



104 年度經濟部國際貿易局

會展專業人力供需分析研究

主辦單位：經濟部國際貿易局

執行單位：中華民國對外貿易發展協會

委辦單位：景文科技大學

計畫主持人：倪家珍副教授

協同主持人：林孟彥教授、郭迺鋒副教授

尚瑞國教授、紀夙娟副教授

中華民國 104 年 11 月 30 日

目錄

壹、 緒論	1
一、 研究動機	1
二、 研究目的	2
貳、 會展產業概述與文獻回顧	4
一、 會展產業概述	4
(一) 產業範疇	4
(二) 產業發展現況	12
(三) 產業未來趨勢	13
二、 文獻回顧	16
(一) 人力供需	16
(二) 職能	21
(三) 職能基準	24
參、 研究方法	33
一、 供需分析	33
(一) 需求量分析	33
(二) 供給量分析	35
(三) 樣本選取	36
(四) 問卷設計	38
(五) 問卷發放	38
二、 職能基準	38
(一) 職能基準建置流程	38
(二) 職能底稿	39
(三) 職能訪談	40
(四) 完成職能基準底稿與發展問卷	41
肆、 研究結果	42
一、 供需數量分析	42

(一) 問卷樣本概述	42
(二) 供給量分析	43
(三) 需求量分析	44
(四) 供需平衡分析	45
二、 供需分析長期比較	51
(一) 專業會議籌組公司	51
(二) 專業展覽籌組公司	52
(三) 公關活動業者	53
(四) 場地管理業者	54
(五) 旅館業者	54
(六) 旅行業者	55
(七) 物流業者	56
(八) 翻譯業者	56
(九) 裝潢設計業者	57
三、 職能基準	58
(一) 高階主管深度訪談	58
(二) 員工職能訪談	67
四、 職能基準長期比較	67
五、 職能基準底稿	71
(一) 會議業專案經理職能底稿	71
(二) 會議業專案管理師職能底稿	75
(三) 展覽業行銷企劃人員職能底稿	79
(四) 展覽業業務人員職能底稿	83
六、 發展職能問卷	86
(一) 會議業專案經理問卷	86
(二) 會議業專案管理師問卷	88
(三) 展覽業行銷企劃人員問卷	90
(四) 展覽業業務人員問卷(參展手冊)	92

伍、結論與建議	94
一、 結論	94
二、 建議	97
三、 研究限制與後續工作重點	100
參考文獻	103
附錄一 會展產業發展現況	107
附錄二 各國職能基準層級表	109
附錄三 新加坡職涯發展模式	113
附錄四 104 年度問卷	116
附錄五 深度訪談紀錄	118
附錄六 人力銀行職能整理	153
附錄七 臺灣會展專業科系預估統計	160

表目錄

表 2-1 會展核心產業的定義	4
表 2-2 研究範疇	5
表 2-3 102~104 年逐年研究範圍	8
表 2-4 人力需求推估常用預測方法	16
表 2-5 國內人力需求預測相關研究	18
表 2-6 職能基準內涵	25
表 2-7 各國職能基準比較	28
表 2-8 勞動部職能基準表	30
表 2-9 新加坡職務與職能需求表	31
表 3-1 會展業未來景氣樂觀、持平以及保守情境設定	35
表 3-2 不同景氣情境設定的會展業僱用人數倍數估計	35
表 3-3 104 年度雇主問卷調查母體清冊數量	37
表 4-1 問卷調查回收成果表	42
表 4-2 104 年~107 年畢業生投入會展服務產業人數推估表	43
表 4-3 104 年~107 年投入會展服務產業人數推估表	43
表 4-4 會展產業未來四年專業人才新增需求量	44
表 4-5 產業人才供需指標	46
表 4-6 專業會議籌組公司產業人力供需調查結果	46
表 4-7 專業展覽籌組公司產業人力供需調查結果	47
表 4-8 場地管理者產業人力供需調查結果	47
表 4-9 旅館產業人力供需調查結果	48
表 4-10 旅行產業人力供需調查結果	48
表 4-11 公關活動產業人力供需調查結果	49
表 4-12 物流產業人力供需調查結果	49
表 4-13 翻譯產業人才供需調查結果	50
表 4-14 裝潢設計產業人力供需調查結果	50
表 4-15 其他產業人力供需調查結果	51
表 4-16 深度訪談名單	59

表 4-17 會議公司關鍵職務表	61
表 4-18 展覽公司關鍵職務表	62
表 4-19 員工職能訪談	67
表 4-20 會展專業人力知識列表	67
表 4-21 會展專業人力技能列表	68
表 4-22 會展專業人力態度列表	69
附表 1 歷年 ICCA 認列國際會議數	107
附表 2 歷年 ICCA 認列我國舉辦協會型國際會議數	108
附表 3 ICCA 認列我國城市 2014 年舉辦之協會型國際會議數	108
附表 4 英國職能基準之層級	109
附表 5 歐盟職能基準之層級	110
附表 6 澳洲職能基準之層級	110
附表 7 美國職能基準之層級	111
附表 8 日本職能基準之層級	111
附表 9 新加坡職能基準之層級	112
附表 10 人力銀行職能整理	153
附表 11 會展相關科系修習人數	161

圖目錄

圖 2-1 會展相關產業圖	9
圖 2-2 經濟部工業局職能基準建置流程	29
圖 3-1 人力供給調查方法	36
圖 4-1 專業會議籌組公司人力供需預測折線圖	52
圖 4-2 專業展覽籌組公司人力供需預測折線圖	53
圖 4-3 公關活動業者人力供需預測折線圖	53
圖 4-4 場地管理業者人力供需預測折線圖	54
圖 4-5 旅館業者人力供需預測折線圖	55
圖 4-6 旅行業者人力供需預測折線圖	55
圖 4-7 物流業者人力供需預測折線圖	56
圖 4-8 翻譯業者人力供需預測折線圖	57
圖 4-9 裝潢設計業者人力供需預測折線圖	57

壹、緒論

本章先討論進行會展專業人才供需研究的重要性，接著說明研究動機，並根據研究動機，歸納出四個重要研究目的。

一、研究動機

會議展覽產業即會議（Meeting）、獎勵旅遊（Incentive）、大型國際會議（Convention）以及展覽（Exhibition）的合稱，又稱為 MICE 產業，其定義為「凡提供會議、獎勵旅遊、展覽等活動相關服務之業者的統稱」。換言之，會議展覽產業主要目的為提供會議、展覽和獎勵旅遊等活動相關之服務。

會展產業對經濟的影響，可以包含直接效益與間接效益兩個部分，直接效益包括會展活動的門票、營收所得、就業機會等；間接效益則包括因舉辦會展活動的周邊產業營收效益，如：住宿、餐飲、翻譯、運輸、旅行、設計等相關行業之發展，並促進有形商品和無形商品之銷售，形成龐大產業關聯效果。

我國長期以出口帶動經濟成長，會展產業是產業資訊交流的重要平台，也是業者展示宣傳其產品與服務行銷利器。舉辦國際會議能促使國際技術、文化與學術之交流合作；舉辦國際展覽則有助於業者在最短時間內獲得產業的資訊與商機，因此，會展活動不但能提升國家和產業之國際形象，也能帶動區域經濟的發展，所以會展產業已成為全球許多國家積極發展的策略性產業。

因為知識經濟時代的來臨，未來企業人力資源的管理將由以工作為基礎，轉換為以職能為基礎，組織才能在變動快速的外在環境，藉由吸引具備足以因應組織任務能力的人才，以及提升組織內的素質與能力，來達到活用人力資源，強化競爭優勢的目的(溫金豐，2013)。

我國應建立國家職能標準的主要理由有四：有利於台灣終身學習的提倡；有助於台灣企業，特別是中小企業之人力資源管理技術的導入與人力資源管理層次之提升；有助於台灣就業市場及勞動人口技術的國際化，可讓失業減低、優質工作機會增加；申請外籍人士來台工作，解決專業人才不足的問題時，可以讓輸入手續透明化與簡單化（行政院經濟建設委員會，2005）。建立我國職能標準架構研究，顯示建立職能標準制度，確實有助於終身職能學習的推動；職能標準是教育訓練系統與產業界之間的重要界面（張瑞娥，2011）。由此可知現階段有建立職能標準制度的必要性及迫切性。

目前於經濟部產業專業人力發展資訊平台網站中，目前已有 23 個產業建置出職能基準，分別是智慧財產、塑膠、化學及石化、設計、太陽光電、LED 光電、智慧綠建築、儲電、醫療器材、通訊、保健食品、資訊、機械、半導體、數位內容、生技、顯示器、連鎖加盟、電路板、能源技術服務、會議展覽、工具機與機器人等。同時，於 iCAP 職能發展應用平台，職能基準目前共通過 101 個。各有經濟部、內政部、文化部、勞動部、行政院環保署、農業委員會、金融監督管理委員會與內政部建築研究所建立之職能基準。其中分屬各部會之個數如下：經濟部 43 個，內政部 4 個，文化部 27 個，勞動部 5 個，行政院環保署 2 個，農業委員會 1 個，金融監督管理委員會 17 個，內政部建築研究所 2 個。雖然過去已經針對會展產業的職能基準有所建置，但因為就職位別而言仍不夠完善，因此希望擴大對會展產業的職能基準調查，才能完整提供屬於會展人才的專業職能基準給會展產業與從業人員參考。

二、研究目的

由於會展產業涉及產業眾多，為能得到更正確的估計數值，必須逐年擴增研究範圍，方能得到會展整體產業的全貌。因此，本研究主要有以下兩個目的：

(一) 提出未來三年會展專業人力的供需數量資訊。

(二) 提出會展專業人力所需職能基準。

貳、會展產業概述與文獻回顧

本章主要在界定會展產業的範圍，並利用文獻分析，歸納出本研究所需的研究方法，以及各職務所需要的職能條件。

一、會展產業概述

在此先定義會展產業所包括的範圍，並說明於本年度執行調查的產業，以及目前台灣在國際會議與國際展覽的發展現況。

(一) 產業範疇

依據行政院主計總處「行業標準分類」第9次修訂(2011年3月)，會展產業歸屬於N大類「支援服務業」，82中類「業務及辦公室支援服務業」，8202細類「會議及展覽服務業」，即指從事會議及展覽之籌辦或管理之行業。由行政院主計總處行業別定義可知，會展產業是以帶動衛星產業為目的，利用資源整合的服務所形成的一種產業型態。

本研究根據國際貿易局對會展核心產業的定義，將核心產業分為：專業會議籌組公司、專業展覽籌組公司與場地管理者等三類，請見表 2-1。

表 2-1 會展核心產業的定義

項目	定義內容
專業會議籌組公司 (Professional Conference Organizer, PCO)	PCO 為協助主辦單位統籌辦理各型會議，例如：提供國際競標、預算管理、場地選擇、講者邀請、行銷推廣、會場佈置、會議註冊、接待與現場支援、會中展籌辦等全方位或部分服務。
專業展覽籌組公司 (Professional Exhibition Organizer, PEO)	PEO 為綜攬展覽的專業公司，提供展覽策劃、場地選擇、徵展、行銷推廣、展場現場管理、活動設計與執行等服務。
場地管理者	提供會議或展覽場地、會展設備（如燈光、音響、投影機、水電等設備）、餐飲、停車場等服務之營運單位。

會展產業所創造經濟效益，不單止於會議及展覽，其所衍生直接與間接經濟效益，可以為觀光業、交通運輸業、餐飲業與其他相關產業帶來龐

大商機，並且透過資訊的傳遞與交換，促進產業交流。根據經濟部「會議展覽服務業發展計畫」中對於會展產業的定義，可以將會展產業範圍界定為包含 17 個相關產業。在此分別將會展核心產業(會議業、展覽業與場地管理業)，以及主要週邊產業(如：旅館業、旅行業、物流運輸業、翻譯業與裝潢設計業)的產業分類歸類方式整理如下表 2-2 所示：

表 2-2 研究範疇

會議及展覽服務業				
分類編號				行業名稱及定義
大類	中類	小類	細類	
N				支援服務業 從事支援一般企業運作之各種活動（少部分亦支援家庭）之行業，如租賃、人力仲介及供應、旅行及相關代訂服務、保全及私家偵探、建築物及綠化服務、業務及辦公室支援服務等。
	82	820		業務及辦公室支援服務業 從事提供企業例行性業務及辦公室日常行政支援服務之行業，如代收帳款及信用調查服務、會議及展覽服務、影印等。
			8202	會議及展覽服務業 從事會議及展覽之籌辦或管理之行業。
場地管理業				
分類編號				行業名稱及定義
大類	中類	小類	細類	
L				不動產業 從事不動產開發、經營及管理等行業。
	68			不動產經營及相關服務業 從事不動產經營及管理等行業。
		681		不動產經營業 從事不動產買賣、租賃及經紀之行業。
旅館業				
分類編號				行業名稱及定義
大類	中類	小類	細類	
I				住宿及餐飲業 從事短期或臨時性住宿服務及餐飲服務之行業。
	55			住宿服務業 從事晚期或臨時性住宿服務之行業，有些場所僅提供住宿服務，有些場所則提供結合住宿、餐飲及休閒設施之複合式服務。

551	5510	短期住宿服務業 從事以日或週為基礎,提供客房服務或渡假住宿服務 等行業,如旅館、旅社、民宿等。本場所可附帶提供 餐飲、洗衣、會議室、休閒設施、停車場等服務。
-----	------	--

旅行業

分類編號				行業名稱及定義
大類	中類	小類	細類	

N				支援服務業 從事支援一般企業運作之各種活動(少部分亦支援家庭)之行業,如租賃、人力仲介及供應、旅行及相關代訂服務、保全及私家偵探、建築物及綠化服務、業務及辦公室支援服務等。
---	--	--	--	--

79	790	7900	旅行及相關代訂服務業 從事旅行及相關代訂服務之行業,如安排及販售旅遊 行程(食宿、交通、參觀活動等)、提供旅遊諮詢及旅 遊相關之代訂服務等。提供導遊及領隊服務亦歸入本類。
----	-----	------	---

展覽物流業/運輸業

分類編號				行業名稱及定義
大類	中類	小類	細類	

H				運輸及倉儲業 從事以各種運輸工具提供定期或不定期之客貨運輸及 其運輸輔助、倉庫經營、郵政及快遞等行業。附駕駛 之運輸設備租賃亦歸入本類。
---	--	--	--	--

52			運輸輔助業 從事報關、船務代理、貨運承攬、運輸輔助等行業。停車場之經營亦歸入本類。
----	--	--	---

翻譯業

分類編號				行業名稱及定義
大類	中類	小類	細類	

M				專業、科學及技術服務業 從事各種專業、科學及技術服務之行業,如法律及會 計、企業管理及管理顧問、建築及工程服務、技術檢 測及分析、研究發展、廣告及市場研究、專門設計及 獸醫服務等。
---	--	--	--	--

76	760		其他專業、科學及技術服務業 從事 69 至 75 中類以外專業、科學及技術服務之行業。
----	-----	--	---

		7602	翻譯服務業 從事文字翻譯、口頭翻譯及手語服務之行業。
--	--	------	--------------------------------------

設計裝潢業

分類編號				行業名稱及定義
大類	中類	小類	細類	

M		專業、科學及技術服務業 從事各種專業、科學及技術服務之行業,如法律及會計、企業管理及管理顧問、建築及工程服務、技術檢測及分析、研究發展、廣告及市場研究、專門設計及獸醫服務等。
74	740	專門設計服務業 從事室內空間設計、產品設計、視覺傳達設計等服務之行業。
	7409	其他專門設計服務業 從事 7401 及 7402 細類以外專門設計服務之行業,如服裝、鞋類、珠寶、家具等商品之時尚設計、視覺傳達(平面)設計及包裝設計等服務。

資料來源：行政院主計總處「行業標準分類」第9次修訂(2011年3月)。

根據經濟部對會展產業的分類,本研究逐年將全部產業納入研究範疇,以得到完整的人力供需情況。目前已於102年度執行第一期計畫,共完成專業會議籌組公司(PCO)、專業展覽籌組公司(PEO)、場地管理者、其他辦展單位(如產業公協會)、旅館業、旅行業等6大主要產業別;103年度繼續完成公關業、展覽物流/運輸業、口譯業、翻譯業、設計裝潢業等5種週邊產業;今(104)年度已將全部會展相關產業納入。詳細資料請見表2-3。

表 2- 3 102~104 年逐年研究範圍

產業別	102	103	104
	執行		
專業會議籌組公司(PCO)	✓	✓	✓
專業展覽籌組公司(PEO)	✓	✓	✓
場地管理者	✓	✓	✓
其他辦展單位（如產業公協會）	✓	✓	✓
旅館業	✓	✓	✓
旅行業	✓	✓	✓
公關業		✓	✓
展覽物流業/運輸業		✓	✓
口譯員		✓	✓
翻譯業		✓	✓
設計裝潢業		✓	✓
餐飲業			✓
設備租賃業			✓
廣告業			✓
資訊業			✓
印刷業			✓
禮品供應商			✓

註：✓ 代表於該年度有執行調查

這 17 個會展相關行業，又可依據與會展活動的直接與間接關係，分為會展核心產業與周邊產業。其歸類方法，及執行研究年度，如圖 2-1 所示：

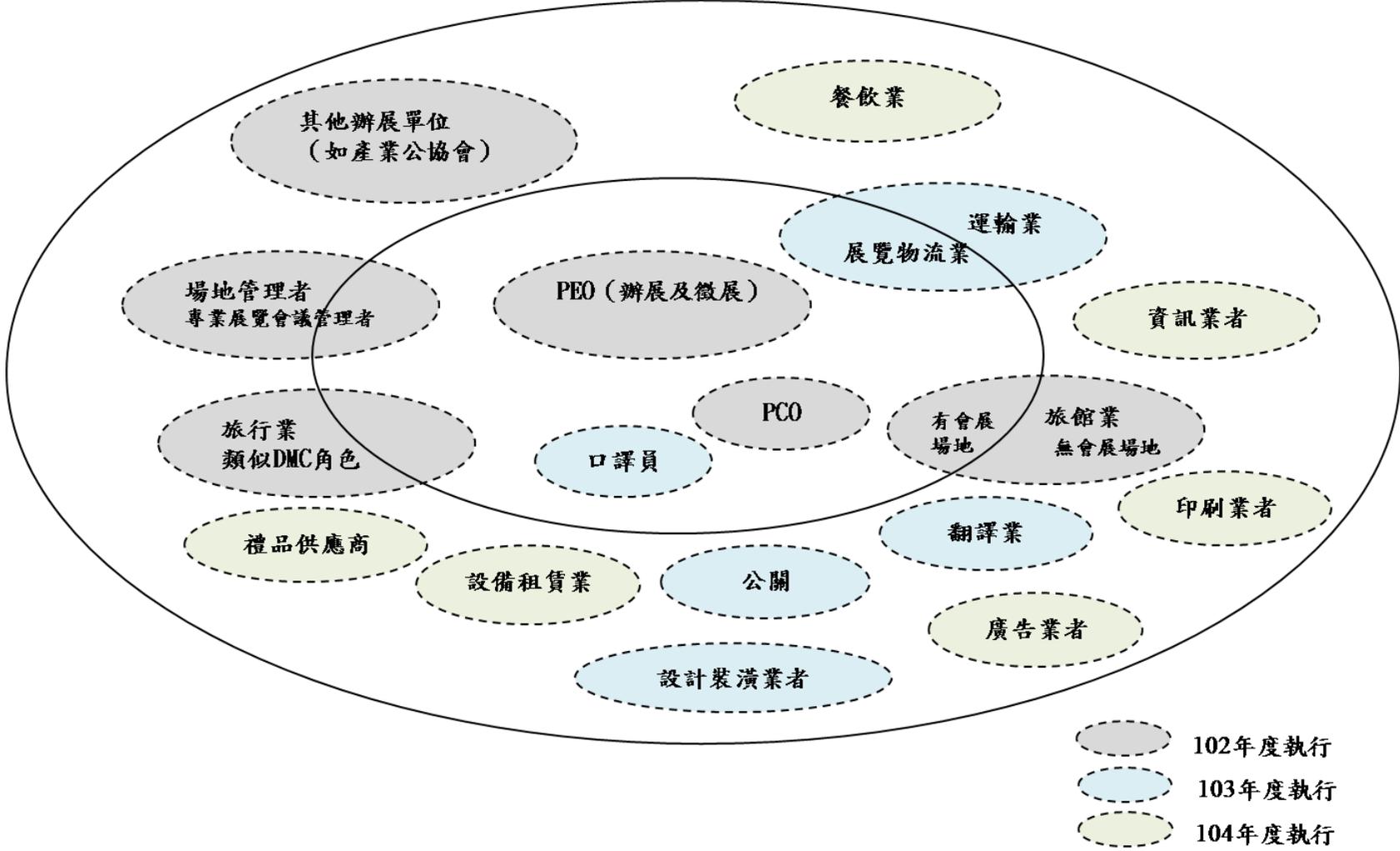


圖 2-1 會展相關產業圖

在此針對 104 年度調查之各產業說明如下：

1. 專業會議籌組公司(PCO)

係為籌劃、辦理會議的專業公司，主要負責提供舉辦會議各類服務、協調整合資源、協助爭取贊助、與政府及相關業者溝通、整合下游廠商、協助談判協商等。

2. 專業展覽籌組公司(PEO)

主要負責展覽企劃、徵展、推廣、租借場地等工作，在展覽產業中扮演提供參展廠商與參觀者一個有利的交易平台的角色，讓雙方在展覽過程均可獲利，願意持續參與展覽活動。

3. 其他辦展單位（如產業公協會）

所執行的任務與專業展覽籌組公司類似，在展覽中擔任主辦單位或協辦單位的角色。

4. 場地管理者

主要負責營運管理可供會展活動舉辦之處所的經營者，若依場地類型可將提供會展活動舉辦之處所分為展覽場地、會議場地、活動場地及綜合型場地等。

5. 旅館業

主要負責可以提供相關會展活動服務，包括：住房、餐飲、場地、活動策劃或執行等。

6. 旅行業

主要負責提供獎勵旅遊、順道觀光及帶領國內業者出國參加國際商業展覽活動等相關服務者。

7. 公關業

主要負責活動的企劃、推廣、租借場地、募集聽眾參與活動等工作，活動項目可以包含體育活動、節慶活動、獎勵旅遊活動等。

8. 展覽物流業/運輸業

主要提供會展業者所需之貨品物流，包括海運、陸運、空運等，包括提供倉儲服務者。

9. 翻譯業

係指從事文字翻譯的廠商，包括翻譯大會手冊、會議資料、學術論文等工作的業者。

10. 口譯員

為提供會議活動、展覽活動、獎勵旅遊和其他會展活動(如會後或展後之順道觀光)中所需之同步口譯、逐步口譯及隨行口譯服務者。

11. 設計裝潢業者

主要負責提供會議活動、展覽活動、獎勵旅遊及其他會展活動中，所需之空間設計及裝潢服務者，其提供設計裝潢的範圍包括場所、攤位、舞台等。

12. 餐飲業

為提供會展活動膳食服務的業者，例如餐廳、麵包店、咖啡館、酒吧等。

13. 會展設備租賃業

為提供會議活動與展覽活動所需設備之服務業者，例如：燈光、音響、視聽設備、翻（口）譯設備、展示櫃（架）、桌椅等。

14. 廣告業

為針對會議、展覽或獎勵旅遊之主辦單位所提供廣告設計服務的業者，例如：展覽或會議的 CI 設計、網站設計、文宣品設計等平面設計。

15. 資訊業

為提供會展科技服務的業者，例如：會議報名系統、展示科技、網路工程商等。

16. 印刷業

為空間設計與平面設計後，提供印刷相關製品服務業者，例如：印製會議手冊、買主手冊等之行業。

17. 禮品供應商

為提供會展活動之贈品或禮品供應業者，例如：製作手提袋、環保杯、禮贈品等。

(二) 產業發展現況

目前各國國際會議排名係以國際會議協會 (International Congress and Convention Association, ICCA) 所公布的統計排名最廣為人知且具公信力。ICCA 所統計的國際會議以協會型會議為主，需符合 50 人以上參加、定期舉辦以及至少輪流在 3 國以上舉辦的條件才可列入統計，並未包含企業型國際會議及政府型國際會議。根據 ICCA 所公布資料，2014 年我國有 145 場會議符合該組織認定之協會型國際會議，全球排名第 28 名，亞洲排名第 4 名，相較去年的 122 場增加了 23 場。若以城市排名來看，2014 年在台北舉辦的協會型國際會議有 92 場，全球排名第 20 名，亞太與中東排名第 5；高雄有 23 場，全球排名第 101 名，亞太與中東排名第 20 名；新竹有 8 場，全球排名第 266 名，亞太與中東排名第 66 名；台中有 6 場，全

球排名第 318 名，亞太與中東排名第 70 名；台南有 5 場，全球排名第 354 名，亞太與中東排名第 79 名。詳細資料請見附錄一。

在展覽業發展方面，亞洲展覽產業持續強烈成長。UFI 指出亞洲展覽產業在中國與亞洲成長快速。亞洲 2014 年的展覽空間為 18,641,750 平方公尺，相較於 2013 年的 17,453,000 平方公尺，上升了 6.8%，2013 年的成長率是 6.6%。所有展出空間中，中國佔了 56%，日本佔了 11%。同時，在此研究超過 2100 場的商展中，中國大陸佔了 600 場，相較第二大的日本為 338 場。

此外，另外一個績效亮眼的區域為東南亞市場，2014 年展覽空間售出的成長率各國為：印尼 9.2%，菲律賓 8.8%、泰國 8.6%。2014 年澳門表現最好，展覽空間由 143,000 平方公尺增加為 197,500 平方公尺。一些較大的市場也高於平均成長，如中國大陸 7.4%、印度 7.6%、台灣 8.8%、韓國 8.2%。因此對國際商展企業和人士而言，亞洲持續是關鍵的區域。

(三) 產業未來趨勢

台灣的會展產業發展，因應不同產業的帶動，刺激未來的會展人才需求產生變化，詳細內容說明如下：

1. 會展產值逐年攀升，刺激產業發展動能

近年來，我國會展產業產值不斷增加，由 101 年度的 300 億元，到 102 年度的 341 億元，到 103 年更往上攀升到超過 368 億元。根據 ICCA 的統計，2014 年台灣以 145 場國際會議，較 2013 年成長 23 名，成為亞洲第四大會議國；根據 UFI 的統計，2014 年台灣為亞洲展覽面積成長第 2 大的展覽國，展覽銷售面積成長 8.8%。未來也有多起國際會議活動確定在台灣舉辦，如：2017 年的世大運、2021 年國際扶輪社世界年會等。在核心產業產值的帶動下，可以帶動相關週邊產業同步成長。

2. 新建場館逐年落成，創意場館加入活動

台灣會展新動能，除了政府與民間新建場館逐年完工外，也有許多創意會展場地投入舉辦會展活動。新建完工的場館如：高雄展覽館，可提供1,500個攤位，同時開幕至今，已經舉辦過多場活動，如：遊艇展、扣件展等，對於推動南部地區的展覽動能非常重要；尚在興建中的南港展覽館二館未來可提供2,350個攤位，合併一館，共可提供5,000個攤位；台北大巨蛋總面積達6,000坪，可提供大型活動場地；台中市水湳經貿園區，可提供2,500個攤位及2,600人的國際會議廳；以及規劃中的大台南會展中心(可提供600個攤位)、桃園會展中心(可提供1,200個攤位)等，各項設施完工後，將可提供更大更多元化的場地。

此外，除了會展中心之外，也有許多活動在其他園區舉辦，例如：華山文創中心、松山文創園區、圓山花博爭艷館、故宮博物院...等等。同時，也有許多中小型的展會活動可以使用旅館或是百貨公司等地作為展演場地。因此，未來將可帶動更多活動在更有創意的地方舉行，對會展產業發展的刺激更有助益。

3. 綠色會展推廣有成，科技協助創新成果

綠色會展是近年來國際會展活動發展的重點，台灣在推動綠色會展上也不遺餘力，國際貿易局推動的「台灣會展領航計畫」率先制定我國「綠色會展指南」，鼓勵取得國際綠色會展認證。綠色標準的場館及管理服務，已經成為爭取國際會議活動的重要成功因素。每年以固定輔導5案會展活動導入綠色會展指南，並設獎勵措施，輔導業者碳足跡、ISO 20121、探盤查等國際認證。去年度的「國際綠色產品展」與「亞洲會展產業論壇」，分別取得亞洲第一張展覽與會議的ISO 20121認證。同時，不僅會展場地是綠建築，連同今年度於馬來西亞吉隆坡會展中心舉辦的東協博覽會(AEC+EXPO)，台灣館的材料都是以永續材料製成，特別引人注意。

同時，可以藉由高科技的協助，讓會展活動發揮更大的創意，並增加與買主的互動機會。2015 年的台北國際電腦展，已經可以成功地運用 Beacon 技術，在與會者靠近展覽攤位 5-30 公尺內，即可推播即時訊息，增加與展商的互動機會。同時，COMPUTEX 也推出 3D 虛擬線上展覽，讓參展商在 3 個月內，全年無休展示自己的產品與服務，延長展覽的價值。

4. 創新創意獲得肯定，獎勵旅遊商機無限

在創新創意活動方面，台灣會展產業在運用科技化提昇會展活動服務品質及效率上，一直居於亞洲領先地位，並獲得國際會議組織競賽活動首獎，如：ICCA 最佳行銷獎(2012)、UFI 行銷獎(2014)。而「台灣會展領航計畫」於 2014 年夏天首度舉辦「亞洲超級團隊競賽」，也於今年度榮獲史迪威大獎(Stdvie Awards)商業行銷活動類金獎殊榮。

