關係執行企劃書 K04 <u>相關法令規範</u> ^{【註2】} K05 財務報表概念 K06 認知心理學 K07 職業道德規範	S01 資料蒐集與分析能力 S02 判斷與決策能力 S03 溝通協調能力 S04 預算規劃能力 S05 公共關係計畫研擬能力

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 維護外部公共關係	O1.2.1 利益關係人【註3】聯繫資料 O1.2.2 公關發言人制度與規範	P1.2.1 依組織公共關係計畫需求，建立 <u>代理商</u> 【註4】資料，並制定代理商關係管理策略及互動機制。 P1.2.2 依組織公共關係執行企劃書，規劃對外公共關係活動，並建立公關發言人制度與規範，負責對外溝通窗口。 P1.2.3 依組織權責分工，擔任組織 <u>內部公共關係</u> 【註5】事務之主要溝通角色。 P1.2.4 建立利益關係人溝通網絡。	4	K01 組織公共關係政策與目標 K02 公共關係型態及應用趨勢 K03 公共關係執行企劃書 K04 相關法令規範 K06 認知心理學 K07 職業道德規範 K08 公開發言規範及流程 K09 社群媒體規範	S03 溝通協調能力 S06 公共關係維護能力 S07 <u>公關活動</u> 【註6】規劃能力 S08 口語表達技巧 S09 協商談判技巧 S10 品牌塑造能力 S11 品牌行銷推廣及管理能力 S12 媒體公關應對技巧
	T1.3 危機管理	O1.3.1 危機處理報告書	P1.3.1 協助制定組織危機管理處理程序，建立危機管理標準作業流程，判別問題類型及處理方式。 P1.3.2 依危機類型與風險程度，召集危機處理小組，研商合適處理方式，進行內外部危機處理及溝通協調。 P1.3.3 執行危機管理及完成各項危機處理報告。	4	K01 組織公共關係政策與目標 K02 公共關係型態及應用趨勢 K03 公共關係執行企劃書 K04 相關法令規範 K06 認知心理學 K07 職業道德規範 K08 公開發言規範及流程 K09 社群媒體規範 K10 危機管理標準作業流程 K11 風險管理	S01 資料蒐集與分析能力 S02 判斷與決策能力 S03 溝通協調能力 S06 公共關係維護能力 S08 口語表達技巧 S09 協商談判技巧 S12 媒體公關應對技巧 S13 危機處理能力 S14 會議主持技巧 S15 新聞稿、致詞稿、聲明書撰寫

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)
T2 管理公共關係事務【註7】	T2.1 管理執行程序	O2.1.1 標準作業流程	P2.1.1 依組織規範及公共關係執行企劃書，協助擬定公共關係標準作業流程及管理公共關係執行流程。 P2.1.2 依相關法令規範及組織規範，管理社群媒體內容及利益關係人之相關關係經營。	4	K01 組織公共關係政策與目標 K02 公共關係型態及應用趨勢 K03 公共關係執行企劃書 K04 相關法令規範 K07 職業道德規範 K09 社群媒體規範 K11 風險管理 K12 專案管理程序	S02 判斷與決策能力 S03 溝通協調能力 S06 公共關係維護能力 S08 口語表達技巧 S12 媒體公關應對技巧 S13 危機處理能力 S16 公共關係標準作業流程訂定能力 S17 專案管理能力
	T2.2 管理代理商採購業務	O2.2.1 代理商採購合約 O2.2.2 結案報告	P2.2.1 依組織採購規範及公共關係執行企劃書，管理代理商採購業務及簽約作業。 P2.2.2 活動執行結束後，管理代理商採購業務之驗收、請款及結案作業。	4	K01 組織公共關係政策與目標 K02 公共關係型態及應用趨勢 K03 公共關係執行企劃書 K04 相關法令規範 K05 財務報表概念 K07 職業道德規範 K12 專案管理程序 K13 組織採購規範與程序 K14 組織核銷作業流程與規範 K15 組織契約書規範	S03 溝通協調能力 S17 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)
	T2.3 執行人員管理	O2.3.1 教育訓練手冊 O2.3.2 員工考核表	P2.3.1 依業務需求管理公共關係人員及資源整合。 P2.3.2 依組織規範、公共關係執行企劃書與標準作業流程，辦理公關人員教育訓練。 P2.3.3 依組織考核規範，考核公關人員績效。	4	K01 組織公共關係政策與目標 K02 公共關係型態及應用趨勢 K03 公共關係執行企劃書 K04 相關法令規範 K07 職業道德規範 K09 社群媒體規範 K11 風險管理 K12 專案管理程序 K16 公共關係標準作業流程 K17 人力資源管理 K18 組織人力政策及績效管理	S03 溝通協調能力 S17 專案管理能力 S18 教育訓練能力 S19 員工考核

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 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。
- 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。
- A04 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。
- 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：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。
- A07 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。
- A08 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。

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：
 - 大專以上畢業且具 5 年以上公關或行銷相關工作經驗。
- 其他補充說明：
 - 【註 1】公共關係執行企劃書：包含策略、目標、預算、範圍、資源、型態與辦理方式等。
 - 【註 2】相關法令規範：如公平交易、廣電相關法規、個人資料保護法、身心障礙者權益保障法、智慧財產權、性別工作平等法、勞動法令...等。
 - 【註 3】利益關係人：如媒體、代理商、上下游供應商顧客、行政主管機關等。
 - 【註 4】代理商：廣告公司、公關公司、整合行銷公司、媒體採購公司...等。
 - 【註 5】內外部公共關係：如政府關係、業界或協會關係、媒體、消費者關係、投資者與股東關係、員工關係、推廣商等。
 - 【註 6】公關活動：如記者會、新聞發布會、產品上市會、主題餐會、展示會與開幕剪綵活動等以維繫公共關係及組織品牌形象相關活動。
 - 【註 7】公共關係事務：如撰寫新聞稿、致詞稿、聲明書、整合組織內外公關資訊...等。