同時，近年推廣獎勵旅遊也帶動許多中國大陸與東南亞廠商前來台灣，包括 Chevron 雪弗龍萊利普斯化工、新加坡 P&G 寶僑公司、日本 Sanikleen 九州公司、Assuran 直銷公司、日玉中華食品公司、中國克麗緹娜公司、羅麗芬國際美容集團、大陸北星媒體公司、惠氏藥廠、上海艾蒙、北京風行網、現代汽車、泰國 Event Travel Asia、蘇州觀光國際旅行社...等等，陸續於今年到明年間來台舉辦獎勵旅遊活動，帶動台灣相關膳宿、觀光與採購商機。

5. 跨業經營趨勢興起，吸引人才投入市場

會展活動的形式越來越多元化，因此單一產業也需要不同專長的人才投入。以旅館業而言，除了擔任膳宿業者的角色，也可以扮演國際會議、小型展演或產品發表會等活動的場地管理者，也可以因為舉辦會議而擔任會議籌組公司，因此可以吸引公關活動人才或會展籌組人才進入飯店任職。旅行業因籌辦獎勵旅遊，需辦理表揚大會，因此可以帶動公關活動人才進

入旅遊業任職。同時，會展的場地設計與活動呈現方式越來越多元化，這種變化除引進具備科技能力的專業人士外，也需借助其他領域的展演模式，對於帶動周邊產業的專業人才需求將更有助益。

二、文獻回顧

在此分別針對人力供需數量分析與職能需求分析的文獻進行探討，俾能歸納出最適合會展專業人才供需調查的研究方法。

(一)人力供需

人力供需分別討論人力需求法、地中海區域計畫，以及人力供給法的相關文獻，希望能藉由文獻的討論，建立正確的人力供需研究架構。

1. 人力需求法

「人力需求法」(Manpower Requirements Approach, MRA)是教育計畫中常用的一種技術，目的在預估一個國家經濟、社會發展所需的技術人力。特別是高級人力的預估，因需要較長時間的培養，最適合根據人力預估的結果加以調整配合。主要包括雇主意見調查法、飽和比率法、國際比較法、投入產出分析法、數量方法、時間序列法、專家預測法以及地中海區域計畫等。相關內容如表 2-4 所示。

表 2-4 人力需求推估常用預測方法

方法	作法	優缺點	適用範圍
雇主意見調查法 ◆ 問卷法 ◆ 人員訪問法 ◆ 電話訪問法 ◆ 雇主座談法	透過問卷、電話或實地訪問等方式，以直接由需求面廠商/業者提供未來所需員工人數調查雇主對於未來人力需求	直接瞭解雇主人力需求，但雇主未必能掌握未來人力需求	適用短期預測

方法	作法	優缺點	適用範圍
飽和比率法 ◆ 人力－人口比率法	假設某項人力佔全人口的比例，依人口成長推估人力需求	方法簡單但誤差較大	人力比重穩定或成長趨勢明確
國際比較法 ◆ 區域比較法	預估本國產業結構在某年後將達到某一目標國家的結構水準	以別國為借鏡但各國情況並不相同	歷史資料缺乏者
投入產出分析法 ◆ 勞力產出比例外推法	以投入資源如經費、資金、人力等，對產出的比例進行預估	由於投入資源到產出會產生時間誤差	投入與產出變動呈同一比例
數量方法 ◆ 迴歸模型 ◆ 計量經濟模型 ◆ 投入產出模型	以函數型態考量預測變數與自變數間關係建立模型，以自變數未來變化所產生效果進行預測	須自行建立模型，須瞭解變數因果關係	變數間資料齊全者
時間序列法 ◆ 移動平均模式 ◆ 自我迴歸模式	以本身歷史資料進行資料分析其成長趨勢，推估未來人力需求	依據過去歷史趨勢進行預測	歷史資料完整者
專家預測法 ◆ 德菲法	結合專家委員意見重覆評估預測結果，最後達成共識以呈現集體意見	依據專家見解以整合共通看法	運用專家知識為判斷性預測
地中海區域計畫	先研訂目標，然後估計所有職業的人力需求，並將其轉換為教育需求	可詳細推估人力需求結構	對於人力需求結構變化不大

資料來源：王攀智(1991)、葉芳吟(2006)、翟蘊華(2009)，本研究整理。

我國在近 10 年來執行了許多對於不同產業的人力預測研究，研究主題與使用的預測方法，整理如表 2-5。

表 2-5 國內人力需求預測相關研究

研究主題	研究單位	年份	預測方法
大陸臺商人力供需與運用之研究	行政院國家發展委員會	2002	雇主意見調查法 人員訪問法
生物科技人力供需問題研究	行政院國家發展委員會	2002	時間序列法 指數推估法
全球運籌人力供需推估	行政院國家發展委員會	2003	專家預測法
我國科技人力供需問題研究	行政院國家發展委員會	2003	勞動與產值比率法
重點產業人才供需調查與推估計畫	經濟部工業局	2003	地中海區域計畫
推動企業營運總部人力需求調查分析	經濟部工業局	2004	時間序列法
數位內容學院計畫—人才需求調查	經濟部工業局	2004	勞動與產值比率法
文化創意產業人才供需調查	行政院文化建設委員會	2004	雇主意見調查法
重點產業人才供需調查與推估計畫	經濟部工業局	2005	地中海區域計畫
重點服務業人才供需調查與推估研究計畫	行政院國家發展委員會	2008	地中海區域計畫
資訊服務產業專業人才供需調查	經濟部工業局	2010-2012	實地訪談與問卷調查
重點產業人才供需調查及推估計畫	行政院國家發展委員會	2011-2012	地中海區域計畫

資料來源：葉芳吟(2006)，本研究整理。

2. 地中海區域計畫

「地中海區域計畫」源自於 Parnes(1962)歐洲經濟合作暨發展組織 (Organization for Economic Cooperation and Development, OECD)，為地中海地區的六個國家，包括希臘、義大利、葡萄牙、西班牙、土耳其與南斯拉夫等國，所擬訂一個多年度的教育計畫。其主要目的係依據未來的人力需求，擬訂人力培育計畫，進而配合人力需求程度與教育程度供給進行調整，將促使國內人力供需間獲得良好配合，進而增進國家未來經濟發展之效能。

「地中海區域計畫」主要目的並非在預測未來勞動市場之供需，而是在決定需要多少勞動供給，以達到某特定之經濟成長目標中，所提出的人力需求方法。由於成效不錯，目前已成為各國人力需求主要工具，其優點為同時考慮產業發展的人力效果，可以詳細推估人力需求結構，因此本研究採用此一方法來進行會展業人力需求推估。

關於「地中海區域計畫」人力供需的推估方法，茲詳細說明如下：

2.1 人力需求推估方法

人力需求預測步驟如下：

步驟一：建立基礎年行業、職業與教育程度別就業人口結構資訊；

步驟二：推估目標年達成之 GNP 或 GDP；

步驟三：將 GNP 或 GDP 分配至各產業部門；

步驟四：依據各產業部門之平均勞動生產力推計目標年各產業部門所需之人力；

步驟五：將各個行業別之就業人口，分配至各職業別，再分別累計各行業別中相同之職業別人口，獲得目標年職業人口結構；

步驟六：再將職業別不同教育程度為基礎，將職業別人口結構轉成教育別人口結構。

2.2 人力供給法

人力供給的推估方法，分別由退出與新進的勞動力來推估，得到未來的人力供給數量。其中包括由學校畢業的新進人力，以及由其他職業別轉入的人力，必須加入供給數量中，分析步驟茲說明如下：

(1) 職業別人力初步估計

- a. 職業別退出勞動市場人數：就目前勞動力中，依據年齡與性別特徵估計死亡與退休之退出勞動市場人數。
- b. 職業別新進市場人數：估計教育程度畢業者當中，會投入勞動市場人數，並依據過去職業別人力供給趨勢估計新進市場人數。
- c. 未來職業別人力供給：依據目前現有職業別勞動市場人數，加入新進市場人數與扣除退出市場人數。

(2) 轉職人力之調整

- a. 職業別轉(業)出人數：估計某職業別有多少轉至其他職業別人數，必須從初步估計中剔除。
- b. 職業別轉(業)入人數：指勞動市場當中，原在其他職業別工作，但轉入某職業別人力；或原為非勞動力，再進入某一職業別人數。以上從其他職業轉入人力，必須加入初步估計當中。

(3) 新進人力之調整

- a. 所學非所用人數：畢業後所從事之職業，並非屬於所學科系的人數。因為與教育部以大專生畢業流向調查所估計之新進人力有所差距，因此應視同新進人力之減少予以調整。
- b. 職業別非本科系人數：在該職業別中，屬於非本科系畢業者，因為與教育部以大專生畢業流向調查所估計之新進人力有所差距，因此應視為新進人力之增加予以調整。

(二)職能

職能代表執行一份工作所需的知識、能力與技能，因此可以藉由分析該職務的職能，了解應聘雇人力的特質，獲得高績效的員工。在此分別討論職能的定義，以及針對會展產業的主要職務別所需的職能加以分析。

1. 定義

職能(competency)是一種以能力為基礎的管理模式，主要在找出並確認哪些是導致工作上卓越績效所需的能力及工作行為表現，以協助組織或個人提升其工作績效(Spencer & Spencer, 1993)。McLagan(1980)則提出職能的定義是：足以完成主要任務的一連串知識、技術與能力。

因此，對於職能的概念，不僅包括有知識(knowledge)、技能(skills)、能力(Ability)、還有其他的個人特質(Other characteristics)，即所謂的KASOs(Athey & Orth, 1999; Mirable, 1997; Nath and Raheja, 2001; Rodriguez, Patel, Bright, Gregory, and Growing, 2002)。

職能可以區分為核心職能、管理職能與專業職能，核心職能(Core Competency)指的是確保企業組織成功所需技術與能力的關鍵成功因素，核心職能包含個人的道德面、態度面、執行面及行為面等多個面向，適用於所有員工。管理職能(Managerial Competency)是組織中管理階層(高階、中階、基層主管)所需具備的能力(李美芬，2013)，適用於所有主管。專業職能(Functional Competency)與前兩項職能不同，前兩項職能具有共通性，但專業職能則需要找出符合這個專業所要具備的一般性能力與特質(林明潔，2013；劉玉琳，2013)，因為強調專長領域的特殊性，特別是一些高度專業的職位，本身就需具備專門知識為基礎，使得在部份個別專業職能的定義與評鑑作業上變得困難，如：電腦機械製圖、人資相關法令、生產成本分析、稅務規劃、機械設備操作等職務。此外，另亦有分為四大類的說法，

即從專業職能中另外獨立一般職能出來為第四項，差別僅在分類上之不同，實務應用上並無產生影響(李美芬，2013)。

2. 會展業重要職務別所需職能

會展業中的重要職務別包括有：專案執行者、管理人員、行銷人員、業務人員與現場服務人員等五項，以下分別針對不同的職務別所需職能加以討論。

(1) 專案執行者

國際貿易局(2011)針對會展業者希望專案執行者具備的職能進行調查，得到專業會議籌組公司對專案執行者較重視的人格特質為：積極主動、彈性應變能力、情緒智商(EQ)管理與溝通協調能力；較重視的專業能力包括：相關執行會議活動經驗、客戶服務與聯繫能力與專案執行能力。

(2) 管理人員

國際貿易局(2010)針對會展業的中高階經理需要的職能進行調查，得到排名前五名的職能分別是彈性應變能力、溝通協調、對會展產業之專業領域、情緒智商(EQ)管理、積極主動和成本估算能力。吳偉文與李右婷(2011)則討論會展管理師應具備的職能，得到會展管理師應具備的職能包括：衝擊與影響力、成就導向、團隊合作、分析性思考、積極主動、培育他人、自信心、果斷性、資訊尋求、團隊領導力、概念性思考、組織瞭解、關係建立、專業知識與技能。

王瑤芬、陳素萍(2010)調查國際觀光旅館的中階主管的核心職能，得到中階主管需要的職能有：熱情、努力、承諾、主動學習、品質、效率、專業負責的工作態度、冷靜沉穩、積極、親切、以顧客為中心、誠正信實、彈性、有毅力，以及面對挑戰的個人特質。

魏瑞珣，盧煥生與李麗瓊(2008)調查旅行業中階主管的職能，得到的中階主管需要具備的核心能力包括：領導能力、執行能力、規劃能力、培育能力、自我管理、團隊能力、組織能力與積極主動。如果是大型旅行業，則需要具備：人際關係、積極主動、行事態度、應變能力、組織能力、顧客導向、培育他人、自我管理與外部知識等職能。

(3)行銷人員

國際貿易局(2011)針對會展業者希望行銷企劃人員具備的職能進行調查，得到專業會議籌組公司對行銷企劃人員較重視的人格特質為：積極主動、彈性應變能力、溝通協調能力與情緒智商(EQ)能力；較重視的專業能力為：相關執行會議活動經驗、行銷策略規劃能力、專案執行能力、專業企劃案撰寫能力與創意能力。專業展覽籌組公司對行銷企劃人員較重視的人格特質為：溝通協調能力、情緒智商(EQ)管理、積極主動與彈性應變能力；較重視的專業能力為：創意能力、行銷企劃工作經驗、專案企劃案撰寫能力、客戶服務與聯繫能力與行銷策略規劃能力。

(4)業務人員

國際貿易局(2010)針對會展業者的業務人員需要的職能進行調查，得到排名前五名的職能分別是：積極主動、細心負責、溝通協調、情緒智商(EQ)與管理客戶服務與聯繫能力。

國際貿易局(2011)針對會展業者希望業務人員具備的職能進行調查，得到專業會議籌組公司對業務人員較重視的人格特質為：積極主動、溝通協調能力、彈性應變能力與情緒智商(EQ)能力；較重視的專業能力為：客戶服務與聯繫能力、相關執行會議活動經驗、業務拓展與客戶開發與成本估算能力。專業展覽籌組公司對業務人員較重視的人格特質為：彈性應變能力與積極主動；較重視的專業能力為：成本估算能力、客戶服務與聯繫

能力、行銷策略規劃能力與業務拓展與客戶開發。場地管理者對業務人員較重視的人格特質為：溝通協調能力、積極主動、彈性應變與情緒管理(EQ)能力；較重視的專業能力為：客戶服務與聯繫能力、業務拓展與開發能力、專案執行能力與創意能力。

(5) 現場服務人員

國際貿易局(2011)針對會展業者希望現場服務人員具備的職能進行調查，得到場地管理者對現場服務人員較重視的人格特質為：溝通協調能力、情緒智商(EQ)管理能力、彈性應變與積極主動；較重視的專業能力為：客戶服務與聯繫能力與客服工作經驗。

鄭天明(2005)針對休閒飯店的現場活動人員進行的職能調查，得到現場的活動人員應具備的專業能力包括有：團隊合作、危機處理、活潑開朗、控制情緒、操控能力、輕重緩急、解說能力、目標導向、應變能力、規劃能力、反應能力、指導能力、評鑑能力與協助他人；應具備的人格特質包括有：機伶、做事誠實、忠誠度、遵守政策、親和力、個性積極、口才好。

(三) 職能基準

1. 職能基準內涵

經濟部為協助產業專業人才的發展，推動建置產業職能基準，並將其應用於能力鑑定，才將「職能基準」一詞正式使用(賴昶樺，2013)。根據勞動部勞動力發展署對「職能基準」的定義，表示職能基準是「由中央目的事業主管機關或勞動署所發展，為完成特定職業或職類工作任務，所應具備之能力組合，包括該特定職業或職類之各主要工作任務、對應行為指標、工作產出、知識、技能、態度等職能內涵」(iCAP 職能發展應用平台

網站，2014)。在職能的分類上，是專業職能，闡述專業職能是員工從事特定專業工作（依部門）所需具備的能力。

因此，我們就能夠把「職能基準」對某項職業的基本資料（職稱、所屬行業別）、工作內涵（工作描述、入門水準、主要職責、工作任務、工作產出等），以及能力內涵（知識、技能、態度、行為指標等），有系統地記錄下來；其「職能基準」所使用的特殊專有名詞，其內涵如下表 2-6：

表 2-6 職能基準內涵

項目	說明
職能基準項目	即一般通稱的職業，如廚師、司機。 由於坊間對同一職業的說法眾多，為一致起見，故以行政院主計總處訂頒之「中華民國職業標準分類」所定名稱為準。
所屬行業別	即一般所稱的行業，如旅遊業、大眾傳播業。 由於坊間對同意行業的說法眾多，為一致起見，故以行政院主計總處訂頒之「中華民國行業標準分類」所定名稱為準。 同一職業人員，常會分布於不同行業，例如出納員在製造業、營造業、零售業等各行業均會出現，其工作內容可能不盡相同，因此需要註明該職業所屬的行業別。
工作描述	針對此職業的工作內容及重要產出，進行整體描述。
入門水準	要擔任此職業之必要學經歷及能力最低門檻。 (例如：大專以上畢業且具備3年以上人力資源管理或教育訓練工作經驗)
主要職責	指工作中所負責的範圍，和所承擔的相應責任。
工作任務	指工作中為達到一定目的所從事的一系列活動。
行為指標	具體描述在執行工作任務時，應有的行為表現(可用來評估是否成功完成工作任務)。
工作產出	指執行某工作任務最主要的工作產出，包含過程及最終的產出。
職能內涵	執行某工作任務所需的知識、技能與態度。
職能級別	由於各項工作任務的難易度不同(或者所需能力層次不同)，因此訂定級別，以作為訓練規劃的參考；也可讓一般人有個概念，知道要從事某職業大概需要的能力程度。 目前職能級別分為6級，主要是參考國外現況及學理而研訂。

項目	說明
基準級別	<p>一個職能基準通常包含許多工作任務，而每個工作任務所需的能力層次(級別)可能不同。以最主要或最多數工作任務所對應的職能級別，訂為整個職能基準的級別。</p> <p>例如：機械設計工程師的工作任務中，可能包含3級、4級、5級等不同級別的任務，但因幾項較主要任務的級別為4，故基準級別訂為4級。</p>

資料來源：勞動部勞動力發展署 iCAP 電子報

職能基準展現以產業為範疇所需要能力內涵的共通性與必要性，職能基準的建置，將可因應產業結構與技術快速變遷，使學校、政府部門或訓練機構所提供之訓練，能有效掌握產業與勞工的需求，避免產生學訓用落差之情形。不論在政府人力資本投資、企業人力資源發展、國民就業轉業學習等方面，都有參考依據(iCAP)職能發展應用平台網站(2014)。

2. 各國職能基準推動狀況

目前國外已有多個國家建置職能基準並推動，像是英國、韓國、澳洲、美國、日本以及新加坡等。其中英國建置職能基準時間最早，但澳洲卻是成熟度最高的國家。此外，鄰近臺灣的亞洲國家，如韓國、日本與新加坡，更是大力推動職能基準（經建會人力處，2010），其發展狀況詳述如下：

- (1) 韓國：因為韓國在在產業結構的快速轉變的過程中，體認到要維持經濟發展上的優勢，須有更多、更好的專業技術人員，才能持續發揮高生產力；因此，透過 2004 年至 2006 年訂定相關法案，員工參訓後，可透過國家技術認證系統認證通過後取得證書。該系統係由韓國人力資源發展部門(HRD Korea)、韓國工商總會(Korea Chamber of Commerce and Industry)以及核能安全機構(Institute of Nuclear Safety)等，共同負責證照考試、發證及證書的管理等工作。韓國政府目前共提供 586 種的證照認證，不同的

證照報考的資格、工作經驗及有效期限各有不同，包括專業工程師(Professional Engineer) 89 種、工程師(Engineer) 112 種、產業工程師(Industry Engineer) 125 種、高級技師(Master Craftsman) 28 種、技師(Craftsman) 198 種以及商業服務人員(Business Service) 34 種。

(2) 日本：日本政府雖在 1998 年開始著手研究國家職能標準，由日本「生產性勞動情報中心」，成立專責機構「日本職能研究會」，進行大規模的企業調查與深入企業的個案研究，加上「日本薪資研究中心」再將職能進一步精緻化後，而發展出「日本式職能模型」。隨之，日本諸多企業視此職能為企業發展的新能力指標，並相繼地應用，至 2005 年底日本全體企業平均職能導入率為 29% 達到最高，惟至 2007 年底，則下降為 23% 左右。

(3) 新加坡：新加坡政府於 2000 年開辦國家職能認證制度(National Skills Recognition System; NSRS)，由人力部(Ministry of Manpower) 和工商部(Ministry of Trade & Industry) 支持的標準、生產力和創新局(Standards, Productivity and Innovation Board; SPRING Singapore) 所推動，並由新加坡人力發展局(Singapore Workforce Development Agency; WDA) 實施。NSRS 成為新加坡運用職能標準來評量工作者職能，並授與技能證照的組織。2003 年止，已有超過 50 個產業、500 種技能標準被發展出來，並大約有 50,000 名通過技能評量獲得證照。整體而言，新加坡職能標準及認證機制的推動濫觴於 2000 年的 NSRS 架構，之後的 WSQ 整合了 NSRS 的部分內涵，除了是國家主導的繼續教育與訓練體系，同時亦納入私部門對於人力資源的考量，使其成為一個完整的職業訓練教育體系。

最後可以由表 2-7 各國職能基準比較的內容中看出，各國在職能基準名稱與職能層級的分級不一，主要還是要看各國在技能上的分級想法。

表 2-7 各國職能基準比較

國家	推動時間	負責單位	職能基準名稱	職能層級
英國	1986	國家職業標準委員會(National Council for Vocational Qualifications, NCVQ)		8
韓國	2004	韓國人力資源發展部門(HRD Korea)、韓國工商總會(Korea Chamber of Commerce and Industry)以及核能安全機構(Institute of Nuclear Safety)共同負責		
澳洲	2000	澳洲資歷架構(Australian Qualifications Framework, AQF)		8
美國	1994	國家技能標準委員會	國家技能標準法案	3
日本	1998	日本職能研究會	日本職能模型	4
新加坡	2000	新加坡勞動力發展局(Singapore Workforce Development Agency, WDA)	勞動力技能資歷架構(workforce skills qualification, WSQ)	3

資料來源：各國國家職能標準制度介紹-iCAP 職能發展應用平台

附註：各國職能層級介紹，詳述於附錄二

由各國的資料中也可以看出，要推動職能基準的建置，必須要由政府由上而下帶領，與民間共同建置。主要的原因也就在於職能基準對於一國人力資源的發展影響甚鉅，因此要由產、官、學、公協會等一起進行，才能推動職能模型的發展，並推廣到各界廣泛使用。

3. 職能基準建置流程

經濟部工業局在職能基準與能力鑑定作業手冊內（如圖 2-2）建議其流程為：

- (1)擇定發展之重點產業；
- (2)發展產業職能藍圖，界定關鍵專業人才發展項目；
- (3)邀請學者、研究機構、企業代表、公協會代表，籌組產學研職能基準專家小組；
- (4)召開職能基準專家會議，進行職能分析；
- (5)採取量化(成熟產業)或質化(新興產業)方法進行職能基準驗證；
- (6)完成職能基準。

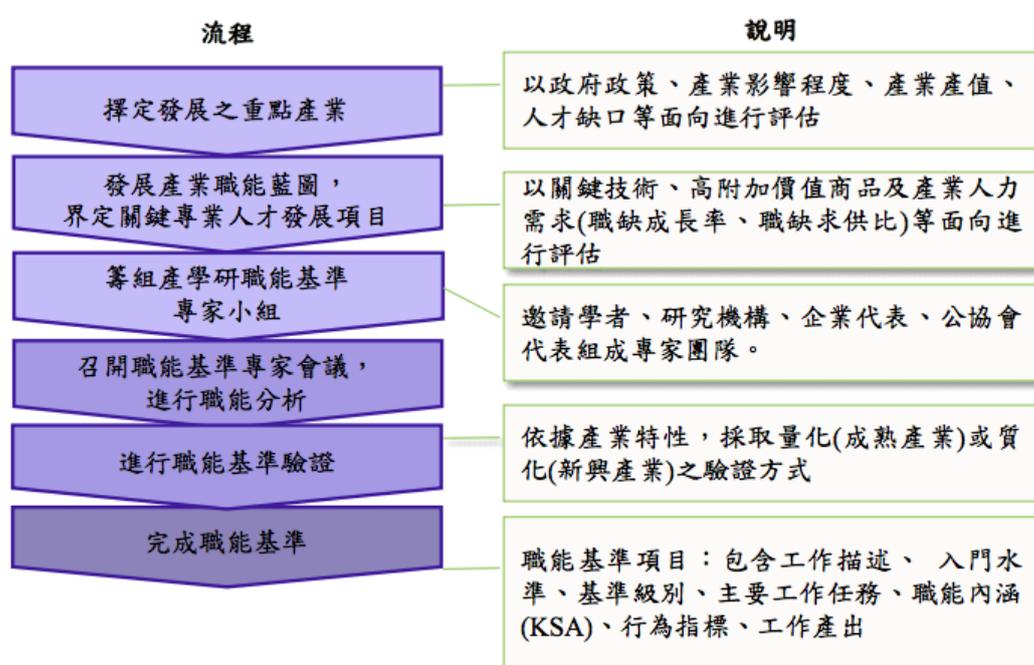


圖 2-2 經濟部工業局職能基準建置流程

職能基準的建置有很幾個部分，第一個部分是屬於職能的分級，也就是該職務別在能力的區分。在此以表 2-8 詳細說明。

表 2-8 勞動部職能基準表

級別	能力內涵說明
6	能夠在高度複雜變動的情況中，應用整合的專業知識與技術，獨立完成專業與創新的工作。需要具備策略思考、決策及原創能力。
5	能夠在複雜變動的情況中，在最少監督下，自主完成工作。需要具備應用、整合、系統化的專業知識與技術及策略思考與判斷能力。
4	能夠在經常變動的情況中，在少許監督下，獨立執行涉及規劃設計且需要熟練技巧的工作。需要具備相當的專業知識與技術，及作判斷及決定的能力。
3	能夠在部分變動及非常規性的情況中，在一般監督下，獨立完成工作。需要一定程度的專業知識與技術及少許的判斷能力。
2	能夠在大部分可預計及有規律的情況中，在經常性監督下，按指導進行需要某些判斷及理解性的工作。需具備基本知識、技術。
1	能夠在可預計及有規律的情況中，在密切監督及清楚指示下，執行常規性及重複性的工作。且通常不需要特殊訓練、教育及專業知識與技術。

資料來源:行政院勞動部勞動力發展署(2013)

4. 會展業職能基準

會展活動成敗關鍵，取決於人力資源的質量問題(李右婷，2011)，會展專業職能的模式，不僅是數量的配合，也要尋找精進會展人力素質的方法，來提升會展產業績效。因此，深入探討會展專業人力職能模型，發掘關鍵職位所需的職能，並給予適當培訓，才能有效帶動會展產業的發展。

台灣過去針對與會展產業相關的職業類別所進行的職能基準調查，以文化部展演設施產業職能基準建置計畫中，針對展演設施展覽策劃人員、舞台機械自動控制人員、劇場技術統籌人員、表演藝術設施節目製作人員、展覽技術人員等進行職能基準分析最為接近。但因為文化部的展演活動較重視藝術、歷史與文化的呈現，因此在職能基準中會要求如：藝術史、文化產業及生態環境、文化研究、藝術政治經濟學...等，與商業展會活動較為不同的專業知識。其餘可參照之處，包括：策展概論、傳播概論、策展管理專題、展場規劃等專業知識，人脈建立、合作協調、問題分析、問題解決、溝通、表達說明...等技能，與謹慎細心、主動積極、追求卓越、團隊意識、自我管理...等態度。。

此外，目前國外的職能基準中，以新加坡已經有針對會展業的職能進行調查，並將應徵該職位的應徵者所需具備的資格與職能要求或是人格特質列出。其中會展經理的職能要求中，關於組織能力、溝通能力、時間管理、相關專業知識等，都與目前文獻調查的內容相似，可供我國建置會展業的職能基準參考。

表 2-9 新加坡職務與職能需求表

	職稱	資格	工作內容	職能要求或人格特質
會展業	會展經理	具有會展經驗、餐旅、電子、行銷等相關科系畢業、WSQ 技能證照。	上下班時間固定、會展期間則需加班，指導設備器材使用。	有創造力、有遠見、願意長時間工作、計畫、組織能力佳、書寫溝通能力佳、時間管理佳、出國接洽任務、具相關專業知識。
	會場設計	美術設計專業能	負責所有場地規劃	具創造力、能團隊合

人員	力、照相、攝影等專業能力。	設計（包括燈控、場佈）平時上班時間固定、會展時則需加班。	作、對色彩敏感、空間平衡佳。
會場管理人員	一年相關工作經驗、Nitce 證照、WSQ 技能證照。	工作時間依照會展時間而定。	計畫，規劃能力佳、溝通應答能力強。
會場技術人員	Nitce 證照、WSQ 技能證照、燈光、音效專業。	工作時間依照會展時間而定。	能團隊工作、接受工作時間不定、組織、規劃能力佳，溝通技巧強、具備電子相關知識與技術。

資料來源：新加坡 Manpower 網站

附註：新加坡的職能建置模式與 WSQ 技能證照介紹，詳述於附錄三

參、研究方法

本章主要在介紹本研究的研究方法，分別由研究步驟、樣本選取、問卷設計、深度訪談設計及問卷調查過程進行說明。

一、供需分析

供需分析分別由廠商面討論需求量，以及由學校教育面討論供給量，在此分別說明之。

(一) 需求量分析

需求量分析受到各產業本身的營業預測，以及未來景氣情境所影響，在此分別說明執行步驟。

1. 預測作法

在此依據「地中海區域計畫」的人力需求方法，估算本研究會展人力需求預測。首先，先建立基準(103年)年就業人口結構資料，計算出會展行業別勞動係數，利用產值(營收)與勞動生產力增加情況，求得人力需求之數量。而會產行業別之勞動係數需用各產業總營業收入與各產業總員工人數計算。在回收樣本數過少時，可以使用重複抽樣方式估計產業員工平均數及產業營業收入平均數，以提高推估人力需求準確度。以下為今年人力需求預測步驟：

第一步驟：為推估各產業工作人數及各產業營業收入，利用回收樣本之員工人數及營業收入分開執行重複亂數抽樣達 1000 次；

第二步驟：以中位數分別推估此產業單一公司員工人數及單一公司營業收入；

第三步驟：以各產業單一公司員工人數，及營業收入分別乘以廠商家數得到各產業總員工人數及營業收入；

第四步驟：建立基準年行業、職業與教育程度就業人口結構；

第五步驟：推估目標年會展景氣不同情境之設定；

第六步驟：以勞動係數推估目標年年度(104~107 年度)達成之營收；

第七步驟：將目標年營收分配於各行業；

第八步驟：依各行業勞動生產力推估所需人力；

此作法主要藉由目標年營收，計算出各行業人均產值，即形成行業別產值勞動力。其假設從各行業之產出，可經由勞動生產力換算所需投入之人力，進而估計產業人力需求。

2. 情境設定

景氣(business conditions)指一國在某一時期經濟活動及企業經營盛衰之概況，景氣好壞會影響廠商雇用員工人數多寡。本研究情境設計乃採用每月景氣燈號與每月受僱員工人數資料。其目的係以觀察過去國內經濟發展趨勢，以作為未來可能產生不同景氣情境，進而推估未來在不同景氣情境下之會展人力需求的推估。

在景氣燈號方面，以紅燈與黃紅燈之兩大燈號構成景氣樂觀情境，以綠燈之單一燈號構成景氣持平情境，以黃藍燈與藍燈之兩大燈號構成景氣保守情境。因會展產業歸屬於 N 大類「支援服務業」，故以「支援服務業」受僱員工變化趨勢，代表會展產業受僱員工變化趨勢。

本研究依據國家發展委員會公布的景氣概況數據資料，及主計總處「支援服務業」之受僱員工人數，進行景氣燈號與會展業需求人數之關聯分析。估計方法為：先分別將 1984 年 1 月至 2015 年 8 月之景氣燈號各燈號平均值，並將其歸類於樂觀、持平與保守之情境以計算出各情境出現之

平均數，其平均值即代表「支援服務業」受僱員工人數增加率，再以景氣持平情境的員工年增率為1，計算景氣樂觀時，其受僱人數年增率為持平時的倍數值(保守時計算方式亦同)，因此得到樂觀時的員工增加率為持平的1.05倍(保守時為持平時的0.62倍)。此倍數即可做為推估員工需求率時，不同景氣設定的員工調整基準。詳細數值請見表3-1與表3-2所示。

表 3-1 會展業未來景氣樂觀、持平以及保守情境設定

項目	景氣燈號
景氣樂觀	紅燈
	黃紅燈
景氣持平	綠燈
景氣保守	黃藍燈
	藍燈

資料來源：本研究整理

表 3-2 不同景氣情境設定的會展業僱用人數倍數估計

項目	景氣樂觀	景氣持平	景氣保守
支援服務業受僱員工人數年增率	10.07%	9.60%	5.90%
以「持平」情境為基礎之倍數	1.05	1.00	0.62

資料來源：本研究整理。

(二) 供給量分析

步驟一：從統計處教育部資料獲得大專院校目前各年級學生數推估該年度的學校畢業生人數；

步驟二：利用大專院校畢業生一年後流向調查，得知畢業生投入各相關產業的比例。例如：會議及展覽產業是支援服務業中的會議展覽服務業，其中又再分成會議服務業、展覽服務業及其他之比例，從中可推算大專院校畢業生投入該業的供給量；

步驟三：因投入產業人數必須由大專院校畢業生及從其他產業轉入人數共同組成，在此利用來自於問卷所得知各產業的異業轉入的比例，由轉業供給比例推算大專院校畢業生投入比例，即可得到每年度的產

業新增人才供給量。舉例來說：會議服務業從步驟二中可推算大專院校畢業生投入產業人數為 40 人，而問卷中專業會議籌組公司轉業比例平均為 72.5%，因此可得知大專院校畢業生投入產業比例為 27.5%，因而可得知該產業總體投入人數為 145 人。詳細推估流程請見圖 3-1。

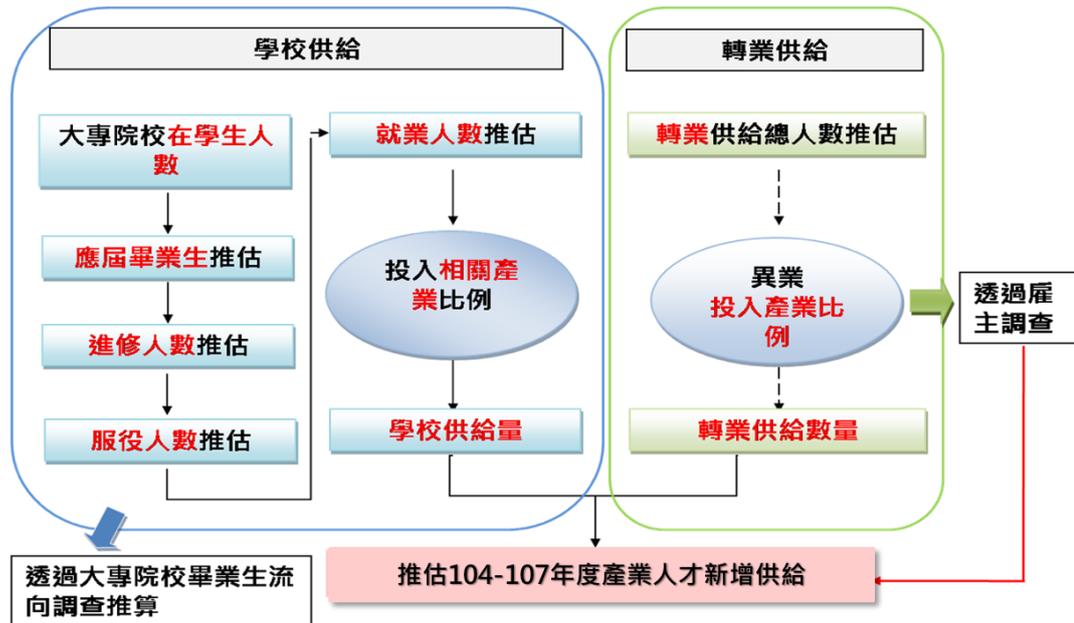


圖 3-1 人力供給調查方法

(三) 樣本選取

專家訪談的樣本選取，主要是針對專業會議籌組公司與專業展覽籌組公司(含辦展公協會)，抽取共 20 家進行訪談。受訪者須曾擔任，或現在正在擔任公司董事長、總經理、執行長或人力資源經理等職務，或是擔任過會展與展會相關公會或協會的理事長等職務。若本人不能受訪，則由該負責人推薦公司資深中高階主管受訪。

問卷調查的抽樣母體名單，來自中華民國展覽暨會議商業同業公會、中華國際會議展覽協會、2014 台灣會展年鑑、MeetTaiwan 網頁，以及場館單位的主辦單位與協辦單位名單。場館包括有：台北世貿展覽館、台北國際會議中心、南港展覽館、台中世貿中心、台北小巨蛋、高雄巨蛋、高雄

國際會議中心、高雄展覽館等；或由相關產業推薦名單，以取得符合本研究的母體資料，再進行問卷調查。

在產業別的歸類中，因為辦展公協會所執行的業務內容與專業展覽籌組公司相似，因此將此兩類合併，也造成該類別調查家數較多。此外，本次調查案中的人力供需部分，已將會展業核心與周邊共 17 個產業全數納入。但周邊產業中的資訊業、廣告業、餐飲業、設備租賃業、印刷業與禮品供應商等，因為與會展業的直接關係較低，因此發放問卷數也偏低。

本年度於 7 月 1 日起開始寄發問卷，各業別發放數量如表 3-3 所示。

表 3-3 104 年度雇主問卷調查母體清冊數量

業別	104 年度調查家數
專業會議籌組公司(PCO)	14
專業展覽籌組公司(PEO) (含辦展公協會)	81
場地管理者	26
旅館業	75
旅行業	23
公關業	41
物流業	20
翻譯業	5
裝潢設計業	46
其他產業	7
合計	338

資料來源：本研究整理。

(四)問卷設計

問卷發放的方式，是分別針對會展之核心與週邊產業分別進行抽樣調查，由於回答的樣本數較多，因此可以得到較為一般化的結論。每個業者可就其所屬的職業類別，選擇三大職務別並預估其 104-107 年之增聘人數，藉此可得知核心六大產業與其他相關產業之會展人力需求。問卷內容共分成三大部分：

第 1 部分：調查公司的營業項目與營業比例。

第 2 部分：調查公司的基本資料，包括營收現況與預估成長率。

第 3 部分：調查今 (104) 年度以及未來三年(105~107 年)新增專業人才需求
量預估。在此並調查業界對於重要職務別的排序看法。

詳細問卷設計、題目內容、選項，以及題目編排順序、填答方式等，請見附錄四。

(五)問卷發放

調查過程經由郵寄問卷方式進行調查，每一封問卷均附上問卷說明，詳細解釋本研究的目的。問卷以掛號信件寄出，並積極說服受訪者填答，以提升回收率。若問卷於發放一個月後尚未回覆，則再以電話催收。

由於本研究所執行的問卷調查，可細分為人力需求數量與專業職能兩個部分，因此只要其中一部份的資料可以使用，即列入有效樣本。資料回收後，利用 Excel 執行重要職務別分析，另利用 SPSS 執行人力需求量分析。

二、職能基準

(一)職能基準建置流程

在建置產業職能基準的流程上，本研究依據經濟部工業局之「職能基準與能力鑑定作業手冊」，並參考郭敏珣(2013)針對電路板製造業研發工

程師的職能基準建立流程，以及過去兩年對於會展業專業人力的職能調查結果，擬定會展產業職能基準之建置流程。

今年度本研究對職能基準建立的研究流程如下：

1. 首先透過對 20 家會展業者的深度訪談，確認出在會議業與展覽業中認可的關鍵人力，並得到對此關鍵人力的職能基準底稿初稿。
2. 與實際擔任該職位的員工或其直屬長官進行職能訪談，以建置職能基準底稿。
3. 邀請業界與學界專家，確認職能基準底稿所列出的工作任務與行為指標有無需要增減的部分。
4. 以確認過的職能基準底稿整理成職能基準問卷。

(二)職能底稿

本年度職能基準的建置，主要針對專業會議籌組公司與專業展覽籌組公司所需要的關鍵職務別進行初步討論。為瞭解會議業與展覽業的高階主管對於職能基準的初步看法。以下為進行職能訪談時的主要題項，主要的目的在於要得到哪些職位是公司的關鍵職務；這些職務的職能級別；該職務的主要工作職責與工作產出；以及擔任該職務所需的知識、技術與態度，以得到對於會議業與展覽業中最重要的關鍵職務別，以及該職務別在職能基準的初步認知。題項設計共計 7 題，包括有：

1. 在您心目中，展覽業與會議業中，大致可以需分為哪幾個比較重要的關鍵職務？你會建議我們在公司中的主要職務別應如何區分比較適當？
2. 你可以透過職能級別表，挑選該職務別所需要的職能級別嗎？(請參考職能級別表)

3. 這些關鍵職務需要負責執行的主要工作職責有哪些？
4. 在此職責下，主要的工作產出有哪些？
5. 您覺得在上述的工作內容中，需要那些專業知識？
6. 您覺得在上述的工作內容中，需要那些技術？
7. 您覺得在上述的工作內容中，需要那些態度？

本研究於每次訪談時均以錄音紀錄，並於訪談後製作逐字稿，以歸納整理會展產業核心業者對於各題項的看法，詳細結果請見附錄五。

在經過對高階主管的確認後，得到會議業與展覽業中最關鍵的職務別以對該職務別應具備的職能看法。由於徵才時也會於人力銀行發布對職能的要求，因此也將人力銀行中，會展業對於相關職務別的徵才標準列入參考（詳見附錄六）。

(三)職能訪談

本研究中由與高階主管的訪談中獲得的相關資料，並合併 102 年與 103 年度進行職能調查的相關資訊，確認出本案進行調查的職務別。接下去的步驟則由實際執行該職位的工作人員，或其直屬主管進行職能訪談。以確認我們所劃分的工作職責、工作任務與工作產出正確無誤。訪談步驟說明如下：

1. 請列舉描述該職位(如：展覽行銷企劃人員)3~5 個主要的工作職責，並描述工作中的主要任務。
2. 請說明該工作任務可以產出什麼成果。
3. 您可以說明該工作產出的關鍵行為指標有哪些嗎？

4. 您認為身為該職位(如：展覽行銷企劃人員)，需要具備那些入門的能力？比如說，需要具備那些知識、技能？
5. 你認為一個成功的該職位工作者(如：展覽行銷企劃人員)，要具備那些特質才能有優秀的工作成果？
6. 通常您的主管會如何設定您的工作績效目標？

藉由以上的訪談內容，可以確認出該職位的員工所執行的工作內容、入門水準、工作任務、工作產出、關鍵行為指標，及所需之知識、技能、態度或人格特質。

(四)完成職能基準底稿與發展問卷

根據 102 年~104 年度所執行的職能研究，並合併今年度所執行的職能訪談，可以建置出職能基準底稿。再由發展出的職能底稿，詢問專家學者的建議後，提出職能基準問卷。

肆、研究結果

本章主要在說明經由質化的深度訪談與量化的問卷調查後，所得到之人力供需數量與所需職能。

一、供需數量分析

供需數量分析是藉由問卷調查的方式，得到對於整體會展產業在人才需求量的結果。在需求方面，在此共進行 17 種業別的問題調查，得到產業對需求的看法。之後藉由大專生流向調查，了解人力的供給數量。

(一) 問卷樣本概述

進行量化分析的回收率計算基準為：在營業額與營業成長部分均填答完整，即列為需求量化分析的有效樣本。經剔除有填答不完整的問卷後，得到需求量化分析的有效樣本共 81 份，平均有效回收率為 24%。詳細資料請參見表 4-1。

表 4-1 問卷調查回收成果表

類別	發放數	需求量化分析	
		有效樣本數	有效回收率
專業會議籌組公司	14	6	43%
專業展覽籌組公司	81	19	23%
場地管理者	26	10	38%
旅館業	75	15	20%
旅行業	23	9	39%
公關業	41	5	12%
物流業	20	6	30%
翻譯業	5	1	20%
裝潢設計業	46	8	17%

類別	發放數	需求量化分析	
		有效樣本數	有效回收率
其他相關產業	7	2	29%
共計	338	81	24%

資料來源：本計畫彙整。

(二) 供給量分析

產業專業人力供給之量化分析，主要以學校供給與轉業供給兩類組成。以下擷取畢業生流向調查的資料，採用其畢業比例、就業比例以及轉入各行業之比例，用以計算會展產業之供給預測。詳細資料如表 4-2 所示。

表 4-2 104 年~107 年畢業生投入會展服務產業人數推估表

產業	專業會議籌組公司	專業展覽籌組公司	場地管理者	旅館業	旅行業	公關業	物流業	翻譯業	裝潢設計業	其他產業	
投入產業比例(%)	0.01%	0.03%	0.01%	0.04%	0.14%	0.02%	0.17%	0.07%	0.05%	0.09%	
年度	畢業生人數	投入會展服務產業人數推估									
104	305,947	40	90	38	124	425	49	408	206	149	282
105	298,150	39	88	37	121	415	48	398	201	146	275
106	294,992	38	87	37	119	410	47	393	198	144	272
107	295,394	38	87	37	120	411	47	394	199	144	272

資料來源：本計畫推估及彙整。

就業供給的來源除新鮮人投入職場外，亦有由轉業供給者。在此藉由問卷調查中，會展產業行業別之轉業供給比例推論整體人力供給量，詳細資料如表 4-3 所示。

表 4-3 104 年~107 年投入會展服務產業人數推估表

產業	專業會議籌組公司	專業展覽籌組公司	場地管理者	旅館業	旅行業	公關業	物流業	翻譯業	裝潢設計業	其他產業
轉業供給比例(%)	72.5%	53.2%	33.2%	12.87%	56.22%	46.4%	53.33%	0%	44.13%	20%
畢業生進入	27.5%	46.8%	66.8%	87.13%	43.78%	53.6%	46.67%	100%	55.87%	80%

比例(%)											
年度	畢業生人數	投入會展服務產業人數推估									
104	305,947	145	192	57	142	971	91	874	206	267	353
105	298,150	141	188	55	139	948	90	853	201	261	344
106	294,992	139	186	55	137	937	88	842	198	258	340
107	295,394	140	186	55	138	939	88	844	199	258	340

資料來源：本計畫推估及彙整。

(三) 需求量分析

在景氣推估方面，以期望值計算方式，對照過去景氣發生不同情境的百分比變化¹，並採行問卷調查分析結果，進行人力的需求量分析，不同情境未來增聘人數與未來營收目標值之人力需求推估結果如表 4-4 所示。

表 4-4 會展產業未來四年專業人才新增需求量

單位：人數

產業別/年度	景氣情境	104	105	106	107
專業會議籌組公司	保守	33	51	9	1
	持平	54	83	15	2
	樂觀	57	87	16	2
專業展覽籌組公司	保守	50	96	81	107
	持平	81	156	131	175
	樂觀	84	164	137	183
場地管理者	保守	52	39	43	82
	持平	84	63	69	133
	樂觀	88	66	73	139
旅館業	保守	461	541	467	497
	持平	749	879	758	807
	樂觀	786	922	796	847
旅行業	保守	69	69	80	81
	持平	112	112	130	132

¹依據國家發展委員會所發布景氣對策信號，以及主計總處所發布支援服務業所受僱員工人數之變化趨勢，取樣期間為 1984 年 1 月至 2014 年 8 月止。

產業別/年度	景氣情境	104	105	106	107
	樂觀	118	118	136	139
公關業	保守	43	54	62	72
	持平	71	88	100	118
	樂觀	74	93	105	123
物流業	保守	11	12	10	11
	持平	18	19	16	17
	樂觀	19	20	17	18
翻譯業	保守	2	2	2	2
	持平	3	3	3	3
	樂觀	3	3	3	3
裝潢設計業	保守	22	26	27	27
	持平	35	43	44	45
	樂觀	37	45	46	47
其他產業	保守	6	7	5	4
	持平	11	11	8	6
	樂觀	11	11	8	6

註¹:目標年 104~107 年不同景氣情境專業人才新增需求量，採用本年度問卷調查分析，利用地中海區域計畫的人力需求方法，結合不同景氣情境設定推估之。

資料來源：本計畫彙整。

(四) 供需平衡分析

為預測未來產業人才供需情勢，本調查建置產業人才供需參考指標，以衡量國內產業人才供需概況。其建置是以歷年勞委會發布求供倍數（求才人數／求職人數）之最高及最低值作為範圍，並參考國家發展委員會景氣燈號期望機率值，而於此範圍中設定 4 個檢查值及劃分 5 個指標區間，並給予每個指標區間一個特定符號，以代表每一類人才供需情形。指標符號包括「A--」、「A-」、「A」、「A+」、「A++」，而其意義分別為人才極不足、人才不足、供需均衡、人才充裕、人才極充裕，如表 4-5 所示。

表 4-5 產業人才供需指標

區間	$X < 0.99$	$0.99 \leq X < 1.16$	$1.16 \leq X < 1.4$	$1.4 \leq X < 1.57$	$1.57 \leq X$
信號	A++	A+	A	A-	A--
意義	人才極充裕	人才充裕	供需均衡	人才不足	人才極不足

資料來源：經濟部產業專業人才發展推動辦公室。

未來四年會展服務產業人才經計算出求供比後，轉換成供需指標，得知在景氣樂觀、持平與保守的情況下，各產業的人才供需狀況。目前在專業展覽籌組公司、場地管理者、旅館業與公關業，若對未來保持樂觀或持平預期時，會出現人力供需不足的現象；在專業會議籌組公司、旅行業、展覽物流業/運輸業、翻譯業及設計裝潢業，則都會出現人力供需充裕的現象。詳細資料請見表 4-6~表 4-15 所示。

表 4-6 專業會議籌組公司產業人力供需調查結果

年度	104			105			106			107		
	樂觀	持平	保守									
預估產值成長率(%)	14.51	13.83	8.51	22.38	21.33	13.13	4.02	3.83	2.36	0.52	0.50	0.31
新增人才需求(人)	57	54	33	87	83	51	16	15	9	2	2	1
新增人才供給(人)	145			141			139			140		
供需差距(人)	88	91	111	54	58	90	124	125	130	138	138	138
人才求供比	0.39	0.37	0.23	0.62	0.59	0.36	0.11	0.11	0.07	0.01	0.01	0.01
人才供需指標	A++											
人才供需意義	人才極充裕											

資料來源：本計畫推估及彙整。

表 4-7 專業展覽籌組公司產業人力供需調查結果

年度	104			105			106			107		
景氣情境	樂觀	持平	保守									
預估產值 成長率 (%)	8.12	7.74	8.51	15.75	15.01	9.24	13.21	12.59	7.75	17.61	16.78	10.32
新增人才 需求(人)	84	81	50	164	156	96	137	131	81	183	175	107
新增人才 供給(人)	192			188			186			186		
供需差距 (人)	108	112	143	24	32	92	49	55	105	3	11	79
人才求供 比	0.44	0.42	0.26	0.87	0.83	0.51	0.74	0.70	0.43	0.98	0.94	0.58
人才供需 指標	A++											
人才供需 意義	人才極 充裕											

資料來源：本計畫推估及彙整。

表 4-8 場地管理者產業人力供需調查結果

年度	104			105			106			107		
景氣情境	樂觀	持平	保守	樂觀	持平	保守	樂觀	持平	保守	樂觀	持平	保守
預估產值 成長率(%)	7.14	6.80	4.18	5.35	5.10	3.14	5.88	5.60	3.45	11.23	10.70	6.58
新增人才 需求(人)	88	84	52	66	63	39	73	69	43	139	133	82
新增人才 供給(人)	57			55			55			55		
供需差距 (人)	-32	-27	5	-11	-8	16	-17	-14	13	-84	-77	-26
人才求供 比	1.56	1.48	0.91	1.20	1.14	0.70	1.32	1.25	0.77	2.51	2.40	1.47
人才供需 指標	A-	A-	A++	A	A+	A++	A	A	A++	A--	A--	A-
人才供需 意義	人才不 足	人才不 足	人才極 充裕	供需均 衡	人才充 裕	人才極 充裕	供需均 衡	供需均 衡	人才極 充裕	人才極 不足	人才極 不足	人才不 足

資料來源：本計畫推估及彙整。

表 4-9 旅館產業人力供需調查結果

年度	104			105			106			107		
景氣情境	樂觀	持平	保守									
預估產值 成長率 (%)	11.75	11.20	6.89	13.78	13.14	8.08	11.90	11.34	6.97	12.66	12.07	7.43
新增人才 需求(人)	786	749	461	922	879	541	796	758	467	847	807	497
新增人才 供給(人)	142			139			137			138		
供需差距 (人)	-644	-607	-319	-783	-740	-402	-659	-622	-330	-709	-670	-359
人才求供 比	5.52	5.27	3.24	6.64	6.33	3.89	5.83	5.55	3.42	6.15	5.86	3.61
人才供需 指標	A--											
人才供需 意義	人才極 不足											

資料來源：本計畫推估及彙整。

表 4-10 旅行產業人力供需調查結果

年度	104			105			106			107		
景氣情境	樂觀	持平	保守									
預估產值 成長率(%)	19.24	18.33	11.28	19.24	18.33	11.28	22.15	21.11	12.99	22.62	21.56	13.26
新增人才 需求(人)	118	112	69	118	112	69	136	130	80	139	132	81
新增人才 供給(人)	971			948			937			939		
供需差距 (人)	853	858	902	830	835	879	801	807	857	800	807	857
人才求供 比	0.12	0.12	0.07	0.12	0.12	0.07	0.15	0.14	0.09	0.15	0.14	0.09
人才供需 指標	A++											
人才供需 意義	人才極 充裕											

資料來源：本計畫推估及彙整。

表 4-11 公關活動產業人力供需調查結果

年度	104			105			106			107		
景氣情境	樂觀	持平	保守									
預估產值成長率(%)	12.59	12.00	7.38	15.74	15.00	9.23	17.84	17.00	10.46	20.99	20.00	12.31
新增人才需求(人)	74	71	43	93	88	54	105	100	62	123	118	72
新增人才供給(人)	91			90			88			88		
供需差距(人)	17	20	48	-3	1	35	-17	-12	26	-36	-30	15
人才求供比	0.81	0.77	0.48	1.03	0.98	0.61	1.20	1.14	0.70	1.41	1.34	0.83
人才供需指標	A++	A++	A++	A+	A++	A++	A	A+	A++	A-	A	A++
人才供需意義	人才極充裕	人才極充裕	人才極充裕	人才充裕	人才極充裕	人才極充裕	供需均衡	人才充裕	人才極充裕	人才不足	供需均衡	人才極充裕

資料來源：本計畫推估及彙整。

表 4-12 物流產業人力供需調查結果

年度	104			105			106			107		
景氣情境	樂觀	持平	保守									
預估產值成長率(%)	9.88	9.42	5.79	10.41	9.92	6.10	9.01	8.58	5.28	9.62	9.17	5.64
新增人才需求(人)	19	18	11	20	19	12	17	16	10	18	17	11
新增人才供給(人)	874			853			842			844		
供需差距(人)	856	856	863	833	834	841	825	826	832	826	827	834
人才求供比	0.02	0.02	0.01	0.02	0.02	0.01	0.02	0.02	0.01	0.02	0.02	0.01
人才供需指標	A++											
人才供需意義	人才極充裕											

資料來源：本計畫推估及彙整。

表 4-13 翻譯產業人才供需調查結果

年度	104			105			106			107		
景氣情境	樂觀	持平	保守									
預估產值成長率(%)	5.25	5.00	3.08	5.25	5.00	3.08	5.25	5.00	3.08	5.25	5.00	3.08
新增人才需求(人)	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
新增人才供給(人)	206			201			198			199		
供需差距(人)	203	203	204	198	198	199	195	195	196	196	196	197
人才求供比	0.02	0.01	0.01	0.02	0.01	0.01	0.02	0.02	0.01	0.02	0.02	0.01
人才供需指標	A++											
人才供需意義	人才極充裕											

資料來源：本計畫推估及彙整。

表 4-14 裝潢設計產業人力供需調查結果

年度	104			105			106			107		
景氣情境	樂觀	持平	保守									
預估產值成長率(%)	12.46	11.88	7.31	15.29	14.57	8.97	15.48	14.75	9.07	15.87	15.13	9.31
新增人才需求(人)	37	35	22	45	43	26	46	44	27	47	45	27
新增人才供給(人)	267			261			258			258		
供需差距(人)	230	232	245	216	218	235	212	214	231	211	213	230
人才求供比	0.14	0.13	0.08	0.17	0.16	0.10	0.18	0.17	0.10	0.18	0.17	0.11
人才供需指標	A++											
人才供需意義	人才極充裕											

資料來源：本計畫推估及彙整。

表 4-15 其他產業人力供需調查結果

年度	104			105			106			107		
景氣情境	樂觀	持平	保守									
預估產值 成長率(%)	31.48	30.00	18.46	32.53	31.00	19.07	22.56	21.50	13.23	18.36	17.50	10.77
新增人才 需求(人)	11	11	6	11	11	7	8	8	5	6	6	4
新增人才 供給(人)	353			344			340			340		
供需差距 (人)	341	342	346	332	333	337	336	336	339	334	334	336
人才求供 比	0.03	0.03	0.02	0.03	0.03	0.02	0.02	0.02	0.01	0.02	0.02	0.01
人才供需 指標	A++											
人才供需 意義	人才極 充裕											

資料來源：本計畫推估及彙整。

二、供需分析長期比較

本研究由 102 年度開始進行對會展專業人力的供需進行調查，目前已進入第三年，對供需的預測可達到 107 年度。為得到長期供需趨勢的變化，在此將三年來所得到的預測數據以移動平均加以計算，並繪製成圖，以了解整體產業的供需發展趨勢。

(一) 專業會議籌組公司

由專業會議籌組公司的長期人力供需趨勢圖，可以發現專業會議籌組公司的供給都是大於需求的。其中由 105 年度開始，對於人力的需求開始降低，這與業界對於未來的產業規模預測降低有關。

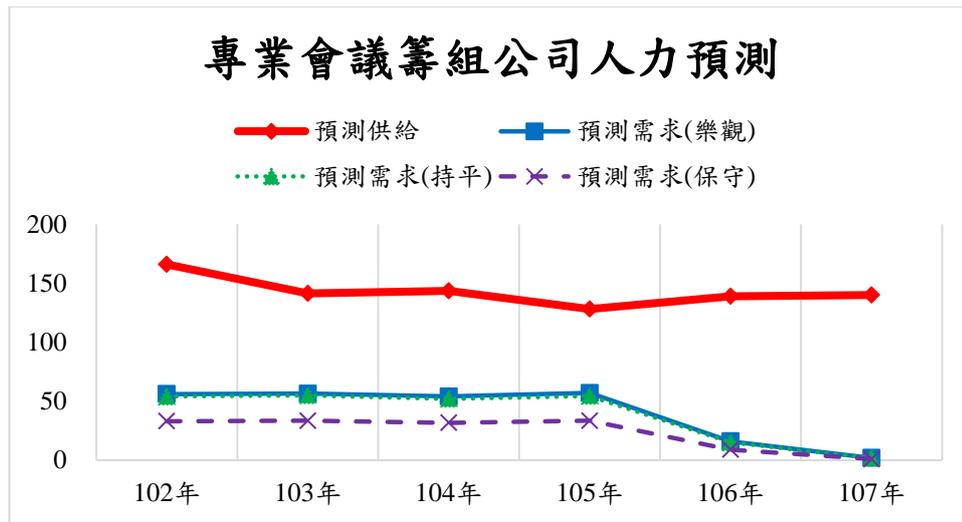


圖 4-1 專業會議籌組公司人力供需預測折線圖

(二) 專業展覽籌組公司

由專業展覽籌組公司的長期人力供需趨勢圖，可以看到需求每年上下起伏，其原因大致有以下兩點：第一是展覽產業廠商每年預測產值皆不同，以 103 年度的調查為例，廠商預測 105 年度產值平均為 23.35%；但到了 104 年度的調查，廠商對於產值的預測則下修為 15.01%，因此在移動平均值之計算方式下影響每年需求變動；二為景氣變動影響，105 年度的調查顯示，展覽業廠商預測四年產值起伏波動較大，因此造成產業需求人力有所變動。

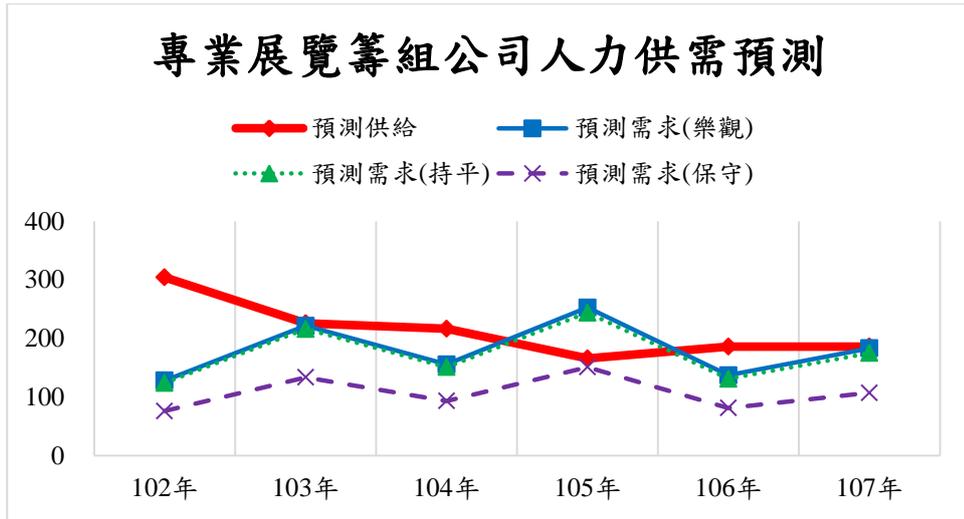


圖 4-2 專業展覽籌組公司人力供需預測折線圖

(三) 公關活動業者

由公關活動業者的長期人力供需趨勢圖，可以看到景氣持平與樂觀之下的預測下，對於人力的需求皆是大於供給，顯示公關活動產業的確有欠缺人力的現象，但在 105 年後，因產業預測產值降低，導致需求減少，讓此產業可達供需平衡之狀態。

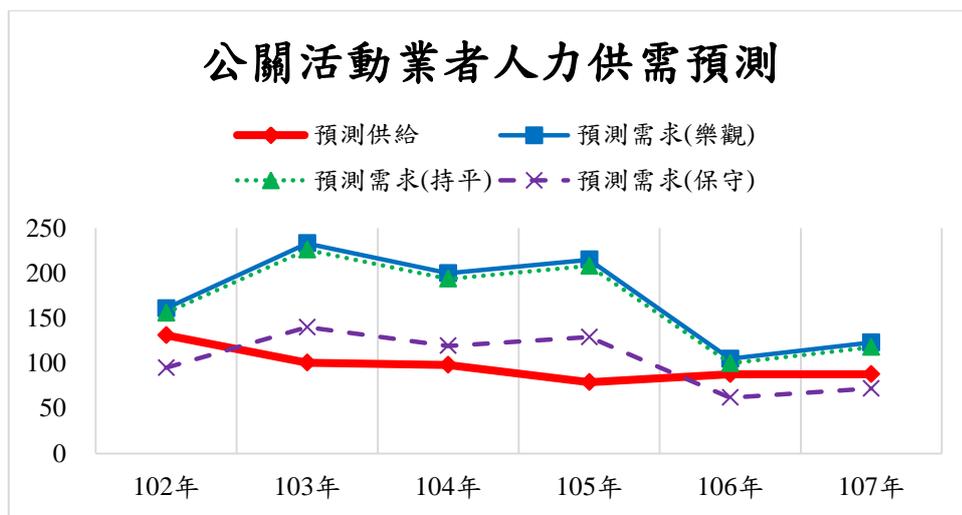


圖 4-3 公關活動業者人力供需預測折線圖

(四)場地管理業者

由場地管理業者的長期人力供需趨勢圖，可以看出 102~107 年的預測值，若在景氣屬於樂觀或持平的狀態下，都是供給小於需求，唯有 106 年供需拉近，但在 107 年度即反彈上升。在此與廠商對 107 年的廠商預測產值相關，廠商預測 106 年產值為 5.60%，但 107 年高達 10.70%，可能因為 107 年度可以完工投入營運的場館數量提高，以及場地管理者對於後續的發展狀況比較樂觀，因而致使產值提高，帶動需求員工人數增加。

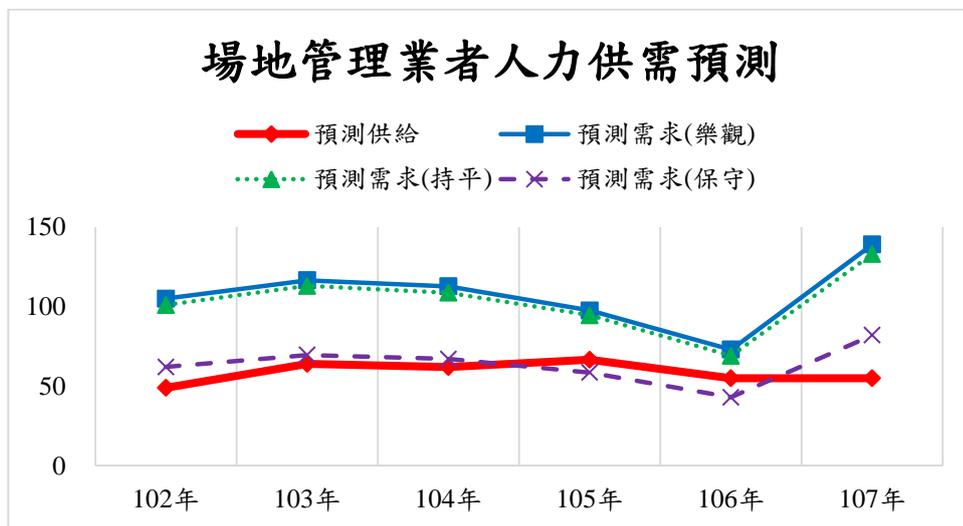


圖 4-4 場地管理業者人力供需預測折線圖

(五)旅館業者

由旅館業者的長期人力供需趨勢圖，可以看到 102~107 年度，旅館業對於會展人力的需求處於大幅成長的狀況。主要原因在於近年許多旅館新設，加上旅館業可以投入會展營運的項目較多，除了可以做為住宿場地外，開會或策展的會議廳租借，會前會後的用餐等等，都讓旅館業對於會展人力的需求大幅增加。

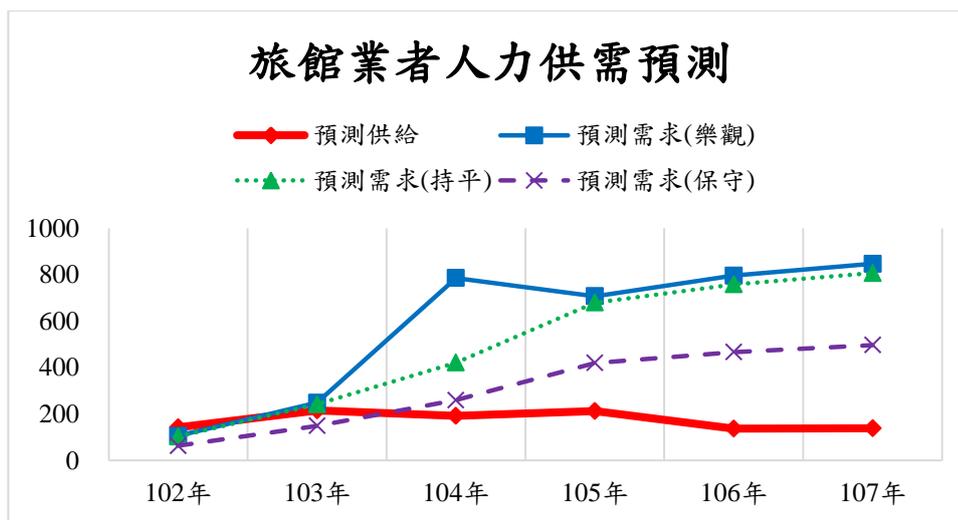


圖 4-5 旅館業者人力供需預測折線圖

(六) 旅行業者

由旅行業者的長期人力供需趨勢圖，可以看到旅行業者對會展人力的需求，於 102~107 年度逐年成長，顯示近年會展產業在獎勵旅遊或會展活動後的旅遊需求增加。然近年來，大專院校對於觀光人力的培育也大幅增加，因此導致旅行社在專業人力供需的情況一直處於供過於求的情形。

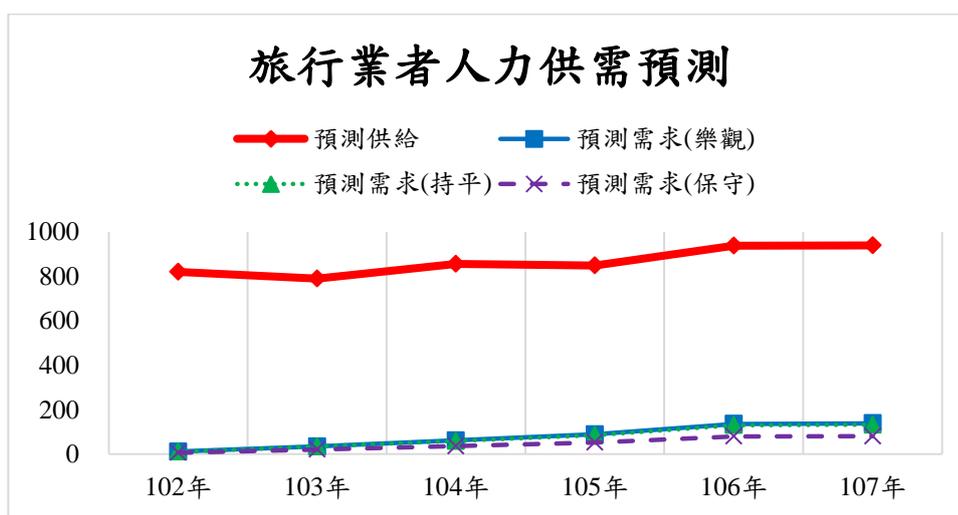


圖 4-6 旅行業者人力供需預測折線圖

(七) 物流業者

由物流業者的長期人力供需趨勢圖，可以看到物流產業的人力供給預測成階梯式上升，但物流業在會展人力的需求卻沒有大幅增加。造成這個結果的主要因素，也與近年來教育部公布建議大專院校增設物流相關科系有關，造成物流業培育人才供給較高，但相對地，會展業的人力需求卻沒有提高，因此出現供過於求的情況。

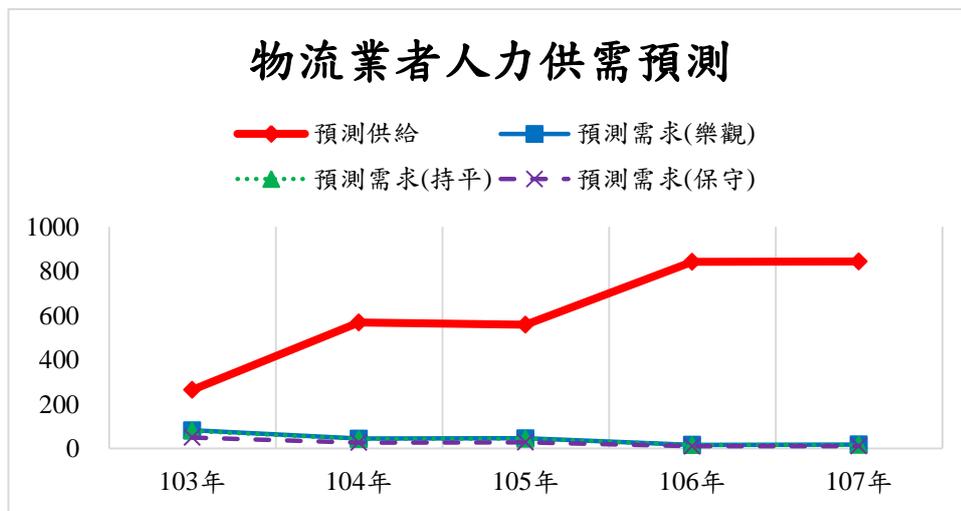


圖 4-7 物流業者人力供需預測折線圖

(八) 翻譯業者

由翻譯業者的長期人力供需趨勢圖，可以發現翻譯業的人力供需一直處於供過於求的情況。主要因素在於翻譯業沒有大幅度的人力需求增加，在人力穩定，沒有人員離職，產值也沒有大幅擴充的情況下，人力的需求一直處於持平的狀態。不過進入會展翻譯界的供給也有逐年下滑的趨勢，這與轉職員工比例降低有關。但即使供給降低，仍然屬於專業人力供過於求的狀態。

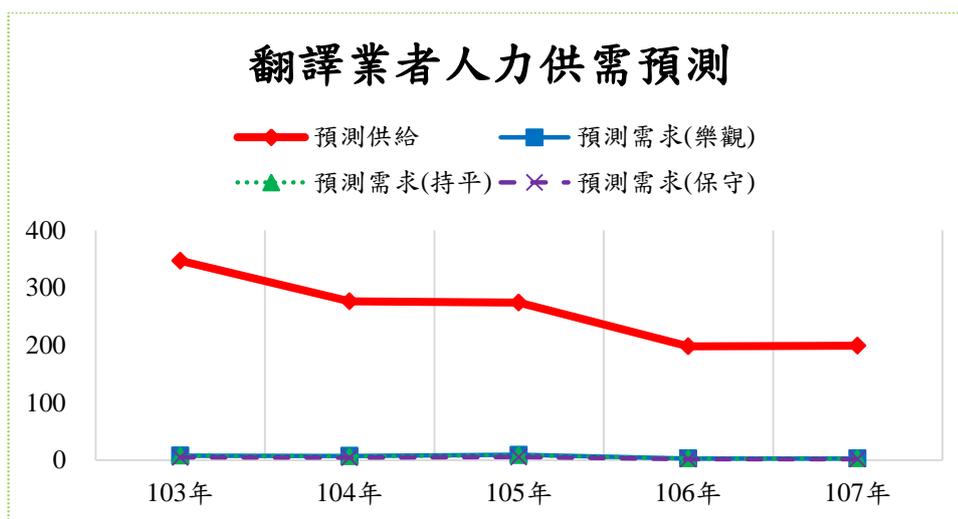


圖 4-8 翻譯業者人力供需預測折線圖

(九) 裝潢設計業者

由裝潢設計業者的長期人力供需趨勢圖，可以看出 102~107 年度的專業人力需求有逐年攀升，但與人力供給仍有一段差異。主要因素在供給方面，因為近年來視覺設計相關科系增設的情況，致使投入產業的比例增加，但是需求並未大幅提升，這仍然與產值未能大幅提升有關，因此對會展專業人力的供需情況亦仍保持在供過於求的情況。

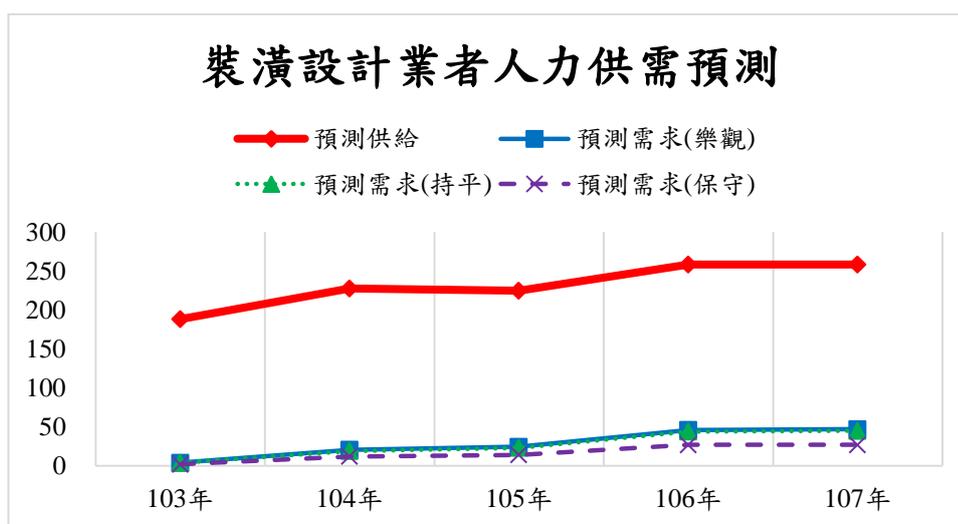


圖 4-9 裝潢設計業者人力供需預測折線圖

三、職能基準

(一) 高階主管深度訪談

深度訪談是針對本年度調查產業的訪談內容，經由逐字稿紀錄後，進行歸納整理，得出會議業與展覽業的高階主管，對於職能基準調查內容的意見。以確認出會議業與展覽業的重要職位、該職位的職能級別、工作任務、工作產出，以及相關的專業知識、能力與態度等資訊。

1. 訪談對象

本研究今年度共計完成 2 種職務類別，20 家業者。訪談名單請參見表 4-16 所示：

表 4-16 深度訪談名單

產業類別	訪談單位	受訪者
專業會議籌組公司	集思國際會議顧問有限公司	葉泰民執行長
	圓桌會議顧問股份有限公司	柯樹人執行長
	滿力國際股份有限公司	王怡文協理
	艾力得會議顧問股份有限公司	吳菁正總經理
	錫安會議顧問公司	吳西謙董事長
	威立會議顧問股份有限公司	唐嘉蔚總監
	匯集國際股份有限公司	蔣涵如總監
專業展覽籌組公司	展昭國際企業股份有限公司	林茂廷總經理
	安益國際展覽股份有限公司	涂建國董事長
	外貿協會展覽處	張瑞鴻組長
	台北市電腦同業公會	張笠副總幹事
	揆眾展覽事業股份有限公司	周孝慶總經理
	貿友展覽事股份有限公司	張光球副總經理
	華亞國際展覽股份有限公司	王秋云總經理
	上聯國際展覽有限公司	徐佩玲協理
	香港商法蘭克福新時代傳媒有限公司台灣分公司	杜承華先生
	大展國際股份有限公司	邱經理
	泓順展會服務股份有限公司	甘明德總經理
	台灣觀光特產協會	林杰秘書長
	紡拓會	王惠蘭副處長

資料來源：本計畫彙整。

2. 訪談內容

(1) 關鍵職務

因為各業別所敘述之關鍵職務的名稱並不完全相同，故依據訪談內文進行歸類統計，以確認會議業與展覽業要建立職能基準的職位別。

以專業會議籌組公司而言，因為大多數的會議公司都是以專案的方式執行工作，因此確認職位也以專案方式進行區分，只有職級上有差別。為

能收斂各會議公司的職務建議，因此我們將專案管理師與專案執行合併為單一職位，並定名為專案管理師；另一級則將專案管理人員與專案經理合併為單一職位，並定名為專案經理(詳見表 4-17)。

以專業展覽籌組公司而言，大多數的業者反應業務與行銷企劃是屬於較為重要的職位，但有些公司行銷人員的工作有含企劃，有些未含，而因查證展覽公司於人力銀行刊登職缺訊息時，多以行銷企劃人員為職位，因此本研究統一定調行銷人員的工作任務包含企劃，將其定名為行銷企劃人員(詳見表 4-18)。

表 4-17 會議公司關鍵職務表

單位		職務	專案執行者	業務人員	行銷人員	設計人員	現場服務人員	管理人員	技術支援人員	其他
專業會議 籌組公司	集思		專案管理人員 專案執行人員	專案業務人員					產品開發人員	
	圓桌		專案經理 專案副理 專案管理師							
	滿力		專案經理 專案副理 專案執行							
	艾力得		專案經理 專案副理 專案管理師							
	錫安		專案經理 專案管理師							
	威立		專案經理 專案管理師 專案執行 專案助理							
	匯集		專案管理師							

表 4-18 展覽公司關鍵職務表

單位		職務	專案執行者	業務人員	行銷人員	設計人員	現場服務人員	管理人員	技術支援人員	其他
專業展覽籌組公司	展昭			業務	行銷企劃					
	安益		高級專案人員 專案人員							助理
	外貿協展覽處		專案人員 助理專案人員					組長		
	台北市電腦公會			業務	企劃					
	揆眾									
	泓順		專案執行	業務						後勤
	貿友			業務						
	華亞				行銷企劃					資料庫
	上聯			業務	廣告宣傳					
	香港商法蘭克福		專案經理	業務					營運部	資料庫
	大展			業務	企劃					客服 公關
紡拓會			徵展	廣宣	建館					

資料來源：本計畫彙整

(2) 職能級別

根據勞動部的職能分級標準，將職能級別依據需要被監督管理，以及需要的專業知識能力，以及策略思考的能力等分為六級。第一級為能夠在可預計及有規律的情況中，在密切監督及清楚指示下，執行常規性及重複性的工作。且通常不需要特殊訓練、教育及專業知識與技術；第二級是能夠在大部分可預計及有規律的情況中，在經常性監督下，按指導進行需要某些判斷及理解性的工作。需具備基本知識、技術；第三級是能夠在部分變動及非常規性的情況中，在一般監督下，獨立完成工作。需要一定程度的專業知識與技術及少許的判斷能力；第四級是能夠在經常變動的情況中，在少許監督下，獨立執行涉及規劃設計且需要熟練技巧的工作。需要具備相當的專業知識與技術，及作判斷及決定的能力；第五級是能夠在複雜變動的情況中，在最少監督下，自主完成工作。需要具備應用、整合、系統化的專業知識與技術及策略思考與判斷能力；第六級為能夠在高度複雜變動的情況中，應用整合的專業知識與技術，獨立完成專業與創新的工作。需要具備策略思考、決策及原創能力。

由本研究的調查結果顯示，會展專業人員所需要的職能級別平均在 4~6 之間，其中會議業中的專案經理職能級別平均值為 6，登錄至職能基準底稿的數值為 6；專案管理師職能級別的平均值為 4.67，登錄至職能基準底稿的數值為 5；展覽業中的行銷企劃職能級別平均值為 4.75，登錄至職能基準底稿的數值為 5；業務人員的職能級別平均值為 4，登錄至職能基準底稿的數值為 4。

(3) 專業知識

針對專業會議籌組公司而言，專案經理需要的專業知識包括有：外語能力、財務管理、會議規劃管理；專案管理師需要的專業知識包括有：外

語能力、產業基本知識、服務業概念與相關法令。外語能力包含「英文書信能力」與「英文溝通能力」。產業基本知識是因為要籌辦專業的會議，希望員工能對該產業有基礎的認識。

針對專業展覽籌組公司而言，行銷企劃所需要的專業知識包括：產業基本知識與創意概念；業務人員所需要的專業知識為：產業基本知識、語言能力與行銷學概念。

業者普遍認為無法由課堂的理論學習，要由實務經驗，因此建議要由「社團經驗」。在舉辦專業展會時，則需要員工能具備有該產業的專業知識，知道產業發展趨勢，或者是有辦法研究該產業的未來發展趨勢。

(4) 技能

就技能而言，會議業者認為，對專案經理來說，最重要的技能為組織計畫與顧客導向，其次是包括有：人脈建立、分析推理、正確傾聽、合作協調、成果導向、表達說服、時間管理、問題分析、問題解決、策略性思考、溝通、價值判斷、彈性思考、衝突管理與閱讀能力都很重要。對於專案管理師來說，最重要的技能是合作協調、時間管理、問題解決與顧客導向，其次是溝通。對專案經理而言，較為不同的在於要有組織規劃能力，這是因為專案經理需要對整個專案負責，因此必須要擔負帶領整個專案團隊的任務，因此必須要有組織計畫的能力，才能承擔此重責大任。在兩個不同層級的專案人員，共同認為重要的專業能力包括有：問題解決能力、合作協調、時間管理與顧客導向。對於問題解決能力，主要是因為在會議現場有很多突發性的狀況需要解決，因此要能分析問題並立刻加以解決，但專案經理還需要具備對問題的分析能力，如此才能針對問題提出適當的解決方案。顧客導向則是因為會議業會因為籌辦的會議主題不同，產業不同，而需要對顧客會有不同的服務內容，因此顧客導向的能力很重要。此外，注重時間管理，是因為在整個專案流程中，

對整體時間的控管非常重要，無論是整個專案，還是活動當天，要注意能讓活動準時舉行，不要延誤；再者，合作協調是因為會展都屬於團隊合作的工作，因此能與人合作是很重要的能力作是很重要的能力。

在展覽業者中，認為行銷企劃最重要的技能為創新導向，其次為成果導向、表達說服、品質導向、時間管理、問題分析、問題解決、策略性思考、影響力、衝突管理與資訊科技能力。認為業務人員最重要的技能為：表達說服，其次是人脈建立、問題解決、溝通、衝突管理與顧客導向。對於行銷人員來說，要不斷地有創新的想法，才能吸引買主不斷地來參與展覽，因此創新導向非常重要；但是對業務人員來說，要能說服攤商購買攤位，因此較需要具備表達說服與溝通的能力。

(5) 態度

會議業者提出在態度方面，專案經理需要的態度包括：親和關係、壓力容忍、追求卓越、彈性與應對不明狀況，其次包括有：主動積極、正直誠實、自我管理、自信心、謹慎細心與冒險挑戰。專案管理師最需要的態度為：謹慎細心，其次為親和關係、主動積極、彈性與應對不明狀況。由此可以看出，對於會議業來說，因為需要執行的細節很多，因此無論是專案經理還是專案執行，都需要謹慎細心，但較為特別的是，位於領導者的專案經理，更需要壓力容忍與追求卓越，這是惟有領導人員有追求卓越的態度，會議才能不斷地提升品質，達到更好的績效表現。

展覽業者所重視的人格特質，在行銷企劃為：壓力容忍、謹慎細心與團隊意識，其次為正直誠實、自我管理、自我提升、自信心、好奇開放與冒險挑戰；但對於業務人員來說，壓力容忍是最重要的人格特質，其次是親和關係、主動積極、自我管理、自信心與團隊意識。在展覽業中，可以看到壓力容忍非常重要，這與服務業的一次呈現特性有很大的關係，同時，

無論是業務人員還是行銷企劃，都要承擔是否能招攬到更多買主或是與會者的壓力，因此壓力容忍對展覽業的專業人員來說，是非常重要的態度。此外對行銷企劃來說，要能想到新的好的方式來吸引與會者，因此一定要有較高的好奇心，能不斷地吸收新的想法，才能有新的創意發想。而對業務人員來說，要能主動積極地爭取為客戶服務，不斷地接受新的挑戰，才能達到更高的業績表現。

(二) 員工職能訪談

本研究針對每個職位訪談 2~3 位員工，調查其對於來自對中高階主管訪談後所得到的職能基準的看法，並彙總之前針對文獻及來自人力銀行的徵才訊息所得到的結果，即可得到今年度的職能底稿。

表 4-19 員工職能訪談

產業類別	訪談單位	職位
專業會議籌組公司	集思國際會議顧問有限公司	專案經理
		專案管理師
	圓桌會議顧問股份有限公司	專案經理
		專案管理師
	艾力得會議顧問公司	專案經理
		專案管理師
專業展覽籌組公司	展昭國際公司	行銷企劃
		業務專員
	揆眾展覽公司	行銷企劃
		業務專員
	安益展覽公司	行銷企劃
		業務專員

四、職能基準長期比較

根據 102 年度~104 年度所執行的職能調查，可以得到三年來，關於會展專業人員在專業知識、技能與態度上的不同看法，可以合併相關資料到職能基準底稿內關於知識、技能與態度的描述。詳細資料如表 4-19 ~4-21 所示。

(一) 專業知識

表 4-20 會展專業人力知識列表

會議業		
102	專案執行者	會展活動規劃與管理、會展英文、專案管理

103	專案執行者	會展活動規劃與管理、會展英文、專案管理
104	專案經理	財務管理、國際會議規劃管理
	專案管理師	產業基本知識、服務業概念、相關法令
展覽業		
102	業務人員	會展活動規劃與管理、會展行銷、顧客關係管理
103	業務人員	會展活動規劃與管理、會展行銷、會展英文、顧客關係管理
104	業務人員	產業基本知識、語言能力、行銷學概念
展覽業		
102	行銷人員	會展行銷、會展活動規劃與管理、會展英文、顧客關係管理、企劃案撰寫、廣告設計與企劃
103	行銷人員	會展行銷、會展活動規劃與管理、企劃案撰寫
104	行銷企劃	產業基本知識、創意概念

資料來源：本研究整理

在整體調查中，還有得到如：文書處理能力、多益證照、專業會展證照(如：CEM、CMP)、專案管理證照(PMP)等，均可以列入職能基準底稿中。

(二)技能

表 4-21 會展專業人力技能列表

會議業		
102	專案執行者	專案執行能力、規劃執行管理能力、行政文書能力、外語溝通能力
103	專案執行者	專案執行能力、規劃執行管理能力、外語溝通能力
104	專案經理	合作協調、時間管理、顧客導向、品質導向、問題解決、組織計畫、溝通、彈性思考、衝突管理、閱讀能力、詞彙編撰能力
	專案管理師	合作協調、時間管理、問題解決、顧客導向、溝通
展覽業		
102	業務人員	業務拓展與客戶開發、客戶服務與聯繫能力、溝通協調能力
103	業務人員	業務拓展與客戶開發、客戶服務與聯繫能

		力、溝通協調能力
104	業務人員	表達說服、人脈建立、問題解決、溝通、衝突管理、顧客導向
展覽業		
102	行銷人員	創意能力、行銷策略規劃能力、業務拓展與客戶開發
103	行銷人員	創意能力、行銷策略規劃能力、業務拓展與客戶開發、企劃案撰寫能力、客戶服務與聯繫能力
104	行銷企劃	創新導向、成果導向、表達說服、品質導向、時間管理、問題分析、問題解決、策略性思考、影響力、衝突管理、資訊科技能力

資料來源：本研究整理

(三)態度

表 4-22 會展專業人力態度列表

會議業		
102	專案執行者	積極主動、穩定性、細心、能與人團隊合作、對工作的熱情
103	專案執行者	能與人團隊合作、細心、穩定性
104	專案經理	親和關係、壓力容忍、追求卓越、彈性、應對不明狀況；主動積極、正直誠實、自我管理、自信心、謹慎細心、冒險挑戰
	專案管理師	謹慎細心、親和關係、主動積極、彈性、應對不明狀況
展覽業		
102	業務人員	積極主動、能與人團隊合作、外向活潑
103	業務人員	積極主動、能與人團隊合作、外向活潑、認真負責
104	業務人員	主動積極、壓力容忍、親和關係、自我管理、自信心、團隊意識
展覽業		
102	行銷人員	積極主動、能與團隊合作、對工作的熱情
103	行銷人員	能與人團隊合作、積極主動、喜愛創新求變、

		EQ 管理能力
104	行銷企劃	壓力容忍、團隊意識、謹慎細心、好奇開放

資料來源：本研究整理

此外，整體表現中還有提到如：活潑外向，也可以放入職能底稿中討論。

五、職能基準底稿

本案由 102 年度~104 年度逐年進行的職能調查中，建立起今年度進行的職能基準底稿。

(一)會議業專案經理職能底稿

工作描述	帶領專案團隊完成專案任務和在工作的過程中必須承擔領導者的角色，要指導專案團隊按照正確的方向和方法去完成專案工作。				
入門水準	專以上，不限科系，有 3 到 5 年工作經驗，有 PMP 或相關證照者以及具備規劃、開發會議/研討會/活動相關經驗/國際組織/公協會/社團幹部經驗較佳； 英文：聽說讀寫皆精通，具備商業英文溝通能力(多益 800 分或全民英檢中高級程度) 文書軟體：Word、PowerPoint、Excel、Outlook				
態度或其他特質	親和關係、正直誠實、自我管理、壓力容忍、自信心、謹慎細心、追求卓越、彈性、應對不明狀況、冒險挑戰、主動積極、客戶服務熱忱、高度責任感、高度職業道德、穩定性、能與人團隊合作、對工作的熱情				
專業職能	工作任務	工作產出	關鍵行為指標	知識	技能
業務開發	市場調查與分析	市場分析結果	進行市調分析	財務管理 國際會議規劃管理 產業基本知識 服務業概念 相關法令 會展活動規劃與管理 會展英文 專案管理	合作協調 時間管理 組織計畫 顧客導向 問題解決 問題分析 表達說服 彈性思考
	找尋潛在市場	潛在市場名單	審慎評估內部資源和外在機會後，找出可進入的新市場		
	開拓公司事業版圖	新客戶名單	開發潛在客戶		

專案投標	預算評估	投標預算表	檢視公司可承擔之預算範圍	行銷概念 活動概念	顧客導向 溝通 品質導向 衝突管理 閱讀能力 詞彙編撰能力 專案人力資源管理 專案時間/進度控管 專案溝通/整合管理 提案與簡報技巧 市場行銷能力 展覽業務專業能力 明確的判斷力 敏銳的觀察力 規劃執行管理能力 外語溝通能力 文書處理能力
	確認標案相關事項與投標	投標案	與其他廠商競標、和廠商確定標案相關細節		
	與廠商議價簽約	合約	與廠商協訂合約內容		
專案會議之召開	告知會議召開日期與議題	招募人數	告知會議主題與召開日期		
	擬定各部會專案分工與交代相關待辦事項	各部門分工表、待辦清單	與各單位協調分工內容		
	預算及時程規劃與統籌	活動預算表、時程規劃表	規劃活動預算表		
	與內外部協調專案相關事宜	待辦清單	下派至各部會詳細工作內容與待辦事項		
專案進度之掌控	追蹤各項專案之執行	進度表	掌控各部門之進度 ex:品質管理、預算控制、報表分析		

	確認合作細節與時程控管	合作報告書	再次與廠商確認合作內容並掌控時程要求		
	向客戶稟報專案期中成果	成果報告書			
專案問題排除	各組支援調配與聯繫		小組調配工作事項與聯繫		
	整合跨單位專案合作之管理與問題追蹤。		協調各部門之權利職責		
	針對專案相關問題提出解決方案	方案計劃書	小組針對問題腦力激盪出不同的解決方案，並隨時控管現場避免臨時狀況		
	排除專案臨時之狀況	緊急應變對策	面對問題能適時提出解決方案並排除狀況		
維繫客戶發展	與相關產業之公、協會建立良好的合作關係		與產業之公、協會保持良好關係		
	與相關媒體建立良好的合作關係		與媒體保持良好關係		

	與合作廠商維持良好關係		與客戶保持聯繫		
發展良好的專案執行政序，建立完整之作業模式	規劃專業訓練課程來教育新人	教育訓練課程	發展一套教育順練課程並教導員工		
	管理團隊		不定時開會讓團隊適時回報狀況		
	績效控管	績效表	評估各部門之績效指標		
結案管理	統籌編撰結案報告並上呈	結案報告	將結案報告上呈		

(二) 會議業專案管理師職能底稿

工作描述	參與專案發想，擬訂專案架構及範疇，並撰寫計畫書及做工作分配，協助各部門推動專案之執行、管理、問題追蹤及解決，製作結案報告及完成其他主管交辦事項。				
入門水準	專科以上，不限科系，有工作經驗者與具活動或社團經驗較佳（2年以上）； 中英文：聽說讀寫皆精通（多益 750 分以上或全民英檢中高級程度），能與國外客戶用英文書信，口語溝通； 文書軟體：Word、PowerPoint、Excel、Outlook；中打 50 字/分、英打 50 字/分				
態度或其他特質	親和關係、謹慎細心、彈性、應對不明狀況、樂觀、主動積極、穩定性、能與人團隊合作、對工作的熱情、正面思考、負責任心、吃苦耐勞				
專業職能	工作任務	工作產出	關鍵行為指標	知識	技能
協助業務開發	蒐集市場資訊	製作市場分析圖表	蒐集大量資料並加以彙整，作出市場分析圖表	產業基本知識 服務業概念 相關法令 會展活動規劃與管理 會展英文 專案管理	合作協調 時間管理 問題解決 溝通 顧客導向 專案執行能力 行政文書能力 外語溝通能力 英文書信能力 提案與簡報技巧 思考邏輯
	協助撰寫結盟計畫	計畫書	協助主管撰寫結盟計畫書		
專案計畫	廣泛蒐集相關資料	大量資料	大量蒐集提案相關資料		
	資料統整與市場分析	市場分析表	將大量蒐集的資料彙整並作市場調查和分析		
	調閱公司以往相關活動檔案	過往歸檔紀錄	翻閱公司過往活動檔案加以參考		
	製作專案大綱	專案大綱	整理專案要點		

	製作專案報告書	評估報告	將彙整好的資料統整歸檔並做做成評估報告書		
	資料交予相關單位	提交企劃書	將彙整好的資料統整歸檔並呈交給相關主管單位		
協助主管撰寫企劃書	瞭解專案之目標	企劃書			
	瞭解專案之推行制度				
	瞭解專案預期達成的效益				
	瞭解限制條件為何				
協力廠商聯繫作業	過濾廠商名冊	廠商名冊	從眾多廠商中找尋最佳的合作廠商		
	聯絡廠商找尋合作機會	廠商合作家數	聯繫潛在廠商找尋有合作機會		
	聯絡講師相關註冊手續	明定註冊規則	聯繫會議出席講師並協辦報名手續		
	聯絡與會者相關註冊手續	明定註冊規則	聯繫會議出席與會者並協辦報名手續		
	洽談活動相關細節	活動時程表	與合作廠商討論活動細流		

	簽約與相關合作規範	合約書	與廠商制定合作規則並進行簽約		
	完成廠商交辦事項，如：文宣項目核對，食宿交通安排	文宣	針對廠商參展相關事宜進行處理		
完成專案分工項目	外包作業事項		將工作事項外包至其他廠商		
	會場使用規劃確認		場勘場地並確認路線規劃是否恰當		
	與廠商確認款項交付		聯繫廠商並確認款項之繳納狀況		
	專案簡報製作與文書處理工作	簡報檔	製作活動簡報檔並處理相關文件		
	會議與活動現場之工作執行與管理		場控會議現場，協助處理現場突發狀況		
	現場人力派遣配置	人力配置表	調配人員至各個工作崗位		
	擬定費用明細	費用明細表	編制詳細費用清單		
	協助製作時程規劃表	時程規劃表	製作時程流程表		
	定期與專案經理回報	報告書	專案經理回報工作進度		
	客戶資料建立和維護管理	客戶資料	與客戶保持聯繫		
完成結案作業	部門業績資料建立	績效表	將各部門之績效建檔		

	製作結案報告並召開檢討會	結案報告書	製作結案報告並分門別類歸檔並針對此次活動狀況進行檢討改進		
	與會夥伴滿意度之調查	意見調查表	針對此次活動詢問與會者與合作夥伴之滿意度		

(三)展覽業行銷企劃人員職能底稿

<p>工作描述</p>	<p>依公司或顧客需求，做大型事件行銷規劃及執行、資料分析及市場調查並規劃公司或顧客對外的行銷活動與媒體活動，並對其效益進行分析與建議</p>				
<p>入門水準</p>	<p>大學以上，不限科系，但若與產業相關科系（企管，市場行銷，大眾傳播科系）為佳，有工作經驗 1 年以上或社團活動經驗、相關活動經驗與相關證照者較佳 英文：多益 750 分以上，中文：精通，台語：略懂 文書軟體：Word、PowerPoint、Excel、Outlook、PhotoShop、Database Administrator、PL/SQL、HTML、Adobe Acrobat、Internet Explorer</p>				
<p>態度或其他特質</p>	<p>壓力容忍、團隊意識、謹慎細心、好奇開放、主動積極、冒險挑戰、自我管理、喜愛創新求變、EQ 管理、對工作的熱忱、負責、創造力、樂觀、抗壓性高、配合度高、勇於挑戰、耐心</p>				
<p>專業職能</p>	<p>工作任務</p>	<p>工作產出</p>	<p>關鍵行為指標</p>	<p>知識</p>	<p>技能</p>
<p>展覽活動規劃</p>	<p>市場分析與蒐集資料</p>	<p>市場分析表</p>	<p>大量蒐集相關資料並評估市場和分析</p>	<p>產業基本知識 考取相關證照 創意概念 會展行銷 會展活動規劃與管理 會展英文 顧客關係管理 廣告設計與企劃</p>	<p>問題分析 問題解決 創新導向 表達說服 品質導向 時間管理 成果導向 策略性思考 影響力 衝突管理 資訊科技能力 創意能力</p>
	<p>運用先前資料先行瞭解產業及消費者</p>	<p>調閱過往檔案</p>	<p>找出公司過往活動先行瞭解此次標案之產業及消費者喜好，針對此搜集資料及訂定方向</p>		
	<p>與外部相關人員與會瞭解市場趨勢</p>		<p>和專業展覽人員和與會者討論未來市場走向</p>		

	規劃活動大綱	活動流程	針對客戶需求及公司資源規劃整體活動大綱	業務拓展與客戶開發 客戶服務與聯繫能力 行銷策略規劃能力 企劃案撰寫能力 文書處理能力 熟悉電腦簡報作業 活動企劃能力 熟悉活動執行相關流程 獨立作業能力 行銷製作物規劃與執行 品牌行銷管理 異業合作規劃與執行 提案與簡報技巧 網站企劃能力 研討會/講座活動規劃與執行 人脈建立 溝通
	規劃展區位置與參觀動線	展區配置圖	與場地設計人員規劃展區位置和參觀動線	
	擬定工作流程時間表	工作流程表	擬定各部門工作細項，需完成清單與時程	
	將展覽活動流程表呈交主管協調並進行修改	展覽活動流程圖	將先前擬定好的展覽活動流程表與主管共同討論與修改	
展覽行銷企劃擬定、撰寫	與內部人相關人員與會討論企劃細節		與行銷企劃人員商討企劃細節流程	
	撰寫企劃書	企劃書	各部門對於整體規劃與方向達成共識後，著手企劃書的撰寫	
跨部門協調整合與控管工作進度	協助跨部門溝通協調		協調各個部門之間的溝通，意見分歧時應做決定	
	與內部溝通執行報名與徵展作業	報名表	制定報名流程與規則並公開徵展資訊	
	注意各項工作完成之時間並隨時監控	工作時程表	注意各項工作完成之時間並隨時監控進度	

	建立監督流程跟宣傳標竿以提供事前事後分析	監督流程報告	建立監督機制，以評估展前、展後之效益	業務開發能力 中英文企畫書 製作
展覽宣傳	廣告、公關、媒體、品牌等資源整合運用	廣告、新聞數	進行通路宣傳	
	從事形象推廣、業務推廣之活動		與各通路之廠商洽談宣傳事宜	
展覽現場統籌， 監督管理與執行	展場環境規劃與現場管理	展場規劃圖	控制展覽環境整潔和應變突發狀況	
	展場人力配置統籌	人力配置圖	規劃人力分配至各個工作崗位	
	問題回報		當出現問題時，須主動解決並回報情形	
	展場安全相關事宜確認	安全檢查表	巡視展場並建立安全措施	
展覽之成效分析 統整	分析展覽效益是否達標	績效表	評估展後效益是否與預期相符	
	使用行銷知識資料庫分析結果並給予建議	分析報告	運用資料庫進行此次活動分析並結合行銷知識以給予此活動建議	
	製作專案的成效追蹤報表	成效追蹤報表	建立各個部門之成效表，以檢視各部門之績效	
廠商關係維護	維持良好的顧客關係	電話聯繫清單	於展後繼續和廠商保持友好關係，確認廠商對公司滿意	

			度		
	消費者滿意度調查	滿意度調查表	詢問參與活動之消費者，其滿意程度		
活動紀錄建檔並予以保存	將各部門之資料歸納建檔	紀錄檔	結案報告建立並分門別類歸檔		
	製作結案報告與召開展後檢討會	結案報告	統整所有檔案，並召開檢討會		

(四)展覽業業務人員職能底稿

工作描述	負責公司業務接洽及訂單處理、產品報價及產品展示，另外需開發潛在客戶，拓展市場，以達成業績目標並定期主動拜訪客戶，以維繫良好的客戶關係				
入門水準	專科以上，不限科系，有工作經驗1年以上為佳（無經驗可） 英文聽:普通 說:普通 讀:普通 寫:普通 文書軟體：Word、PowerPoint、Excel、Outlook、Adobe Acrobat 英打 50-75 字/分				
態度或其他特質	壓力容忍、親和關係、主動積極、自我管理、自信心、團隊意識、外向活潑、認真負責、細心、對工作的熱忱、獨立、喜愛與人接觸、高度學習心、自我挑戰、開發熱忱、吃苦耐勞、耐心				
專業職能	工作任務	工作產出	關鍵行為指標	知識	技能
展覽活動之徵展與市況分析	提交預算與開發客戶名冊	預算表 客戶名單	審核專案活動預算並提交予客，利用有效宣傳管道取得潛在客戶	產業基本知識 語言能力 行銷學概念 會展行銷 會展活動規劃與管理 顧客關係管理 會展英文 國際貿易基本概念	表達說服 人脈建立 問題解決 溝通 衝突管理 顧客導向 業務拓展與客戶開發 客戶服務與聯繫能力 文書處理能力 提案與簡報技巧 業務或通路開
	找出過往合作廠商聯繫並開發陌生廠商	廠商名單 開發名單	與合作廠商接洽並進行陌生廠商拜訪		
	完成市況分析作業	市況分析表	將市場趨勢與現況分析統整		
	業績目標之擬定		評估此次機會並實際寫下業績目標		
	異業合作之分析及開發工作		分析可進行合作之不同展業，進行與此產業之廠商洽談合作事宜		

促銷展覽並洽談參展商合約	瞭解買主參展動機並擬定策略	策略計畫	利用過往資料分析展覽優勢並制定策略		發 廣告業務銷售能力 獨立作業能力 組織能力 客戶資歷更新 維護 國外業務開發能力
	瞭解參展商參展動機與簽訂合約	合約	利用過往資料分析展覽優勢並制定策略		
參展手冊	確認展覽整體規劃，進行參展手冊之製作	參展手冊	提供廠商參展手冊，已瞭解展覽之概況		
展覽過程中參展商之問題排除	提供展況報告給主辦單位	展況報告書	於展覽期間控場並隨時瞭解現場情況提交予廠商知道		
	處理廠商於展覽現場的問題		協助參展商排除展中之突發狀況		
	建立展覽緊急應變機制	應變機制流程	設立展場動線規劃與相關應變措		
展後效益評估與預期目標落差分析	詢問參展廠商之意見並歸納	意見表	展後詢問參展商對展覽之滿意度與意見並統整歸納		
	參展民眾之滿意度調查	滿意度調查表	進行參展民眾之問卷調查		
	評估明年辦展之可行性	評估報告	將數據資料統整分析並評估明年市況		
	內部檢討會議進行	檢討報告	針對此次展覽狀況進行檢討改進		
	製作結案報告並予以建檔	結案檔	結案報告建立並分門別類歸檔		

廠商關係維護	與參展廠商聯繫感情	廠商家數	與參展廠商聯繫感情於展覽中接洽服務參展商，促進感情		
	客戶經營與服務	顧客資料	聯繫現有客戶詢問近況，掌握動態資訊，建立長期關係		

六、發展職能問卷

在職能底稿的初稿建置完成後，接下去將此初稿中所列載的項目調整成問卷的模式，由兩家會議公司與兩家展覽公司，分別在兩個職務別中各抽樣2~3位優秀員工代表，對此問卷內容審視全部的工作任務與工作產出，增減後即成為正式問卷。

(一)會議業專案經理問卷

1. 業務開發

no	項目	適合	修正	刪除
1	市場調查與分析，工作產出為市場分析表			
2	找尋潛在市場，工作產出為潛在市場名單			
3	開拓公司事業版圖，工作產出為新客戶名單			
建議增列題項				

2. 專案投標

no	項目	適合	修正	刪除
1	預算評估，工作產出為投標預算表			
2	確認標案相關事項與投標，工作產出為投標案			
3	與廠商議價簽約，工作產出為合約			
建議增列題項				

3. 專案會議之召開

no	項目	適合	修正	刪除
1	擬定各部會專案分工與交代相關待辦事項，工作產出為各部門分工表、待辦清單			
2	預算及時程規劃與統籌，工作產出為活動預算表、時程規劃表			
3	與內外部協調專案相關事宜，工作產出為待辦清單			
建議增列題項				

4. 專案進度之掌控

no	項目	適合	修正	刪除
1	追蹤各項專案之執行，工作產出為進度表			
2	確認合作細節與時程控管，工作產出為合作報告書			
3	向客戶稟報專案期中成果，工作產出為成果報告書			
建議增列題項				

5. 專案問題排除

no	項目	適合	修正	刪除
1	各組支援調配與聯繫			
2	整合跨單位專案合作之管理與問題追蹤			
3	針對專案相關問題提出解決方案，工作產出為方案計畫書			
4	排除專案臨時之狀況，工作產出為緊急應變對策			
建議增列題項				

6. 維繫客戶發展

no	項目	適合	修正	刪除
1	與相關產業之公會、協會建立良好的合作關係			
2	與相關媒體建立良好的合作關係			
3	與合作廠商維持良好關係			
建議增列題項				

7. 發展良好的專案執行政序，建立完整之作業模式

no	項目	適合	修正	刪除
1	規劃專業訓練課程來教育新人，工作產出為教育訓練課程			
2	管理團隊			
3	績效控管，工作產出為績效表			
建議增列題項				

8. 結案管理

no	項目	適合	修正	刪除
1	統籌編撰結案報告並上呈，工作產出為結案報告			
建議增列題項				

(二)會議業專案管理師問卷

1. 協助業務開發

no	項目	適合	修正	刪除
1	蒐集市場資訊，工作產出為製作市場分析圖表			
2	協助撰寫結盟計畫，工作產出為計畫書			
建議增列題項				

2. 專案計畫

no	項目	適合	修正	刪除
1	廣泛蒐集相關資料，工作產出為大量資料			
2	資料統整與市場分析，工作產出為市場分析表			
3	調閱公司以往相關活動檔案，工作產出為過往歸檔紀錄			
4	製作專案大綱，工作產出為專案大綱			
5	製作專案報告書，工作產出為評估報告			
6	資料交予相關單位，工作產出為提交企劃書			
建議增列題項				

3. 協助主管撰寫企劃書

no	項目	適合	修正	刪除
1	瞭解專案之目標，工作產出為企劃書			
2	瞭解專案之推行制度，工作產出為企劃書			
3	瞭解專案預期達成的效益，工作產出為企劃書			
4	瞭解限制條件為何，工作產出為企劃書			
建議增列題項				

4. 協助廠商聯繫作業

no	項目	適合	修正	刪除
1	過濾廠商名冊，工作產出為廠商名冊			
2	聯絡廠商找尋合作機會，工作產出為廠商合作家數			
3	聯絡講師及相關註冊手續，工作產出為明定註冊規則			
4	聯絡與會者相關註冊手續，工作產出為明定註冊規則			
5	洽談活動相關細節，工作產出為活動時程表			
6	簽約與相關合作規範，工作產出為合約書			
7	完成廠商交辦事項，如：文宣項目核對，食宿交通安排，工作產出為文宣			
建議增列題項				

5. 完成專案分工項目

no	項目	適合	修正	刪除
1	外包作業事項			
2	會場使用規劃確認			
3	與廠商確認款項交付			
4	專案簡報製作與文書處理工作，工作產出為簡報檔			
5	會議與活動現場之工作執行與管理			
6	現場人力派遣配置，工作產出為人力配置表			
7	擬定費用明細，工作產出為費用明細表			
8	協助製作時程規劃表，工作產出為時程規劃表			
9	定期與專案經理回報，工作產出為報告書			
10	客戶資料建立和維護管理，工作產出為客戶資料			
建議增列題項				

6. 完成結案作業

no	項目	適合	修正	刪除
1	部門業績資料建立，工作產出為績效表			
2	製作結案報告並召開檢討會，工作產出為結案報告書			
3	與會夥伴滿意度之調查，工作產出為意見調查表			
4	活動紀錄建檔，工作產出為紀錄檔			
建議增列題項				

(三)展覽業行銷企劃人員問卷

1. 展覽活動規劃

no	項目	適合	修正	刪除
1	市場分析與蒐集資料，工作產出為市場分析表			
2	運用先前資料先行瞭解產業及消費者，工作產出為調閱過往檔案			
3	與外部相關人員與會瞭解市場趨勢，工作產出為			
4	規劃活動大綱，工作產出為活動流程			
5	規劃展區位置與參觀動線，工作產出為展區配置圖			
6	擬定工作流程時間表，工作產出為工作流程表			
7	將展覽活動流程表呈交主管協調並進，工作產出為展覽活動流程圖			
建議增列題項				

2. 展覽之行銷企劃擬定、撰寫

	項目	適合	修正	刪除
1	與內部人相關人員與會討論企劃細節			
2	撰寫企劃書，工作產出為企劃書			
建議增列題項				

3. 跨部門協調整合與控管工作進度

no	項目	適合	修正	刪除
1	協助跨部門溝通協調			
2	與內部溝通執行報名與徵展作業，工作產出為報名表			
3	注意各項工作完成之時間並隨時監控，工作產出為工作時程表			
4	建立監督流程跟宣傳標竿以提供事前事後分析，工作產出為監督流程報告			
建議增列題項				

4. 展覽宣傳

no	項目	適合	修正	刪除
1	廣告、公關、媒體、品牌等資源整合運用，工作產出為廣告、新聞數			
2	從事形象推廣、業務推廣之活動			
建議增列題項				

5. 展覽現場統籌，監督管理與執行

no	項目	適合	修正	刪除
1	展場環境規劃與現場管理，工作產出為展場規劃圖			
2	展場人力配置統籌，工作產出為人力配置圖			
3	問題回報			
4	展場安全相關事宜確認，工作產出為安全檢查表			
建議增列題項				

6. 展覽之成效分析統整

no	項目	適合	修正	刪除
1	分析展覽效益是否達標，工作產出為績效表			
2	使用行銷知識資料庫分析結果並給予建議，工作產出為分析報告			
3	製作專案的成效追蹤報表，工作產出為成效追蹤報表			
建議增列題項				

7. 廠商關係維護

no	項目	適合	修正	刪除
1	維持良好的顧客關係，工作產出為電話聯繫清單			
2	消費者滿意度調查，工作產出為滿意度調查表			
建議增列題項				

8. 活動紀錄建檔並予以保存

no	項目	適合	修正	刪除
1	將各部門之資料歸納建檔，工作產出為紀錄檔			
2	製作結案報告與召開展後檢討會，工作產出為結案報告			
建議增列題項				

(四)展覽業業務人員問卷(參展手冊)

1. 展覽活動之徵展與市況分析

no	項目	適合	修正	刪除
1	提交預算與開發客戶名冊，工作產出為預算表、客戶名單			
2	找出過往合作廠商聯繫並開發陌生廠商，工作產出為廠商名單、開發名單			
3	完成市況分析作業，工作產出為市況分析表			
4	業績目標之擬定			
5	異業合作之分析及開發工作			
建議增列題項				

2. 促銷展覽並洽談參展商合約

no	項目	適合	修正	刪除
1	瞭解買主參展動機並擬定策略，工作產出為策略計劃			
2	瞭解參展商參展動機與簽訂合約，工作產出為合約			
建議增列題項				

3. 展覽過程中參展商之問題排除

no	項目	適合	修正	刪除
1	提供展況報告給主辦單位，工作產出為展況報告書			
2	處理廠商於展覽現場的問題			
3	建立展覽緊急應變機制，工作產出為應變機制流程			
建議增列題項				

4. 參展手冊

no	項目	適合	修正	刪除
1	確認展覽整體規劃，進行參展手冊之製作，工作產出為參展手冊			
建議增列題項				

5. 展後效益評估與預期目標落差分析

no	項目	適合	修正	刪除
1	詢問參展廠商之意見並歸納，工作產出為意見表			
2	參展民眾之滿意度調查，工作產出為滿意度調查表，			
3	評估明年辦展之可行性，工作產出為評估報告			
4	內部檢討會議進行，工作產出為檢討報告			
5	製作結案報告並予以建檔，工作產出為結案檔			
建議增列題項				

6. 廠商關係維護

no	項目	適合	修正	刪除
1	與參展廠商聯繫感情，工作產出為廠商家數			
2	客戶經營與服務，工作產出為顧客資料			
建議增列題項				

伍、結論與建議

本研究經由量化與質化分析後，得到今年度會展產業對人力供需數量與職能基準的初步調查結果。綜合以上研究結果，歸納出以下的結論與建議。

一、結論

會展產業共涵蓋 17 種產業，本研究於 104 年度已執行全部產業的職能調查，並將三年內的結果加以統整。以下茲對本研究結論說明如下：

(一) 會展專業人力供需狀況，場地管理業與旅館業供給不足

依據本案之量化調查結果得知，目前會展產業中，以場地管理與旅館業屬於人力最需求的狀況。就場地管理業者而言，主要的因素在於近年增建許多場館，也有許多文創園區可提供做為會展場地之用，因此在未來幾年多屬於需求增加的情況。尤其是南港展覽二館、大巨蛋、台中水湳經貿園區、大台南會展中心等大型會展場地的落成，也帶動未來對於場地管理人才的需求。就旅館業而言，主要因素在於近年來新建旅館家數倍增，同時旅館業對於未來產值的預估也比較樂觀，因此造成近年來對人力需求量增加。

(二) 會展專業人力職能基準，統整結果得到職能基準底稿

綜合本案質化與量化研究的結果，可以得到會展專業人力的職能基準底稿的相關資訊如下：

1. 會展專業人才的職能級別平均在 4~6 之間，屬於中高職能基準級別

根據勞動部的職能分級標準，將職能級別依據需要被監督管理，以及需要的專業知識，與策略思考的能力由第一級分到第六級。第一級為工作

狀況屬於需要在密切監督及清楚指示下，執行常規性及重複性的工作；第六級則為能在高度複雜變動的情況中，應用整合的專業知識與技術，獨立完成專業與創新的工作。職能級別越高，表示越能在不需要主管的監督下，可以獨力完成專業工作的程度。

由本研究初步的調查結果顯示，會展專業人員所需要的職能級別平均在 4~6 之間，其中會議業中的專案經理職能級別為 6，專案管理師的職能級別為 5；展覽業中的行銷人員職能級別為 5，業務人員的職能級別為 4。由此可推估，會展專業人員的工作內容，大多需求要有獨立工作的能力，要能在少量的監督下完成工作，屬於中高職能基準級別。

2. 在專業知識方面，相關產業經驗與會展活動規劃與管理最為重要；

(1) 會議業最需要外語能力與專案管理

針對專業會議籌組公司而言，專案經理需要的專業知識包括有：外語能力、財務管理、會議規劃管理以及專案管理的知識；專案執管理師需要的專業知識包括有：外語能力、專案管理、產業基本知識、服務業概念與相關法令。同時，由過去的研究顯示，會議業的專案執行人員所需要的專業知識包括有：會展活動規劃與管理、會展英文與專案管理。因此可以統整出會議籌組公司來說，最重要的專業知識為外語能力與專案管理。

(2) 展覽業最需要行銷概念與會展活動規劃與管理的知識

針對專業展覽籌組公司而言，行銷企劃需要產業基本知識與創意概念；業務人員需要產業基本知識、語言能力與行銷學概念。同時，由過去三年的研究報告顯示，行銷人員最需要的專業知識包括：會展行銷、活動規劃與管理，以及企劃案撰寫；業務人員最需要的專業知識為：會展行銷、會展活動規劃與管理，以及顧客關係管理。因此可以統整出對展覽業的行銷

企劃來說，最需要的專業知識為創意概念、會展行銷、會展活動規劃管理與企劃案撰寫；業務人員最需要的專業知識為會展行銷、會展活動規劃管理與顧客關係管理的概念。

3. 在能力方面，問題解決與表達說服最為重要

(1) 會議業最需要專案執行能力與問題解決能力

針對會議業而言，認為專案經理最需要的能力有組織計畫與顧客導向；專案管理師最需要的能力有合作協調、時間管理、問題解決與顧客導向。同時，由過去的研究顯示，會議業的專案執行人員所需要的能力還包括有：專案執行能力、規劃執行管理能力與外語溝通能力。因此可以統整出，對會議業的專案經理來說，最重要的技能為組織規劃能力、規劃執行管理能力與外語溝通能力；專案執行最重要的是專案執行能力、合作協調、時間管理、問題解決與顧客導向。

(2) 展覽業最需要表達說服的能力

針對展覽業者而言，認為行銷企劃最重要的能力為創新導向，其次為成果導向、表達說服、品質導向、時間管理、問題分析、問題解決、策略性思考、影響力、衝突管理與資訊科技能力；業務人員最需要的能力為：表達說服，其次是人脈建立、問題解決、溝通、衝突管理與顧客導向。同時，統整過去的研究報告顯示，行銷人員最需要的能力還包括有：創意能力、行銷策略規劃能力、業務拓展與客戶開發能力；業務人員最需要的能力還包括：業務拓展與客戶開發、客戶服務與聯繫能力，以及溝通協調能力。由此可以統整出，對展覽業來說，行銷企劃人員最重要的是創新與創意能力、行銷策略思考能力及資訊科技能力。對業務人員來說，最重要的能力是表達說服、人脈建立與溝通協調能力。

4. 在態度方面，團隊合作與壓力容忍最為重要

(1) 會議業最需要壓力容忍與謹慎細心

針對會議業而言，專案經理最需要的人格特質是親和關係、壓力容忍、追求卓越、彈性、應對不明狀況；專案管理師最需要的人格特質是謹慎細心。若統整過去研究，則專案人員所需要的態度還包括有：主動積極、能與人團隊合作、細心與穩定性。因此可以統整出，會議業的專案經理最需要親和關係、壓力容忍、追求卓越、彈性與應對不明狀況；專案管理師最需要謹慎細心、主動積極、能與人團隊合作與穩定性。

(2) 展覽業最需要壓力容忍與團隊合作

針對專業展覽籌組公司而言，行銷企劃最需要的態度有壓力容忍、謹慎細心與團隊意識，若統整過去研究，則行銷企劃人員還需要主動積極，能與人團隊合作。業務人員最需要的態度為壓力容忍，若統整過去研究，則業務人員還需要外向活潑。由此可以統整出，對行銷企劃來說，最需要壓力容忍、謹慎細心、團隊意識與主動積極；業務人員最需要壓力容忍與外向活潑。

二、建議

由本研究綜合各種調查方法所得到的結果，可以提出幾點建議供政府、學界與業界參考，讓供需雙方無論在數量還是在職能上，都能達到彼此的需求，同時能有更好的環境來培育更專業的會展人才。

(一) 因應未來人力需求，培育中高階會展人才帶動產業發展動能

由於未來對於場館與旅館專業人才的需求量較大，因此需要在未來提供較多的專業人力，因此針對場館與旅館的人才培育將是未來的重點。同

時，因為會展業所需要的專業人力均屬於中高階的職能級別，因此必須培育屬於中高職能級別所需要的專業職能。

1. 強化場地管理人員溝通協調與危機處理能力

由於未來不斷會有新建場館落成，為了要讓場館充分營運，同時能有效服務會展顧客，對於場地管理人才的培育刻不容緩。因此建議開設的課程包括溝通協調的相關課程，以及面對危機與風險的管理應變處理等。除了要有專業知識外，也要有臨場的演練，才能因應未來對許多大型場館落成後的人力需求。

2. 提高旅館服務人員對籌辦會展活動的能力

近幾年來新建旅館數量大幅攀升，旅館業者也朝向多角化的經營，不再只是單純的提供住宿的場地，也能在旅館中舉辦專業的會議與展覽活動，因此對會展專業人才的需求也大幅增加。在此可鼓勵旅館相關從業人員參與會展活動產業認知與如何籌辦會展活動的相關訓練課程，或鼓勵旅館業者鼓勵員工投入考取國際專業證照，提升會展專業能力。

(二)會展職能需求不一，針對不同產業與職位發展專屬培育課程

1. 強化專案管理人才實務經驗

不論是會議業或是展覽業，對於專案管理的人才需求都很迫切，主要因素是因為會展活動都屬於專案方式進行，因此需要培育更多熟悉專案管理流程的人才。建議要針對專案管理的案例多加介紹，可以針對會展專案進行模擬訓練，或輔導業界人士取得國際專案管理師(PMP)的證照。

2. 訓練業務人員商務溝通能力

業務人員是展覽業不可或缺的人才，在商務溝通能力上，除了外語溝通能力之外，陌生客戶開發與聯繫能力，對業務人員也很重要。同時，外

語溝通能力並非只有會話溝通能力，寫作能力也很重要，因此建議可以開設像是陌生客戶開發、人際溝通、商務外語會話與商業書信寫作等課程。

3. 提昇行銷企劃人員創新創意概念，增強應用資訊科技能力

對會展業來說，行銷企劃的主要任務在招募與會者，並設計創意活動來吸引與會者。因此，創新創意課程對於行銷企劃人員相當重要，需要不斷地給予行銷人員新的想法與刺激，才能讓他們提出更有創意的活動。此外，因為行銷媒介的改變，除了傳統的廣宣活動外，對網路行銷的需求大幅增加，因此也必須針對各種電子媒體的宣傳方式更加熟練，或是藉助科技進行資料分析，找到新的市場與新的產業發展趨勢。比如說：CRM 與 ERP 的相關課程，以大數據進行資料處理等，都是未來行銷企劃人員可以增進的技能。

(三)態度正確才能發揮所長，實務培育課程十分重要

對會展專業人員來說，正確的工作態度非常重要。無論是在會議業還是展覽業，都可以發現團隊意識、壓力容忍、謹慎細心與追求卓越都是非常重要的工作態度，要能隨時跟別人合作，承受外界的壓力，謹慎細心的處理自己被賦予的工作任務，並盡力追求卓越的表現，是非常重要的人格特質。因此，可以在學校課程中鼓勵學生參與社團活動，學習籌辦小型活動，並加強實務演練課程，不論是長期或短期的實習機會，都可以看出學生的工作態度，同時，可以增加學生對外競賽的磨練，訓練學生的團隊意識、壓力容忍、追求卓越與謹慎細心的特質。現在國內已有多項會展競賽，不論是城市行銷、創意會展活動，還是策展行銷，都有很好的成果。未來可以多鼓勵學生參與國際會展競賽，磨練學生的各項正確態度。

(四)建立會展職能基準，有助業界遴選適當人才

職能基準對於未來業界遴選人才可以有較為明確的標準，待職能基準建置完成，將可以提供產業內重要職位所需要的入門水準、主要職責、工作任務等，以作為該職位的遴選標準。如此一來，組織方能藉由客觀的標準，找到最適宜的人才提高組織的績效。

三、研究限制與後續工作重點

(一)研究限制

本案進行過程中也發現許多問題，因此造成專業人力供需的評估，以及職能基準的建置調查出現以下困難。

1. 會展產業常有跨業營運，產業歸類應重新討論

對產業的分類主要以廠商的營業項目進行區分，但許多會展廠商有跨業營運的狀況。比如說：旅館業者除了作為會展活動的膳宿業者外，也提供會議室作為場地管理者，也可以自行標案成為專業會議籌組公司的角色。因此在切割 17 個產業分別討論各業別的供需情況時，會有分類困難的情形。同時，在職能基準建置時，是要將會展兩業合併，還是分別討論，也有不同的見解。因此究竟是要將產業別分得更細，還是可以以大範圍的會展業，做為未來研究的產業主軸，建議可以邀集業者討論會展產業的定義與歸類方式，以利後續研究進行分析調查。

2. 周邊產業會展比例過低，人力供需納入與否可以考量

會展產業可根據核心與周邊產業分類為 17 個產業，但越周邊的產業，越難將會展與非會展的營業額加以切割。因此造成如：因會展相關營業額過低，表明不屬於會展產業而拒絕參與調查；或是回填問卷時將會展比例

填答為 0，因此形成廢卷。此種現象尤以今年度首度調查的資訊科技業、廣告業、印刷業、設備租賃業、餐飲業與禮品供應商為甚，造成後續分析的困難度。因此建議後續人力供需研究是否只針對核心產業進行推估，或是僅納入會展營業比例較高的公關活動、裝潢設計、運輸物流業與翻譯業來進行討論即可。

3. 會展產業調查單位增加，進行產業溝通方能順利完成

由於目前對於會展產業執行相關調查的單位較多，除了政府單位外，也有許多學術單位在進行會展產業調查，造成業者反應不堪其擾，因此拒填問卷。同時，因為本研究採取人均產值的方式進行人力供需的推估，業界若不願意勾選營業額，就會導致本案無法進行後續的人力供需推估。由於人力供需與職能基準的建置均對產業發展政策影響甚鉅，希望政府相關單位能先與業界進行溝通，委請業界協助研究進行，同時可在研究調查結束後，將相關的研究結果公告給廠商參閱，以提高業界參與研究調查的意願。

4. 會展職位名稱不一，定義清楚才能得到正確資訊

會展業的工作在不同公司中，即使是相同的職位名稱，仍有不同的工作任務，造成統整職能基準的困難。舉例來說，國內展的業務人員英文能力可以普通，但國外展的業務人員就需要聽說讀寫都可以應對。因此在業界溝通協調時，會發現業者對同一職位有不同見解，因為公司規模大小不同，或是面對的客戶狀況不同，而對於同樣名稱的職位有不同的認知。或者是涵蓋的工作內容不一，造成工作內容較難收斂的情況。因此，建議未來建置職能基準時，在職位名稱上能有更詳細的說明，比如：國內業務人員與國外業務人員。如此一來，才能對於該職位具備的職能有更精準的描述，也較能讓業界接受職能基準得到的結果。

5. 會展產業職位類別繁多，繼續擴充方能了解所需人才全貌

因為業者對於會展業中”重要”的職位也有不同的看法，這也表示對於會展業而言，除了目前建置中的四個職位之外，仍有其他的職位對會展業來說非常重要。因此建議後續的職能基準建置過程，可以將範疇拉大到會展設計人員、會展視聽技術人員，或是管理階層等，才能得到更多不同技術領域的職能基準。

(二)後續工作重點

1. 繼續進行專業人力供需的量化分析研究

量化的人力供需分析，可以針對未來長期的發展進行推估。要能正確地預估出人力供需的變化，才能對政府的會展人力政策提出建言，因此將持續進行人力供需調查。

2. 職能基準調查案發放量化問卷，並進行驗證分析

今年度對於會展職能基準的調查，僅執行到職能基準底稿建置完成，並提出前測問卷。為能在 105 年度提出會展業的專業職能基準，未來需要針對職能基準底稿所發展出來的問卷進行大規模的問卷調查，由實際擔任該職務的員工反應工作任務與工作產出及相關的行為標準，並進行驗證分析，確認每項職能是否都能受到員工的認同，如此方能得到最正確的職能基準資料。

3. 根據職能基準相關內容，提出課程發展建議

職能基準可以提出對於產業最重要的專業知識、能力與態度。由職能基準的相關訊息，可以發展出培育專業人力所需要的課程設計，如此才能打造業界最需要的專業人力，降低學用落差。

參考文獻

一、中文文獻

- 文化部 (2015), 「文化部展演設施產業職能基準建置計畫 參考資料」
- 王瑤芬、陳素萍 (2010), 「國際觀光旅館餐飲部中階主管工作職能之研究」, 餐旅暨家政學刊, 第 4 期, 頁 299-323。
- 王攀智 (1991), 「交通建設技術人員供需預測評估」, 交通大學交通運輸工程研究所碩士論文。
- 考選部 (2014), 「國家考試職能分析轉換考試制度方式之研究報告」
- 行政院主計處 (2011), 「中華民國行業標準分類 (第 9 次修正)」
- 行政院國家發展委員會 (2008), 「重點服務業人才供需調查與推估研究計畫」, 世新大學。
- 行政院勞工委員會職業訓練局 (2013), 「推動職能發展及應用」, 102 年職能發展與應用推動計畫
- 行政院勞工委員會職業訓練局 (2013), 「新加坡職能標準制度與勞工職涯協助措施及國際技能競賽組織(WSI)等相關運作機制之研析」
- 行政院勞工委員會職業訓練局, 「泛太平洋地區 國家職能標準制度簡介」
- 行政院勞工委員會職業訓練局泰山職業訓練中心 (2008), 「我國觀光休閒產業從業人員職能分析及訓練職類之研發」
- 行政院經濟建設委員會 (2005), 「強化我國職訓體系之研究」
- 吳偉文、李右婷 (2006), 「人力資源管理-讀解職能密碼」, 台北: 普林斯頓。
- 吳偉文、李右婷 (2009), 「會議展覽專業職能模型之建構」, 東亞論壇季刊, 第 466 期。
- 李右婷 (2011), 「建構會議展覽管理師專業職能模型之研究」, 東亞論壇季刊, 第 471 期。
- 張瑞娥 (2011), 「建立我國職能標準架構之研究」, 經建專論, 卷 9, 第 8 期, 頁 38-65
- 郭敏珣 (2014), 「台灣電路版製造業研發工程師職能基準之建立」, 國立中央大學人力資源管理研究所在職專辦碩士論文
- 勞動部勞動力發展署 (2013), 「職能基準品質認證作業規範」, 102 年職能發展與應用
- 經濟部工業局 (2014), 「產業職能基準與能力鑑定作業手冊」

經濟部國際貿易局 (2010), 「建立會展產業職能基準研究案」, 財團法人台灣經濟研究院。

經濟部國際貿易局 (2011), 「會展產業整體推動計畫執行成果期末報告書」, 財團法人台灣經濟研究院。

經濟部國際貿易局 (2012), 我國會展產業發展狀況

葉芳吟 (2006), 「人力需求預測模型之研究-以多專案型組織為例」, 銘傳大學管理研究所碩士論文。

翟蘊華 (2009), 「國內海洋科技人力供需研究與推估」, 成功大學海洋科技與事務研究所碩士論文。

鄭天明 (2005), 「休閒飯店活動人員職能之研究」, 餐旅暨家政學刊, 第1期, 頁 1-18。

魏瑞珣、盧煥升、李麗瓊 (2008), 「旅行業中階主管職能模式之研究」, 真理大學運動知識學報, 第5期, 頁 370-383。

二、英文文獻

Athey, T.R. and M.S. Orth (1999), "Emerging Competency Methods for The Future," *Human Resource Management*, 30 (6), 215-226.

McLagan, Patricia A. (1980). "Competency Models," *Training & Development*, 34 (12), 22-26.

Mirabile, R. (1997), "Everything You Wanted to Know about Competency Modelling," *Training and Development*, 51 (8), 73-77.

Nath, R. and R. Raheja (2001). "Competencies in Hospitality Industry," *Services Research*, 1 (1), 25-33.

Parnes, H.S. (1962), *Forecasting Educational Needs for Economic and Social Development*, Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development.

Rodriguez, D., R. Patel, A. Bright, D. Gregory and M. K. Gowing (2002), "Developing Competency Models to Promote Integrated Human Resource," *Human Resource Management*, 41 (3), 309-324.

Spencer, L. M. and S. M. Spencer (1993), *Competence at Work: Model for Superior Performance*, New York: John Wiley & Sons, Inc

三、網路資料

104 人力銀行, <http://www.104.com.tw>

1111 人力銀行，<http://www.1111.com.tw>

518 人力銀行，<http://www.518.com.tw>

518 黃頁，<http://yp.518.com.tw/>

iCAP 職能發展應用平台，
http://icap.wda.gov.tw/Knowledge/knowledge_standard.aspx

iCAP 職能發展應用平台，職能基準查詢，
http://icap.wda.gov.tw/Resources/resources_Datum.aspx

ICCA，<http://www.iccaworld.com/>

Manpower Singapore，<http://www.manpower.com.sg>

yes123 求職網，<http://www.yes123.com.tw/admin/index.asp>

中華國際會議展覽協會，<http://taiwanconvention.org.tw/index.aspx>

中華民國交通部觀光局，<http://www.tboc.gov.tw/>

中華民國展覽暨會議商業同業公會，<http://www.texco.org.tw/>

中華黃頁網路電話簿，<http://www.iyp.com.tw/>

南港展覽館，<http://www.twtcnangang.com.tw/>

台北世界貿易中心，<http://www.twtc.org.tw/index.asp>

台北小巨蛋，<http://www.taipeiarena.com.tw/>

台北市文化基金會，<http://www.taipeiculture.org.tw/>

台灣會展網，<http://www.meettaiwan.com>

外貿協會台北國際會議中心，<http://www.ticc.com.tw/>

教育部全球資訊網，<http://www.edu.tw/>

教育部統計處，大專院校學科標準分類查詢，
<https://stats.moe.gov.tw/bcode/default.aspx>

教育部統計處，大專院校概況統計(103)學年度，
<http://www.edu.tw/pages/detail.aspx?Node=1052&Page=19988&WID=31d75a44-efff-4c44-a075-15a9eb7aecdf>

文化部，文創產業職能基準建置計畫，

http://cci.culture.tw/cci/cci/market_detail.php?sn=9787

經濟部，產業職能基準與能力鑑定資訊專區，

<http://hrd.college.itri.org.tw/competency/competency.aspx#>

行政院主計總處，<http://www.dgbas.gov.tw/np.asp?ctNode=3125>

財團法人台中世界貿易中心，<http://www.wtctxg.org.tw/>

高雄展覽館，<http://www.kecc.com.tw/tw/>

高雄巨蛋，<http://www.k-arena.com.tw/>

附錄一 會展產業發展現況

附表 1 歷年 ICCA 認列國際會議數

世界 排名	亞太 排名	國家	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
1		美國	672	728	726	768	814	875	878	877	833	829	831
2		德國	423	454	486	573	544	615	657	626	649	722	659
3		西班牙	397	361	347	403	468	448	561	496	550	562	578
4		英國	338	420	441	423	461	437	519	487	477	525	543
5		法國	392	375	419	406	495	441	457	476	469	527	533
6		義大利	367	340	369	409	440	480	461	428	390	447	452
7	1	日本	233	262	277	315	337	320	349	244	341	342	337
8	2	中國	236	239	289	306	323	340	368	343	311	340	332
9		荷蘭	239	239	240	247	283	307	262	322	315	302	307
10		巴西	181	201	226	227	271	310	288	305	360	315	291
11		奧地利	168	199	243	253	236	267	238	286	278	244	287
12		加拿大	221	217	226	263	320	261	283	268	273	290	265
13	3	澳大利亞	188	193	214	225	209	207	262	209	253	231	260
14		瑞典	161	165	187	174	200	235	226	208	233	238	238
15		葡萄牙	153	152	164	212	211	215	220	258	213	249	229
16		瑞士	170	204	195	204	228	242	275	259	241	205	226
17	4	韓國	164	147	185	166	226	215	210	223	229	260	222
18		阿根廷	101	107	117	148	160	168	212	196	202	223	191
19		土耳其	83	97	110	130	138	158	199	181	179	221	190
20		比利時	128	152	156	169	189	184	236	201	194	214	187
21		墨西哥	148	127	147	153	178	157	185	190	163	158	165
22		丹麥	115	119	136	138	151	177	166	149	185	161	164
23		芬蘭	129	115	145	145	164	151	173	175	174	171	162
24		波蘭	103	125	122	129	148	145	127	193	150	170	161
25		哥倫比亞	27	55	62	72	76	103	112	129	138	139	150
26		希臘	113	130	168	172	169	145	152	141	114	100	148
27		捷克	105	110	123	126	138	136	139	132	131	145	146
28	5	台灣台北	71	72	76	113	103	124	153	138	117	122	145
29	6	新加坡	99	112	129	138	137	121	159	154	150	175	142
30	7	馬來西亞	80	62	98	112	119	121	136	132	109	117	133
31		匈牙利	112	115	126	129	133	126	137	140	124	132	125
32		南非	86	83	95	89	111	114	94	96	97	118	124
33	8	泰國	110	101	111	126	119	126	99	104	150	136	118
33		智利	71	84	77	91	90	91	114	94	101	110	118

資料來源：ICCA，A Modern History of International Association Meetings。

附表 2 歷年 ICCA 認列我國舉辦協會型國際會議數

年度		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
台灣	場次	43	62	46	68	66	63	99	79	91	138	131	117	122	145
	占全球 (%)	0.85	1.05	0.77	0.95	0.91	0.82	1.31	1.06	1.10	1.51	1.3	1.04	1.04	1.26
台北	場次	38	44	32	51	54	44	74	52	64	99	83	80	78	92
	占全球 (%)	0.75	0.75	0.54	0.71	0.75	0.58	0.98	0.70	0.77	1.09	0.82	0.72	0.68	0.8
高雄	場次	2	5	4	5	3	13	8	11	14	15	18	14	15	23
	占全球 (%)	0.04	0.08	0.07	0.07	0.04	0.17	0.11	0.15	0.17	0.16	0.18	0.13	0.13	0.2
全球合計	場次	5,069	5,898	5,978	7,147	7,232	7,648	7,578	7,475	8,294	9,120	10,070	11,156	11,685	11,505

資料來源：ICCA，Country and City Rankings。

附表 3 ICCA 認列我國城市 2014 年舉辦之協會型國際會議數

城市	場次	亞太與中東排名	世界排名
台北	92	5	20
高雄	23	20	101*
新竹	8	66	266*
台中	6	70	318*
台南	5	79	354*

資料來源：ICCA，Country and City Rankings 2014。（*代表有多國的會議數量相同）

附錄二 各國職能基準層級表

附表 4 英國職能基準之層級

層級	職業教育和訓練部門 (示例)	高等教育部門	層級指標
8	專家授與	D(doctoral): 博士學位	據某一特定領域領導地位之專家或專業人員
7	第 7 級翻譯文憑	M(masters): 碩士學位，學士後證書和文憑	具高階發展及複雜層次，並可以發展深度及原創想法於複雜及不可預測之問題及情境的能力
6	第 6 級專業生產能力國家文憑	H(honours): 學士學位，學士級證書和文憑	具某項工作或研究之專業高層次知識能運用個人想法及研究複雜問題與情境的能力
5	第 5 級 3D 設計 BTEC 高級國家文憑	I(intermediate): 高等教育及進修教育文憑、基礎學士及高級國家文憑	具某項工作或研究之深度知識及理解，並能運用公式的解答或回應於複雜問題及情境的能力
4	第 4 級幼兒保育證書	C(certificate): 高等教育證書	具某項工作或研究之資訊及知識詳細分析，並可加以運用解決問題的能力
3	第 3 級小動物照護照證書，第 3 級航空工程 NVQ，A 級		具深度、廣度和複雜性的知識，並能將知識與技術依環境的不同而加以選擇、調整及移轉的能力
2	第 2 級大學專員文憑，第 2 級農作物生產 GCSE 等級 A*-C		具有在認可在某一範圍內，各種工作所需的知識與技能，或在特定、清楚的條件下，所需運用的知識及技術的能力
1	第 1 級動力運輸工具證書，第 1 級烘焙 GCSE 等級 D-G		具有從事某一特定範圍內的例行性工作及其可預期性任務的能力
進入級	Entry 成人讀寫能力證書		在指導與監督下，具基本知識、技術及能力並應用於日常學習情境

附表 5 歐盟職能基準之層級

層級	簡要指標
8	係高度專業化知識領域的體系專家，具關鍵議題分析、評估並融合新的複雜創意之能力；具構思、設計、推行大型研究計畫的能力；個人在開發新知識或專業實作成果過程中，具領導經驗。
7	可自我引導、理論和實作的學習，其中部分為該領域中的尖端，可提供發展和應用創意的根本基礎，通常屬於研究的範疇；可以整合知識、形塑社會倫理判斷和責任的能力，以及在複雜環境中，具管理變革的經驗。
6	具某個領域在學習和工作的詳細理論和實作知識、技術和能力，其中部分屬於領域中的尖端；可應用知識提出設計、論點、解決問題及對社會和倫理相關議題做出判斷的能力；具備在複雜環境中表現出合於專業行為的職能。
5	具更廣的理論和實作知識，包括有關特別領域的學習和職業知識；對於具體問題有應用知識和技術發展策略，提出解決方案之能力；具自主學習、管理員工和進行專案實作的互動經驗。
4	具特定領域的實作和理論知識與技術，以及可應用專業知識、技術和職能，獨立解決問題並督導他人的能力；可自主學習，具備處理一般或特殊情況的學習和工作之經驗。
3	包括一般性知識及特定領域的實作和基礎理論知識，在指導下有完成任務的能力；個人對自己的學習成就負責，並對特定領域的學習和工作具備有限的經驗。
2	屬特定範圍的知識、技術和具體能力；能在可控制的環境中、受到直接監督下應用其技術，並承擔有限的責任；其學習成就僅有少部分屬於特定職業的能力。
1	屬特定範圍的知識、技術和具體能力；能在可控制的環境中、受到直接監督下應用其技術，並承擔有限的責任；其學習成就僅有少部分屬於特定職業的能力。

附表 6 澳洲職能基準之層級

層級	職業教育和訓練部門	高等教育部門	層級指標
8		博士學位	能全面負責、承擔工作責任,稱職於高度專門性任務，且需高度判斷與管理能力
7		碩士學位	能依總體計畫工作，負責較廣的管理工作與責任，可勝任高度專門性與高度的判斷力
	職業研究所文憑	研究所文憑	
	職業研究所證書	研究所證書	
6		學士學位	在總體計畫有限的指導下，管理其他工作成員與成果，有明確的負責範圍
5	專科進階文憑	副學士學位進階文憑	能監督與指導小組工作，且能適應獨立性工作，需能負責、判斷計畫、選擇機具與工作組織
	專科文憑	文憑	

4	第 4 級證書	高中教育證書	可說明並理解部分理論概念性知識、可解決部分範圍但無法預測的問題、可確認應用不同範圍及脈絡中具深度的技能及知識、對不同多樣的資訊來源可進行鑑定、分析、對個人工作成效在品管標準內可負起責任、對他人工作成效在相關品管標準內可負擔部分責任
3	第 3 級證書		可說明理論性的相關知識、可運用部分發展性的工作技能、可解決較複雜多樣可預測的問題、可執行需判斷或熟練技能的工作任務、能判別、判斷並解釋可用的資訊、對個人的工作或學習成效可負起責任、對他人工作或學習成效可負擔部分責任
2	第 2 級證書		可說明一般領域操作性的知識、可運用部分特定的工作技能、可解決部分可預測的問題、可執行部分選擇範圍內的工作任務、能篩選並紀錄來源不同的資訊、對個人工作或學習成效可負擔部分責任
1	第 1 級證書		可說明範圍較小且重複性的知識、可運用基礎技能並使用相關工具、給予明確方向能執行並完成既定的工作、能接受並傳遞訊息/資訊

附表 7 美國職能基準之層級

層級	層級指標
特別標準	在某種特定工作或特定產業的從業人員所需具備的特別能力。是對從事「專項工作」人員的知識、技術與能力之規定。
專業標準	在該產業中，負有一定職責的職位，所應具備的知識、技術與能力。達到專業標準的人，表示已具該產業領域中較重要的職位所需的專業知識與技能。
基礎標準	在某一產業領域中，所有工作都共同要求的必須知識、技能與能力。達到基礎標準的人，表示已具該產業領域中所需的基本條件。

附表 8 日本職能基準之層級

層級	對象	層級指標
4	大型企業管理者或最高專業經理人、熟練員工	能力足以執行統合性判斷與決策，並開創新業務利潤。
3	中小型企業管理者或高專業經理、熟練員工	有能力依經營方針執行管理營運、計畫運籌、業務執行以及問題解決，提升企業利潤。
2	經營團隊的核心員工	有能力發揮自己的創意，並藉著自主的判斷力、自我改善、自我提案來完成業務。
1	職務負責員工	有能力依上級主管指示建議，確實完成例行性的業務。

附表 9 新加坡職能基準之層級

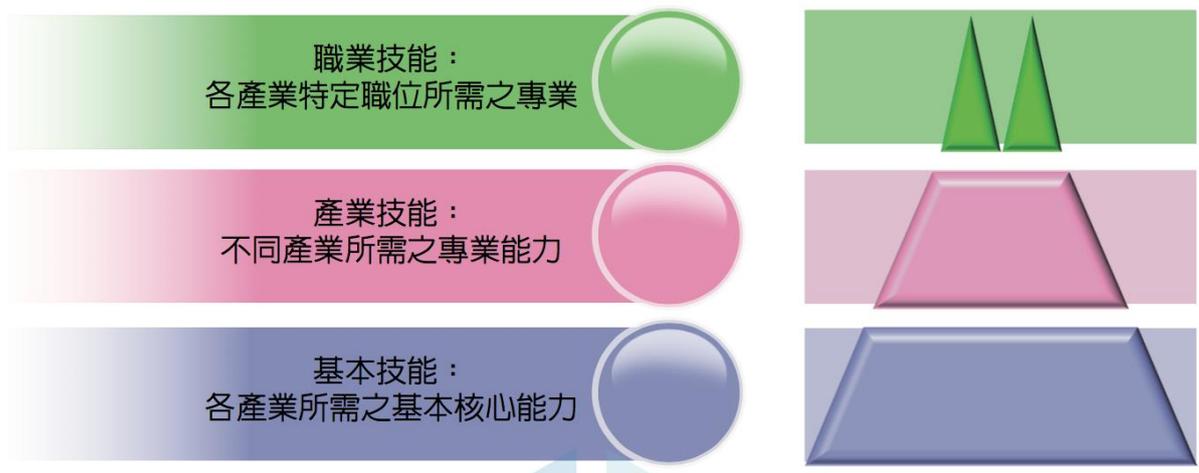
層級	層級指標
3	此層級的職能範圍是針對一般日常可預測的工作活動。
2	此層級的職能範圍是不只針對一般日常可預測的工作活動，工作內容較複雜，除了要負起某部分責任外，亦需與其他人互相合作。
1	此層級的職能範圍最廣，工作內容複雜，除了要負起某部分責任外，亦需負擔管理的職責。

上述國家職能層級表中可以發現，最早建立的英國與目前建立制度最完整的澳洲都規定證書或文憑的標準，而在歐盟雖然與英國和澳洲相同有 8 個層級，但其分層方式為知識、技術及能力的達到程度為準則。美國與新加坡都為 3 層級，也是以知識、技術及能力達到程度分層。而在日本，則是加上對象，從擔任何種職務判斷需到哪種級別。

附錄三 新加坡職涯發展模式

新加坡的職涯發展模式，係藉由勞動力技能資歷系統(Singapore Workforce Skills Qualifications System, WSQ)的資歷鑑定及能力指標貫穿該國職前教育與訓練 PET(Pre-employment Education and Training, PET)、繼續教育與訓練 CET(Continue Education and Training, CET)兩大體系。截至 2012 年新加坡累積至 33 項勞動力技能資歷，每一項技能架構均成立一個產業技能委員會，用以協助推動產業發展與驗證技能標準，評估策略及訓練課程。33 項勞動力技能資歷包括：基礎的就業力技能、航空、封裝測試、企業管理、臨床研究、社區及社會服務業、創意產業、幼兒保育和教育、環境清潔、金融業資格標準、花藝、食品和飲料、通用製造技能、健康醫療照護、人力資源、景觀、領導和人事管理、物流運籌、全球通訊、職業衛生專業、港口服務、精密工程、製程產業、大眾運輸、零售、保全、卓越的服務、紡織品及服裝技術、旅遊、船運工作場所之衛生與安全、培訓及成人教育、晶圓製造、工業衛生與安全等(SWDA, 2012)。

WSQ 職能內涵由三個不同的技能層級建構起來，包括基本技能、產業技能、職位技能，如下圖所示：



資料來源:新加坡勞動力發展署

技能層級由低至高排列，位於最下層之基本技能，為橫跨不同產業部門，及不同職位皆須具備的相關職能，如溝通能力、人際關係等各產業皆

須之基本能力要求。產業技能意指各產業勞工所需具備的相關產業技能與知識。以保全業為例，保全相關行業的產業職能為基本法學常識及管制要求等。職位技能範疇則較上述兩項技能更為狹隘，針對同產業類別中，不同職位所應具備的職能。以保全業為例，擔任保安人員必須學習如何疏導群眾、執行巡邏及定點護衛等職業職能。

勞動力發展署針對不同產業，設計有不同類型的課程模組。當受訓者完成一個課程模組後，勞動力發展署將頒發成就證明文件(Statement of Attainment, SOA)，以證明受訓者已具備某項特定的專業能力。

而在受訓者獲得一定數量的成就證明文件後，則可獲得「勞動力技能資歷證照」(WSQ Qualification)，表示受訓者已完備有投入此項產業的職能要求。「勞動力技能資歷證照」涵蓋七種層級，各階層在知識深度、技能複雜度上由第一級至第七級，由低至高排列。隨著證照層級的提升，受訓者必須取得更多的成就證明文件，在課程安排上亦較為複雜困難。新加坡政府對於勞動力技能資歷之階層，以及各階層所需之學分數如下表所示。

資歷層級	勞動力技能資歷	最低學分數
7	研究所文憑 (Graduate Diploma)	15
6	研究所證書 (Graduate Certificate)	15
5	專家文憑 (Specialist Diploma)	15
4	文憑/專業文憑 (Diploma/Professional Diploma)	20
3	進階證書 (Advanced Certificate)	15
2	高等證書 (Higher Certificate)	10
1	證書 (Certificate)	10

資料來源:新加坡勞動力發展署

除利用修習學分數取得證照的方式外，對於已投入職場許多年的勞工，新加坡亦開放具一定資歷之員工，不需取得學分，而改以考試檢定的方式代替，鼓勵資深員工考取勞動力技能資歷證書。但這種方式僅限於該產業勞動力技能架構初次提出之時，避免勞工選擇年資換取職業訓練。

在不同產業 WSQ 中，勞動力發展署會根據不同的核心能力，再行組合編排技能模組。這些技能模組會依照該產業中職位層級高低或性質差異，再分別歸納出不同階層取得證照所需的課程。

附錄四 104 年度問卷

104 年度經濟部國際貿易局「會展專業人力供需」調查

壹、公司業務範圍

公司/單位名稱		負責人姓名	
填表人姓名	部門/職稱	電話	()

1. 貴公司/單位營業主要業務為何?(單選)

<input type="checkbox"/> ₁ 會議規劃(PCO)	<input type="checkbox"/> ₂ 展覽規劃(PEO)	<input type="checkbox"/> ₃ 活動規劃
<input type="checkbox"/> ₄ 場地業務(場地管理者)	<input type="checkbox"/> ₅ 膳宿業務(飯店旅館)	<input type="checkbox"/> ₆ 旅遊業務(獎勵旅遊、展後/會議後觀光)
<input type="checkbox"/> ₇ 其他(請說明): _____		
2. 貴公司/單位營業次要業務為何?(單選)

<input type="checkbox"/> ₁ 會議規劃(PCO)	<input type="checkbox"/> ₂ 展覽規劃(PEO)	<input type="checkbox"/> ₃ 活動規劃
<input type="checkbox"/> ₄ 場地業務(場地管理者)	<input type="checkbox"/> ₅ 膳宿業務(飯店旅館)	<input type="checkbox"/> ₆ 旅遊業務(獎勵旅遊、展後/會議後觀光)
<input type="checkbox"/> ₇ 其他(請說明): _____ <input type="checkbox"/> ₈ 無		
3. 承上題，貴公司/單位去年度(103年)承接會展相關業務(包括會議、展覽、獎勵旅遊及大型活動)的營收占總營收的比重:(複選，但總和為100%)

會議規劃_____%	展覽規劃_____%	活動規劃_____%	場地業務_____%
膳宿業務_____%	旅遊業務_____%	其他(請說明)_____%	

貳、公司/單位基本資料

4. 貴公司/單位去年度(103年)營業收入為?

<input type="checkbox"/> _a 1千萬元以下	<input type="checkbox"/> _b 1千萬元~5千萬元	<input type="checkbox"/> _c 5千萬元~1億元	<input type="checkbox"/> _d 1億元~5億元
<input type="checkbox"/> _e 5億元~10億元	<input type="checkbox"/> _f 10億元以上		
5. 承上題，貴公司/單位去年度(103年)承接會展相關業務(包括大小型會議、展覽、獎勵旅遊及活動)的營收占總營收的比重: _____%。
6. 若以103年度為基準，貴公司/單位預估104~107年度會展相關業務之營收成長率:

104年_____%	105年_____%	106年_____%	107年_____%
------------	------------	------------	------------
7. 截至去年底為止(103年12月31日)，貴公司/單位總員工人數男_____人 女_____人;

參、專業人才職務類別資料:

以下為本研究設定的九種專業職務類別之職務內容說明，後續問題請依據此說明選擇之

職稱	職務
1. 專案執行人員	負責推動整個專案的執行，包括與客戶或與會者溝通協調，以及相關資訊整合等事宜
2. 業務人員	負責會展業務推動，包括拜訪客戶、建立關係與產品銷售等事宜
3. 行銷人員	負責整體活動形象規劃、公關宣傳、行銷活動推動等事宜
4. 設計人員	負責活動商品、展場、DM宣傳品、視覺形象設計等事宜
5. 現場服務人員	負責餐飲、住宿、現場接待、領隊導遊服務等事宜
6. 管理人員	中高階管理者，處理較高階的規劃組織領導控制等管理相關事項
7. 工程技術支援人員	負責視聽設備、燈光、資訊、水電、空調等相關技術支援事宜
8. 行政支援人員	負責會計、財務、人事、採購等行政支援
9. 其他(請說明職稱)_____	請說明職務內容_____

8. 對貴公司而言，最重要的三種職務類別為何？請挑選出三個重要的職務進行排列，並填寫 1 是第一個重要的職務，2 是第二個重要的職務，3 是第三個重要種職務

- ₁ 專案執行人員 ₂ 業務人員 ₃ 行銷人員 ₄ 設計人員 ₅ 現場服務人員
₆ 管理人員 ₇ 技術支援人員 ₈ 行政支援人員 ₉ 其他_____

9. 根據第 8 題您所排序的職務類別，請分別填寫截至去年底為止（103 年 12 月 31 日），貴公司最重要的三種職務類別所聘用的專業人才人數與其性別數量：

- (1) 第一個重要的職務別該職務去年底在該職位的聘用人數為_____人；其中男_____人女_____人
(2) 第二個重要的職務別該職務去年底在該職位的聘用人數為_____人；其中男_____人女_____人
(3) 第三個重要的職務別該職務去年底在該職位的聘用人數為_____人；其中男_____人女_____人

10. 根據第 8 題您所排序的職務類別，填寫未來擬按教育別增聘數量的會展產業專業人數：

職務內容 (請依據第 8 題之內容填寫)	104 年度	105 年度	106 年度	107 年度
第一個重要職務	大學專科_____位 碩博士_____位	大學專科_____位 碩博士_____位	大學專科_____位 碩博士_____位	大學專科_____位 碩博士_____位
第二個重要職務	大學專科_____位 碩博士_____位	大學專科_____位 碩博士_____位	大學專科_____位 碩博士_____位	大學專科_____位 碩博士_____位
第三個重要職務	大學專科_____位 碩博士_____位	大學專科_____位 碩博士_____位	大學專科_____位 碩博士_____位	大學專科_____位 碩博士_____位

11. 去年度（103 年）上述會展產業專業人才離職人數共_____人；退休人數共_____人；
 預估今年度（104 年）會展產業專業人才離職人數共_____人；退休人數共_____人。

12. 貴公司/單位會展產業專業人才約有多少比率是由異業（非會展服務業）轉入？_____%

~本問卷到此結束，感謝您撥冗填寫~

附錄五 深度訪談紀錄

艾力得會議顧問股份有限公司訪談紀錄

訪談時間：2015年6月25日

受訪者：吳菁正總經理

訪問者：倪家珍老師

紀錄：邱于珊、張嘉家、姜柏羽

1. 在您心目中，展覽業與會議業中，大致可以區分為哪幾個比較重要的關鍵職務？你會建議我們在公司中的主要職務別應如何區分比較適當？

我們公司的職稱在執行會議這一塊上大概就只有專案人員，我們並沒有別為行銷設立職稱。其實會議很簡單，我們通常一進來就是叫專案管理師，接著順利的話就晉升專案副理、專案經理，所以他都是所謂的專案執行人員。

2. 你可以透過職能級別表，挑選該職務別所需要的職能級別嗎？

我認為其專案管理師、專案副理與專案經理相對應的級數依序應該是4、5、6級。

3. 這些關鍵職務需要負責執行的主要工作職責有哪些？

專案人員就是應該要包含整個會議的企劃，客戶的服務，邀請講者的服務，如何去進行此次會議，甚至是研討會的投稿都是一部分。專案管理師處理一些基層的工作，副理的話會增加對會議行銷的規劃以及一些預算的安排，或者是收入與支出以及跟政府的補助還有一些廠商的贊助計畫，經理級的時候就是要對整個小組有辦法管控，專案的管理，人力的安排，像是你底下有幾個人員你如何安排，大型會議你如何管理與規劃比較著重，升到經理需五到六年的時間

4. 在此職責下，主要的工作產出有哪些？

新進人員最常處理的就是與會者的報名，處理一些報名者的資料，報名資料的核對，包括帳戶的核對與資料庫的處理，然後協助他們簽證的問題、住宿的問題，到現場接待的服務，那就是你的工作產出。評估的話就是這個會議結束後，與會者反應對你的工作滿不滿意，服務多少人，有多少的成效。另一個工作就是投稿，很多學術性的會議需要發表論文，必須論文投進來之後我們要負責整理這些論文分給不同老師去審稿，審完稿後要負責通知這些投稿者論文是否被接受，之後要安排簡報的時段，接著到現場

的這些服務都是你的績效，所以我的績效是看你的實際工作內容。

5. 在上述的工作內容中，需要哪些專業知識？

比較基礎的東西就是英文，之後就是看他對這個產業有沒有興趣。我們公司國際會議的比例大多是 3-5 成，甚至更高，英文書信能力、口語溝通能力一定要非常熟悉。社團經驗是很多人在挑選時的參考依據，對於辦活動方面有相當程度的幫助(對活動的了解)。最重要的就是把語文跟文書處理能力培養好，不一定需要商學院出身的學生，可以增加對這個產業的一些知識(產業背景知識)，將來進入職場的吸收能力會更快，這些基礎能力都是一個概念，如果有的話可以更容易接受這個產業，因為我們現在招募的很多員工還是對國際會議展業不是相當瞭解。

6. 在上述的工作內容中，需要哪些技術？(請參考勞動署技能分類表)

合作協調、組織計畫、時間管理、客戶導向。把客戶服務好對我們來說是最重要的事情，所有客戶都是透過我們把這場會議完成。

7. 在上述的工作內容中，需要哪些人格特質？(請參考勞動署態度分類表)

仔細(謹慎細心)且對邏輯思考清晰的同學會比較吃香。對這份工作要保有熱忱，吃苦耐勞，壓力容忍。

圓桌會議顧問公司訪談紀錄

訪談時間：2015 年 6 月 29 日

受訪者：柯樹人執行長

訪問者：倪家珍老師

紀錄：吳景婷

1. 在您心目中，展覽業與會議業中，大致可以區分為哪幾個比較重要的關鍵職務？你會建議我們在公司中的主要職務別應如何區分比較適當？

用專案管理的方式分解，專案管理師，副理級與經理級

專案助理是更 lower level，像同學剛剛畢業，大概進來就只能做助理，然後再下來比較正確的是專案管理師，再來是副理，然後是經理。

2. 你可以透過職能級別表，挑選該職務別所需要的職能級別嗎？

任何人也都知道，六級的話就是它有知道政策，所以最高就是需要到六級

3. 這些關鍵職務需要負責執行的主要工作職責有哪些？

一般的會議公司是兼具獵人及廚師的功能，但是獵人沒那麼重要，它基本上很多都是 word-of-mouth 口碑推薦來的。所以獵這個肉，通常高階的經理出去跟客戶談(高階主管主要負責談定 case)，那接下來這個 cooking，副理級的可能就能做像是要油炸呢，還是說來乾燒呢，加多少水，這可能是副理級的人知道(副理負責撰寫專案企劃，並完成此專案)，那經理級呢，它可能連動手都不用，或當然它基本上都是會動手，那他就可能會說，這邊已經裹完粉之後，你可能十分鐘、五分鐘就要拿去炸(決定流程，並在過程中加以監控)。在 cooking 這個部分有很多環節，像是機票、食宿、議程的規劃，也可能是網路行銷的部分，庶務，總務，社交節目等等(副理負責庶務)。但像是如果要規劃去宜蘭，這個就是經理級在做的(經理要負責規劃)。

4. 在此職責下，主要的工作產出有哪些？

(沒有回答)

5. 在上述的工作內容中，需要哪些專業知識？

(沒有回答)

6. 在上述的工作內容中，需要哪些技術？(請參考勞動署技能分類表)

人脈建立、分析推理、外部意識、正確傾聽，合作協調、成果導向、有效聯結、表達說服、品質導向，時間管理、問題分析、問題解決、組織計畫、創新導向、策略性思考、溝通、價值判斷、彈性思考、影響力、衝突管理、顧客導向、閱讀能力、詞彙編撰能力、資訊科技能力都要，這就是很文字上、學理上的做法。就落在專案管理師，那強度要求比如說是 5，到副理的話強度是 6.5，經理的話可能是 8。

7. 在上述的工作內容中，需要哪些人格特質？(請參考勞動署態度分類表)

親和關係、主動積極、正直誠實、自我管理、自我提升、自信心、壓力容忍、謹慎細心、追求卓越、團隊意識、彈性、應對不明狀況、好奇開放、冒險挑戰，最要的就是他有沒有樂觀，所以它已經不能是個 requirement，而是一個人格特質，而這個人格特質我是訓練不出來的，這些都是程度上的差異而已。

錫安會議顧問公司訪談紀錄

訪談時間：2015年7月2日

受訪者：吳西謙董事長、陸經理

訪問者：倪家珍老師

紀錄：吳景婷

1. 在您心目中，展覽業與會議業中，大致可以區分為哪幾個比較重要的關鍵職務？你會建議我們在公司中的主要職務別應如何區分比較適當？

通常我們一個專案是專案管理員在做，他管理的專案會是一個平台的交流，其實是分階段會有各種不同的人會參與，所以層面很廣，這位專案管理師、專案管理員就是做一個橋樑，外面不會直接接觸到我們內部的人，而是會接觸到我們的專案管理員，由專案管理員統籌分配手上的任務給下面的人，並回報給客戶。通常我們 PCO 會用專案管理師。專案管理師再上去的職務是專案經理
2. 你可以透過職能級別表，挑選該職務別所需要的職能級別嗎？

專案管理師在第一級，他等於是在剛入門的時候
3. 這些關鍵職務需要負責執行的主要工作職責有哪些？

整合全部的工作
4. 在此職責下，主要的工作產出有哪些？

(沒有回答)
5. 在上述的工作內容中，需要哪些專業知識？

荷蘭可以學，荷蘭在國際會議上是 No.1，他語言是 ok 的，要不然就是瑞士，所以如果我是你就可以去那邊看，你會更深層了解更 practical(實務的操作模式)。
6. 在上述的工作內容中，需要哪些技術？(請參考勞動署技能分類表)

問題的解決、溝通、顧客導向，態度方向：謹慎細心、主動積極、團隊意識

7. 在上述的工作內容中，需要哪些人格特質？（請參考勞動署態度分類表）

謹慎細心、主動積極、團隊意識

安益國際展覽股份有限公司訪談紀錄

訪談時間：2015年7月9日

受訪者：涂建國董事長

訪問者：倪家珍老師

紀錄：邱于珊、張嘉家

1. 在您心目中，展覽業與會議業中，大致可以區分為哪幾個比較重要的關鍵職務？你會建議我們在公司中的主要職務別應如何區分比較適當？

我們只有按照功能分組，這些都是以經驗值來區分，因為我們公司比較多元，所以我們就是非常簡單的一個營運級的幹部他是這樣執行，但是他的資歷也有限定，年資大概是什麼樣的年資可以到什麼樣的層級去，然後他的薪級大概是什麼樣的薪級，那事實上一個公司真正的核心是在上面這兩個，這個都是至少五到九年才有辦法，雖然薪水可能領到6-7萬，但是你不是管理人才，你只能做一個執行人才，比如說專案經理這種。在我們公司當中，你能擔任一個五百萬專案的簡報者，要十年的功，至少十年才能到這個位置，

2. 你可以透過職能級別表，挑選該職務別所需要的職能級別嗎？

我們應該是三級，至少到三級，越往上的話會越上面，助理的話是三級，然後專員要到四級，高級專員已經要到五級了。

3. 這些關鍵職務需要負責執行的主要工作職責有哪些？

第一個你要怎麼招商，怎麼執行，廠商為什麼掏錢來參加你的展覽，這非常困難的，這牽涉為什麼買主要來參展，那個下單人家看得是上看千萬的收益。另外一個是你這個主辦單位對產業有沒有瞭解。主辦單位要評估策展單位，策展叫做企劃，那是全球性的戰略思考。我們在做工作的最重要就是分析，要分析這個市場，這個都是非常上層的戰略思考。

4. 在此職責下，主要的工作產出有哪些？

如果說是高級專員的話他會有一部分專案內容的撰寫，但是在下面的專員跟助理的話大部份只是執行的角度，比如說一個政府標案，我今天要到北京去做一個提案，就會有一個企劃書的撰寫，那誰來撰寫，不會是一般層級的人，大概都是要至少三到五年左右才有辦法去做一個企劃的撰寫，而且必須要掌握產業的生態跟企業的核心價值，必須針對這兩件事情組合去提一個計畫。

在上述的工作內容中，需要哪些專業知識？

你有語言的優勢的話會更好，我們的業務是國際業務，很多業務上面的溝通的話是用英文溝通。你要對企劃所有的細節都相當瞭解；另一個管理職幹部非常重要的就是財務經驗，當你在負責一個專案的時候，哪怕一個小攤位，你也要懂成本結構是什麼，也要懂如何對客戶做報價或者是告訴他需要花多少錢。

5. 在上述的工作內容中，需要哪些技術？（請參考勞動署技能分類表）

我們會比較在乎的是問題解決能力、溝通協調能力與客戶導向的能力，因為我們比較定位是在服務業，客戶導向會比較重要，如果層級往上走的話策略性思考跟溝通也是相當重要，因為需要做的決策會越多。要做好溝通，第一件事情就是書信往來，你的英文程度要能夠讓對方瞭解到彼此的表達，然後第二個就是顧客有什麼需要協助的地方，對客戶來說會非常要求的就是客戶的品牌，就是他的品牌形象，這個正確訊息如何傳達給他們去實現，所以每一個工作的環節都是非常重要的。

6. 在上述的工作內容中，需要哪些人格特質？（請參考勞動署態度分類表）

EQ很重要，本身的熱忱是不是適合這個行業，主動積極，因為學習力相對會較高，但是真的每個都很重要，展覽跟會議還是有差，展覽方面比較需要壓力容忍、面對問題跟彈性，會議方面的話需要團隊意識、自我管理。在我們公司很強調合作的精神，因為你的工作都不是你一個人可以獨立完成的，你的合作精神是不是可以幫助你在團隊中完成工作，這件事情任何一個環節出錯都可能會導致任務失敗，包含EQ都是很重要的，如果一方面又碰到客戶給你的壓力時，那這些東西要如何去雙方調適很重要。我們現在面試除了談話之外，我們還會有一些考題分成三個不同的面向，第一個是我們會請他針對一個活動的新聞稿的撰寫來看他對這個產業的知識或是他有沒有查詢的主動能力，第二段我們會考英文的客訴信，那我們會從他的回信裡面檢視英文能力，還會看對於這個客訴的反應態度，然後在信裡面客戶因為會有一些抱怨與要求，可以看到他們解決問題一個危機處理的反應，那第三個我們會請她分享最近一本閱讀書的心得，從這些心得去觀察說他個人的個性上面是屬於什麼型態，或是有沒有主動積極。

威立會議顧問股份有限公司訪談紀錄

訪談時間：2015 年 8 月 21 日

受訪者：唐嘉蔚總監

訪問者：倪家珍老師

紀錄：張嘉家

1. 在您心目中，展覽業與會議業中，大致可以區分為哪幾個比較重要的關鍵職務？你會建議我們在公司中的主要職務別應如何區分比較適當？

職稱是專案經理、管理師、執行跟助理，大學畢業，像一畢業應該就助理嘛，那到執行大概一年、到管理師兩年、專案經理就是要三到五年，就是看他的那個學習能力還有他處理事物的狀況。

2. 你可以透過職能級別表，挑選該職務別所需要的職能級別嗎？

專案助理是 3、專案執行是 4、管理師是 5、專案經理是 6

3. 這些關鍵職務需要負責執行的主要工作職責有哪些？

這些專業的他負責工作的內容其實都蠻接近的，越年輕，他就會偏越行政的東西，他比較不需要先去直接面對客戶或是面對與會者。等於說 follow 經理或者是專案管理告訴他說要幫忙做什麼這樣。其實專案執行和助理他們的差別就是經驗，一進來就是助理，那等到他真正可以做執行的時候，就是他開始可以對外聯繫，比如說他可以去跟飯店連絡，去跟會場聯繫，跟業主確認細節，下次就多兩個部分去聯繫，那接下來可能他所有的周邊服務業都聯絡過了，那就比較可以做專案管理的一些事情。

管理師後可以開始做整體的規劃，標案也是高階在處理的，這些都是比較屬於管理者會想到的，底下的人就是做，專案經理才會去做這個冒險挑戰。有的時候要去規劃未來不確定的案子，那也許是我們自己要主辦的，不是受委託的案子，那我們就會去想到說要怎麼樣讓案子的成功率提高然後報酬也比較高，但是這一定是主管去決定。

4. 在此職責下，主要的工作產出有哪些？

專案助理可以做一些資料的處理，像是編制表格，發會議通知，或是會議紀錄、報名表彙整。專案執行可以對外接洽、訂場地。到專案管理師才能寫企劃書。

5. 在上述的工作內容中，需要哪些專業知識？

我們用的人學的內容要跟我們產業相關，比如說大傳，廣告，公關，然後還有會展，還有上過會展的 training 課程(有會展的基本概念)，還有語言。我們 interview 都是看他以前在工作的經驗或者是在學校做過些什麼，尤其是做過系學會或者校友會之類的，反正就是做過這種比較需要跟人溝通然後辦會議活動的。因為如果是國內會議的話，就從你說資料的整理啦、顧客的溝通，我們溝通很多事情啊，像這種國際活動都一定是跟國際組織溝通，在會議來講的話會有大概七個周邊產業，交通運輸，場地，政府資源，餐飲，還有貴賓接待，還有旅遊，那在這些他就變成說一定都要了解，每個產業到底他可以提供我們些什麼樣的周邊服務，那他對這些產業都了解

6. 在上述的工作內容中，需要哪些技術？（請參考勞動署技能分類表）

從最低階的助理的話，分別是正確傾聽，合作協調與表達說明的能力，然後像品質導向、時間管理、問題解決、溝通，再來詞彙編撰能力以及資訊科技處理也都需要，往上的專案執行的話，需要再加上成果導向、問題分析、彈性思考、顧客導向、閱讀能力，專案管理師的話為有效連結、策略性思考、價值判斷、影響力、衝突管理。再往上一個等級到專案經理的話，就必須要加到組織計畫與創新導向，因為這是最頂尖的。因為我們是需要語文能力的，要特別標注，因為如果他沒有特別的語文能力，沒有辦法再晉升，外語能力很重要，從第二級的執行以上都需要具備。不要從 A 到 B 溝通出了差錯，基本的文書如 word，powerpoint，以及 excel 就可以了，不用再去更進一步的分析。就是表格的欄位要計算正確(資訊科技能力)。溝通很重要，還要有腦子啊，不知道溝通是不是。

7. 在上述的工作內容中，需要哪些人格特質？（請參考勞動署態度分類表）

專案助理會比較在親和關係、正直誠實、自我管理、壓力容忍、謹慎細心和彈性，專案執行再加上應對不明狀況，專案管理師再加上冒險挑戰，專案經理會比較在追求卓越吧。然後再往下的話應該，好像都要耶。像冒險挑戰的話，這個比較是屬於專案管理，經理以上的人才會去想到這個，也就是第三跟第四級，管理師跟經理，同時他要很仔細然後做事就是要很謹慎。(謹慎細心)

展昭國際企業股份有限公司訪談紀錄

訪談時間：2015年9月2日

受訪者：林茂廷總經理

訪問者：倪家珍老師

紀錄：邱于珊、張嘉家、姜柏羽

1. 在您心目中，展覽業與會議業中，大致可以區分為哪幾個比較重要的關鍵職務？你會建議我們在公司中的主要職務別應如何區分比較適當？

大概分成業務，另一個就是分成支援行政體系的，一個是總務，一個就是整合行銷，就是一些跟創意活動比較有關係的。整合行銷跟業務會配合。業務是會很容易突出，行銷就整合行銷，等於後勤的部分，也包含到行政作業這一塊。單純講業務就是在最前線去招客戶參展的那塊。

2. 你可以透過職能級別表，挑選該職務別所需要的職能級別嗎？

當然是第六等級最好。大家都太把服務業看低了，服務就是那個細微處。大學畢業大概是最下面一等，工作個三到五年大概到第三等級。

3. 這些關鍵職務需要負責執行的主要工作職責有哪些？

整合行銷就是在後面處理一些行銷業務的推動，整合行銷比較像辦活動，是處理整個大會，一般來講，比較少會去處理個別廠商，尤其是在後段，集客那一塊，開幕典禮這種，還是裡面有什麼比賽拉，大會舞台活動，展前記者會等等都是整合行銷的人去負責的。

企劃其實都是在前端為主，我要如何規劃辦展，這個部分來講大概都是業務，是副總帶著下面的經理，因為我們要不要去辦一個展，就會先思考說有沒有這個市場，這個市場發展性如何，展出內容與市場，還有時間地點，最後再去思考要去找哪些公協會來合作，這一個我剛剛講得徵展的DM所以的東西都要寄給潛在的參展廠商，廠商看到就是哪一家公司配合的公協會，要辦什麼展，我們是透過這一張讓廠商相信，我什麼時間要辦展，時間到了我會透過什麼樣的廣宣方式，達成你的商機，在處理這一塊前端的都是企劃，其實你說後端的整合行銷算不算企劃，那也算企劃，你要怎麼在有限的預算去做出最好的展。

業務這一塊是專案經理，他一邊在衝業務一邊在跑，後面是一直配合支援進來，那這個展是專案經理在跑，也許有助理，在整合

行銷會派一個人負責這個展配合去做，那網路也是，丟給誰負責，一直加入進來這些支援。

4. 在此職責下，主要的工作產出有哪些？

企劃一定會寫出企劃書，整合行銷就是要辦一些實體的活動，業務的產出就是那些報表、有多少人來參展，DM寄出去，開始電話追蹤，看看對方有沒有收到，然後去跟他做解釋。

5. 在上述的工作內容中，需要哪些專業知識？

業務就是你對這個專業這個產業的大致產業鏈要清楚，然後有哪些分類比較重要廠商這些要知道，這個產業的國內外市場狀況如何，未來發展為何？這些概念性趨勢性要懂。(產業相關知識)。語言來講，國外部門語言一定要好一點。

企劃要決定一個展會要不要做，重點是你對這個產業的了解跟概念(產業相關知識)，一個展會能不能舉辦，先決條件是市場的未來性，第二個是現在的規模還有一個是他的產業生態，一定要多對多，平常不容易順暢去碰觸到對象。如果是老展的話，企劃其實不多，要加入一些新的元素，這些其實也不是一個業務自己可以去處理的，可能是整個高階的還包含到公協會，因為他們比你還清楚產業需要什麼東西元素要納入到這個展會，我們只是配合，那這個就是企劃。第一個你說你唸過相關科系當然最好，什麼初階認證呀什麼的是可以減少我們的一些磨合(會展相關概念)，專業就是看看需不需要語文這樣，像我們也會看書寫能力，文字表達能力(詞彙編撰能力)這個都要，再來一個是文書操作能力，這樣就夠了。

整合行銷來講大概會比較有創意概念。

6. 在上述的工作內容中，需要哪些技術？(請參考勞動署技能分類表)

我挑不出來，一百項有一百項都具備那人才當然是最好。(全部)

7. 在上述的工作內容中，需要哪些人格特質？(請參考勞動署態度分類表)

我們需要的是你的言行舉止還算活潑熱情，然後抗壓性是被抱怨你如何去排解掉，都是看你開始工作的態度還有工作表現，後續就是開始看學習的態度，進入工作職場就開始給你一點歷練。

業務人員基本上是人與人溝通，臉皮要厚一點還有熱情，溝通的時候，業務很不容易，交易額都起碼好幾萬到上百萬，所以他會顧慮比較多，所以被拒絕的機會也很多，業務要有被拒絕的勇氣，跟有耐心，不然挫折感會很重(挫折容忍)，常常下一個電話都打不下去，所以這種素質是最基本的，一定要抱持著一種報福音給客戶的感覺，這是一個好的平台跟機會。

整合行銷比較會有團隊互相切磋(團隊意識)。

滿力國際股份有限公司訪談紀錄

訪談時間：2015年9月2日

受訪者：王怡文協理

訪問者：倪家珍老師

紀錄：邱于珊、張嘉家、姜柏羽

1. 在您心目中，展覽業與會議業中，大致可以區分為哪幾個比較重要的關鍵職務？你會建議我們在公司中的主要職務別應如何區分比較適當？

我們大概就是專案執行，然後我們的分法大概就是專案執行、專案副理與專案經理這樣。就是我們不會叫專案可能就是副理直接就經理這樣子。

2. 你可以透過職能級別表，挑選該職務別所需要的職能級別嗎？

專案執行大概就是二級左右，副理至少要到五級，經理一定就是六等

3. 這些關鍵職務需要負責執行的主要工作職責有哪些？

專案執行的人就是負責一些會議的資料整理與進度執行，就是我們專案有分派性的任務，就是要完成，初期都是處理專案準備的工作，都是受指派的，因為像國際會議我們要去訂場地，那你可能要訂禮品，專案執行大概就是要去執行這些比較細節的工作。副理大概就是說可能需要跟客戶洽談，然後去瞭解客戶需求，再將客戶的需求轉為實際去執行的步驟這樣。經理的話就是各個專案都必須去調節，可能就是包括去處理業務的案子開發這樣子。

4. 在此職責下，主要的工作產出有哪些？

報名表這種東西其實現在全部都線上化了，還要產出報名表做什麼，所以東西都是線上化的呀。企劃書除非你去接政府標案，基本上現在也是都是盡量做簡報，除非你是政府標案，一般民間企業就是綠色產業，所以為什麼報名都是線上化，就連我們現場報到也是刷條碼進場，即使是那個證書也是需要的自己去旁邊印，而不是每一個都產出，我們也是一直在推廣專案計畫可以不要印出來。我們這個產業就是展覽辦得好不好就是產出，你是一般的消費展看得就是人潮，可是 b2b 我看得是買家，事後的數據分析，其實會議也是一樣，我要看得就是事後的數據分析，來台灣的那些外國人可以為台灣帶來多少的經濟效益，然後要來參加我這個會議成不成功，有多少人這樣，與會者滿不滿意，對我們而言，結果就是這樣子。

5. 在上述的工作內容中，需要哪些專業知識？

基本上我覺得學科的專業知識都沒什麼用，我要找到對這個產業有經驗值的少之又少，因為會展業的這麼少。你要認清說你對這個產業第一個要有興趣，我都會向他們很多人初期會看到很美好的一面，可是實際上你不知道前面一整年的實際作業是很血汗在進行的，那成果就只會呈現在這一刻。

6. 在上述的工作內容中，需要哪些技術？（請參考勞動署技能分類表）

專案執行的話就是正確傾聽、成果導向、有效聯結、表達說服、品質導向、時間管理、問題分析、問題解決、創新導向、溝通、價值判斷、彈性思考、影響力、顧客導向、閱讀能力、詞彙編撰能力、資訊科技能力；專案副理的話就再加上人脈建立、分析推理、組織計畫、衝突管理，其他基本上都要有一定程度；到了專案經理的話就通通都要了。

7. 在上述的工作內容中，需要哪些人格特質？（請參考勞動署態度分類表）

其實老實說我們親和關係、主動積極、正直誠實、自我管理、自我提升、自信心、壓力容忍、謹慎細心、追求卓越、團隊意識、彈性、應對不明狀況、好奇開放、冒險挑戰都是需要的，只是程度上面的高低。執行方面需要程度比較低的就是，冒險挑戰，彈性開放，但是如果副理與經理的話至少要到百分之八十以上了。要想辦法去達成客戶的需求，要有效統整利用現有資源去達成，就有點像問題解決的能力，因為我們會碰到的問題每天都很多，要現做現學，像小公司靈敏度要非常夠，不像大公司會有部門分工。

揆眾展覽事業股份有限公司訪談紀錄

訪談時間：2015 年 9 月 9 日

受訪者：周孝慶總經理

訪問者：倪家珍老師

紀錄：吳景婷

1. 在您心目中，展覽業與會議業中，大致可以區分為哪幾個比較重要的關鍵職務？你會建議我們在公司中的主要職務別應如何區分比較適當？

展覽是一個組織很綿密的龐大工程，所以每個部分都很重要，無法選。就像我剛剛提的例子，你說場務部分重不重要，業務部門要規劃動線也很重要，每個都很重要，像 SOP，工作流程表、流程前後排序、要做的項目都在流程表中，這三點很重要。

2. 你可以透過職能級別表，挑選該職務別所需要的職能級別嗎？

真的沒辦法選，第一個，一個大學畢業，他不懂這個事情要怎麼做，那他就沒有獨立思考判斷力；大學畢業生大概會在 1~2 級；他有沒有未來性，他的薪資有沒有期待，有些人只是換個經驗，拿這個經驗，去找更高薪水跟機會。

3. 這些關鍵職務需要負責執行的主要工作職責有哪些？

(沒有回答)

4. 在此職責下，主要的工作產出有哪些？

(沒有回答)

5. 在上述的工作內容中，需要哪些專業知識？

企劃的話，則要了解數位行銷、網路行銷、互聯、數位、群組等等，剩下的就看各部門。我們會以工作經歷為主，我們當然要一個懂得什麼叫展覽的人(瞭解產業相關知識)，這樣他才有辦法發揮他的經驗，覺得重點要懂，來之前就懂，還是來之後才懂，重點要懂，多看，去參觀展覽等等，每個人心得感觸就會不同，更高階職位的則是出國看，我能給的就是方向，剩下專業知識怎麼來，就是多看囉!我很鼓勵他們去考證照，會參考，但先有經驗在有證照就不一樣囉，有經驗再去考證照加分，先有證照的話我覺得還好!

6. 在上述的工作內容中，需要哪些技術？（請參考勞動署技能分類表）

看到這樣的職能基礎，我當然希望可以用到這樣的人，最有價值，但我講句實在話，這個人可能有這方面的能力，但他可能在某方面是適合的，我領悟力，你會不會我覺得很重要，但你有沒有聽懂很重要，所以我覺得領悟跟表達很重要，你還要舉一反三(反應)。

7. 在上述的工作內容中，需要哪些人格特質？（請參考勞動署態度分類表）

每個部門不同，如財務要非常細心、一定要有經驗、三次失誤我可能考慮換人了，主管則要有遠見，勤勞、魄力(扛成敗)，所以，基本上我們在應徵人上面，基礎的，當然我們會看他們反應力，處理事物的能力，思考的邏輯等等。

貿友展覽事業股份有限公司訪談紀錄

訪談時間：2015年9月18日

受訪者：張光球副總經理

訪問者：倪家珍老師

紀錄：張嘉家、姜柏羽

1. 在您心目中，展覽業與會議業中，大致可以區分為哪幾個比較重要的關鍵職務？你會建議我們在公司中的主要職務別應如何區分比較適當？

業務是一個公司的靈魂，是把錢帶進來，所以業務能力強不強很重要。所謂的業務助理事實上只是一個過渡，因為我不曉得你不可以，所以就先讓你處理一些行政上的事情也要兼著做，如果不行的話可能就是三個月到了看適不適合到別的部門或者是繼續。我們公司一進來就是業務代表，到了歷練過幾年以後我們就會有業務經理，那經理之後呢就是業務襄理。

2. 你可以透過職能級別表，挑選該職務別所需要的職能級別嗎？

我們會希望他到三或四級。我們很少用應屆畢業生，我覺得到海外實習可以使學生對於部份變動可以適應，因為我們都是以外展為主，所以我們會以有社會歷練還有相關行業的人會列為第一考慮。那經理的話大概就是到四或五級這樣，襄理一定就是要最高級的，像我們在大陸有兩個分公司在上海跟深圳，那我們有一個規定如果你要升到襄理，一定在經理之後要到大陸去。

3. 這些關鍵職務需要負責執行的主要工作職責有哪些？

我們先講外展，外展除非真的是在當地國辦展，否則一般我們都是叫代理，像我們公司就是代理起家的，我們在台灣幫忙找出展

商，真正的策展單位是當地的，我們的業務人員就是在台灣招商，招好商之後呢，我們會跟他們講說這一次跟大會爭取的攤位位置在哪裡，選完以後就是一條龍服務，你只要報完名你要不要展品過去，你要住哪個飯店，你要不要中途再轉機我們都會有旅行社在幫忙配合，台灣的廠商只要幫忙去就好了，到了那邊現場，策展當天他們會去看，那我們的人員就是要在那邊幫廠商處理相關事宜，這是代理的部分。

主辦單位是這樣，第一個我要知道要辦什麼展，在哪裡辦，廠商與買家在哪裡？這個都要有，接下來呢，就是要分兩邊，國外買家是誰在負責，國內買家是由誰來負責，所以他們就是分工。

4. 在此職責下，主要的工作產出有哪些？

(沒有回答)

5. 在上述的工作內容中，需要哪些專業知識？

6. 在上述的工作內容中，需要哪些技術？(請參考勞動署技能分類表)

人脈、正確傾聽、合作協調、問題解決、組織計畫、彈性思考、衝突管理、顧客導向、閱讀能力。

7. 在上述的工作內容中，需要哪些人格特質？(請參考勞動署態度分類表)

活潑、主動積極、正直誠實、自我提升、壓力容忍、謹慎細心、團隊意識、冒險挑戰。

北市電腦公會訪談紀錄

訪談時間：2015年9月18日

受訪者：張笠副總幹事

訪問者：倪家珍老師

紀錄：張嘉家、姜柏羽

1. 在您心目中，展覽業與會議業中，大致可以區分為哪幾個比較重要的關鍵職務？你會建議我們在公司中的主要職務別應如何區分比較適當？

第一個企劃是一定要的，第二個業務人才是一定要的。

2. 你可以透過職能級別表，挑選該職務別所需要的職能級別嗎？

(沒有回答)

3. 這些關鍵職務需要負責執行的主要工作職責有哪些？

企劃一個全新的展覽會你一定要瞭解到市場的需求，或是一個產業。展覽我們簡單來說分成 b2b 或是 b2c，消費市場與消費者關心的議題能不能變成展覽會，其實這個跟行銷企劃有關，那如果是 b2b 的話可能就要對產業鏈的供需關係的變化要有所瞭解，可以如果是對於已經上了軌道的展覽你其實必須要瞭解產業或消費者口味的變化，每年會不會有產區的調整，口號的調整，就像這兩年很流行創新，那所以展覽包括全世界所有創新的展覽活動多得一塌糊塗，那就是說你不是會打到那個點以及他們需要的型態，所以我覺得企劃這個功能一定跑不掉，他其實也有一點接近公司對於未來商品的研究發展，所以我覺得一定需要。

4. 在此職責下，主要的工作產出有哪些？

(沒有回答)

5. 在上述的工作內容中，需要哪些專業知識？

我還蠻重視基礎員工一開始的背景知識的訓練(產業背景知識)，讓他們至少一開始出去可以有東西講，要能夠做簡報(文書處理)，甚至有的需要用外文來介紹，因為我覺得這個是基本功，我們用自己的教材沒有用貿協的教材，自己培養人才，就是實作。以前有一些展覽很國內導向，可是這兩年像 Taipei Game Show 因為一直朝亞洲化發展，要邀請很多外國人來，所以對這樣來說就會需要找英文很厲害的人來，或是日文很好的，因為日本的遊戲發展很強。

6. 在上述的工作內容中，需要哪些技術？(請參考勞動署技能分類表)

業務，第一個需要口齒清晰，我們是需要不斷的簡報去鍛鍊他們的膽量，就是說故事的能力，業務其實只需要把那套說詞背得滾瓜爛熟，可以解釋也就可以了。office 的技術一定要有，認證包括 word 與 excel，因為他們都要處理資料庫，還有一個就是 powerpoint(資訊科技能力)，還有陌生開發能力。業務人脈一定要(人脈建立)，傾聽一定要(正確傾聽)，成果導向，新的展覽會一定是要去說服客戶的，包括去打陌生的電話(表達說服)。

企劃，分析推理一定要有，外部意識要有，然後問題分析與問題解決一定要有。我覺得資料搜集的能力很重要，廣泛閱讀跟資料搜集的能力很重要，還有主持會議的能力也是很重要的，但是這些都不是學校有訓練的，很多人當了經理還是不太懂開會的掌控，會議技巧這個東西也不是大學教育可以教出來的。如果是企劃的話，我會希望他們在搜集資料，寫報告簡報的能力要更強一點(詞彙編撰能力)

7. 在上述的工作內容中，需要哪些人格特質？(請參考勞動署態度分類表)

業務我們自己感覺是個性很重要，要外向就是要會跟別人打交道，覺得不會是困難的事情，個性是很重要的，這個跟你讀什麼學校，念什麼科系其實沒有太大的關聯，反而是你的親和性。

我們也有很多服從度很高的同仁，在團隊裡面是很棒的一員，可是談到開創性其實就沒有這麼好，所以我覺得會跟你要做的事情會有關係，經驗比較豐富的人不一定會有這種個性去開創新的客戶，其實就算細心的人也有可能犯錯。所以我覺得用人單位自己也要搞清楚到底要什麼樣個性的人，其實我覺得絕大多數的單位都沒有思考過這個問題，你可能找了一個高學歷或是一個英文很強的人，但是他就不是你要用的人。

外貿協會展覽服務組訪談紀錄

訪談時間：2015年9月24日

受訪者：張瑞鴻組長

訪問者：倪家珍老師、紀夙娟老師

紀錄：張嘉家

1. 在您心目中，展覽業與會議業中，大致可以區分為哪幾個比較重要的關鍵職務？你會建議我們在公司中的主要職務別應如何區分比較適當？

辦展大概就是展覽組，展覽就是分為展務，宣傳與活動，那當然其他還有設計部門以及行政支援部門，那我這邊就是比較屬於綜合企劃跟行政的部門，比較屬於支援的部分。核心其實就是展覽組，展務一個組大概就是會有辦展的展務，宣傳跟活動，這三個部分是最核心的，就他的分工來看，那就裡面因為我們每個展務其實是以職稱來看，那主要就是組長，就是算管理者，一個組要負責好幾個展，那底下就是有專員，專員有些負責展務，有些負責宣傳與活動，基本上如果用職務來看的話就是，職稱來看就是組長，專員再來是助理人員。

2. 你可以透過職能級別表，挑選該職務別所需要的職能級別嗎？

我們如果以這個職稱的話，就是專員的話會在至少第四級以上，以五級來講有些是很資深的專員可能是組長級的，但是他因為組長的位置沒那麼多，所以他可能專員也可以到達這個地步，他可以非常獨立的作業處理一個專案，能夠帶一個專案小組，但是他的職稱不是組長，所以當然專員考進來我們都希望至少能夠在這個等級，通常我們的職務都會有重疊，其實我們的職等都會有分助理專員可能就是三職等，那我們專員就是從四職等開始。

3. 這些關鍵職務需要負責執行的主要工作職責有哪些？

展覽就是要服務廠商，所以工作量很大，還會遇到各式各樣的問題，那你就要去處理，包括去徵展呀，或是參展以後會遇到的問題很多。

4. 在此職責下，主要的工作產出有哪些？

展務就是他把攤位銷售出去，攤位規劃與配置還有徵展這樣。展出的時候有一些展務的現場情況安排，展務其實最重要的就是主秀。宣傳的產出的實體還有海報，廣告，電子廣告。活動大概就是剛剛提到的晚會，各式各樣的招待會都算，那記者會通常算宣傳的。

5. 在上述的工作內容中，需要哪些專業知識？

一般都是考語文最重要，再來就是專業經貿常識(產業基本知識)。如果有類似企劃或是業務的經驗是我們比較希望的。宣傳如果有一些公關，宣傳領域的活動，宣傳跟活動比較類似，有些當過記者的這種經驗我們會比較喜歡。

6. 在上述的工作內容中，需要哪些技術？(請參考勞動署技能分類表)

我們這邊很強調問題分析跟解決能力，這個是很重要，因為我們會常常碰到很多臨時的狀況，就是說不是一成不變的；還有一個就是合作協調能力，因為我們不是一個單一的個體不是單兵作戰，通常是很多人的組合，然後人際關係到專員這層應該是要到管理層比較重要。展務會比較希望他會比較有一點業務的特質的人，然後他有創新的

表達說服的能力，這個表達說服不是只有口頭上面的，我們有很多的公文要處理，這點非常重要，在貿協這辦展這點很重要，因為我們溝通不是只有口頭的還有書面的也很重要。就我的觀察，問題分析、問題解決，還有合作協調以及表達說服的能力(含書面的表達說服，所以要加上文書編撰能力)。

組織計畫也是很重要，通常我們要提計畫，就是辦展要有很多計畫，其實都是展務在做整理的，那他的要把宣傳跟活動的東西都納入進來，他要有一個整體觀。還有就是會從比較類似溝通一樣，顧客導向是說他在做任何事情會想到顧客，還有我們現在比較講求的是說就是他的創新導向，可能會希望他們多想一些新的，不要一成不變現在我們也蠻強調，還有現在越來越多資訊科技的能力這點我們也覺得很重要，因為你不是再用以前的方式去辦展，我們現在很多東西都是電子化。

宣傳就是說其實有些是共通的，問題分析與解決還有合作協調一定要，再來就是說服表達對宣傳來講更重要，如果沒辦法表達可能工作就會無法做好，還有就是說顧客導向，宣傳這邊很重視的可能就是要顧客導向，因為他在做這些宣傳他要知道客戶在哪裡，怎麼去表達這也是很重要的一點，再來就是資訊科技的能力，因為現在宣傳都是新的科技新的方式在處理，或是現在不是 web 2.0 就是 3.0，什麼工業第幾代。

活動的話，他很重要的就是說合作協調，多屬於配合性的東西，我覺得就是說管理組織計畫也是，還有就是品質導向很重要，還有就是客戶導向都很重要，對他來講都很重要，活動通常都是一些要去處理人跟需要人脈(人脈建立)。

7. 在上述的工作內容中，需要哪些人格特質？（請參考勞動署態度分類表）

展務的話就是會比較希望主動積極，還有自我提升，其實這個冒險挑戰我們是希望他有拉，我們這邊的活動都讓他們有一些空間去嘗試，比如說辦新展，大部份都是，整個來講我們還是相對沒有外面那麼冒險犯難，我們要考慮到很多的限制，團隊的意識呀，跟我們來講都是類似，我覺得大家看法都差不多，還有正直誠實。

宣傳的話就是壓力容忍，他要團隊意識，其實這個追求卓越好像是每一個人都需要，然後主動積極也是，宣傳有時候也是要有，他可能要去好奇開放，比較有一些彈性，我們這邊比較有需要常去處理的就是說，比如說消息出來是這個展的負面報導，那你就趕快去處理，他要去能夠克服，常常都是因為很趕，那活動的話我覺得其實跟宣傳也是很類似。

活動就是剛剛講那些其實都有，還有就是他細心，活動有時候牽涉到公關，開幕典禮長官該坐什麼位置，所以要很細心，可能有時候還要有一些彈性的做法，應對不明的狀況，應對很重要，大概就這樣。

泓順會展服務股份有限公司訪談紀錄

訪談時間：2015年10月16日

受訪者：甘明德總經理

訪問者：倪家珍老師、紀夙娟老師

紀錄：姜柏羽

1. 在您心目中，展覽業與會議業中，大致可以區分為哪幾個比較重要的關鍵職務？你會建議我們在公司中的主要職務別應如何區分比較適當？

基本上我們大概分三大體系，業務，專案執行還有後勤支援，後勤支援包括了行政與財務這些，那業務這個就比較簡單，那專案執行類的話，我們又分比較細，有整個專案的PM，也有所謂的人資，裝潢設計師還有軟體設計師，這個就是完全不同的。

2. 你可以透過職能級別表，挑選該職務別所需要的職能級別嗎？

我們較少用應屆畢業生，所以我們通常都希望有至少三年以上的工作經驗，實習或是打工不算在內，如果這樣的話以業務來說是

到二或者三等級，那如果是專案執行的話，當然最好是六等級因為他要控制整個全場，那個反應力要很夠，行政後勤人員大概一等級就好了，因為他是比較穩定的工作。

3. 這些關鍵職務需要負責執行的主要工作職責有哪些？

讓客戶開心，讓老闆不頭痛，這是最棒的職責，不要去條列化，那個會焦點變小，我覺得要讓學生開始懂得且正視企業要什麼。行政支援人員不需要去面對客戶，可是他必須要面對供應商，比如說財務要面對銀行，或是行政會有採購，還是會有，只是那個是不同面向的，金流方向不同而已。

4. 在此職責下，主要的工作產出有哪些？

我們會有圖，會有程式，企劃書也有，業務的產出會有業績報告，專案執行會有很多的訓練用表單跟企劃書，那行政人員方面會編製工作表。

5. 在上述的工作內容中，需要哪些專業知識？

英文是最基本的，然後再來就是對於展覽的各項工作有不同特質，比如說軟體工程師就要懂 3D 繪圖，然後在軟體方面大概是程式設計，我必須強調不是網頁設計，是要連資料庫的，我們應徵很多自稱是工程師的，結果只會做網頁。

6. 在上述的工作內容中，需要哪些技術？（請參考勞動署技能分類表）

我覺得我最重視的是時間管理，還有表達說服，表達說服跟聽說讀寫其實是很類似的，還有溝通也算，對這個是同樣類型的，解決問題的能力其實都很重要，但是你要先搞懂問題才有可能解決，你根本不理解問題，怎麼解決問題。還有合作協調吧。

7. 在上述的工作內容中，需要哪些人格特質？（請參考勞動署態度分類表）

壓力容忍，彈性也有。要有國際級的眼光，當你沒有這種眼光的時候你很多事情就會認為我們想的跟我們期待的不一樣，會有落差。

華亞國際會議展覽股份有限公司訪談紀錄

訪談時間：2015 年 10 月 27 日

受訪者：王秋云總經理

1. 在您心目中，展覽業與會議業中，大致可以區分為哪幾個比較重要的關鍵職務？你會建議我們在公司中的主要職務別應如何區分比較適當？

展覽大概一般大家都會分幾個主要的面向，就是主辦是屬於招商的這一塊，宣傳做推廣的部分，另外分得更細的有所謂現場管理相關一些後勤作業，然後大概還有一個我覺得很重要的就是資料庫，就是管理平台這個系統，就是所謂今天大家講 ERP 跟 CRM。

2. 你可以透過職能級別表，挑選該職務別所需要的職能級別嗎？

如果以現在，以前可能級別不用這麼高，現在的挑戰比較高，因為現在跨境電商很重要，所以展會就是永遠就是一個不斷學習運用的過程，會跟著時代趨勢，我覺得如果以這個級別來講，我覺得至少應該要到四級以上，就是真的要講到獨立作業才真正能夠，不然你都要帶著，然後現在的挑戰可能要到五級了。

3. 這些關鍵職務需要負責執行的主要工作職責有哪些？

企劃其實是整個展會的規劃都是，展覽定位，展覽的屬性，你招攬的對象為何？展覽模式全部都要去，所以這裡頭可能還有一些策略顧問什麼的，那行銷就是針對展覽推廣。那像剛剛就是講到他是 CRM 還有 ERP 跟展覽營運管理需要的種種，因為你需要經營粉絲頁，社群這些種種，然後你手機這些行動裝置全部。

4. 在此職責下，主要的工作產出有哪些？

其實以展覽的 SOP 就有了，沒有太大的變化，當然現在新的商業模式另當別論。

5. 在上述的工作內容中，需要哪些專業知識？

展覽的專業知識其實我覺得他不是一個他會因為你服務的對象而看似有所不同，比如說你今天服務對象是製造業的，電子業的你就要了解電子的一個基本概念，所以你看現在很多展會不是都是跟產業公會合作，一個是平台的合作。(產業基本知識)

6. 在上述的工作內容中，需要哪些技術？(請參考勞動署技能分類表)

那行銷在人脈建立上面或是公關有關係。展覽在執行上必須，他是創新但是必須要穩定，他是創新但是他不能忽略一個風險管控是很重要的，策略性思考是每一個人都要有，高階的人可能很多時候就是在影響力跟衝突管理可能都會需要，因為他每一項都要有，為什麼，我就說展覽是內化了，整合運用，合作。

我覺得一定要對業務有個概念，要同時去了解業務的需求，像人家現在講大數據的時候，我們業務單位需要，可是就行政與財務的可能就用 ERP，可是展會其實是這兩個都有。他的專業知識必須評估，然後還有這個過程中的資訊累積，隨著這個業務發展你

的架構，還有對外要把這些資訊怎麼去蒐集，我就是說這方面可能對業務面的那個需求上，製造業可能沒有太大這種挑戰，製造業比較是在你的淨銷存上面什麼的，大概是這樣。

7. 在上述的工作內容中，需要哪些人格特質？（請參考勞動署態度分類表）

展覽的人基本上一定要有 IQ，就是不夠聰明的人做展覽，我不是說他要很聰明，但是必須要有一個基本的，不然會很辛苦，EQ 一定要有，因為你每天面對不同的情緒管理，再來就是 AQ 人家說抗壓力，反正就是，對，然後最後都不能去 argue 呀（抱怨），不能讓事情僵在那個地方。

然後應對，基本上我們展看起來都在變化，可是我們就是在事前盡量把可控的東西確定，就是說那個不明的狀況是在一種現場突發，不能是一種大的事情有突發狀況。

團隊意識我覺得是必要，壓力容忍，自信心應該做什麼事情都要吧，所以基本上這都是一種我覺得正直這些也都是很重要，然後自我管理。

態度上面來講，我覺得其實我覺得企劃的那個就會影響展會，如果他是保守型的，可是卻面對一個需要很比較就像說你說做製造業什麼的，穩健的我覺得可能是 OK，但是如果你今天是做消費性的展覽，還是要根據展覽本身的特質是不是適合的，那有的人可能什麼樣都可以，有人就是他一定要屬於計畫型的，規律型的人他就不太適合去做很動態的。

其實資料庫人員我還有一個是很多時候有很多很多資料資訊都是外包的，那不是自建的，所以他要怎麼能夠去找到中間的一個平衡，所以他必須能夠要有一個就是說，在做這種東西很多就是導入跟教育訓練的重要。

上聯國際展覽股份有限公司訪談紀錄

訪談時間：2015 年 11 月 10 日

受訪者：徐佩玲協理

訪問者：倪家珍老師

紀錄：邱于珊、張嘉家

1. 在您心目中，展覽業與會議業中，大致可以區分為哪幾個比較重要的關鍵職務？你會建議我們在公司中的主要職務別應如何區分比較適當？

當然是業務部跟廣宣部呀。業務部招商單位，企劃部就是廣宣單位。

2. 你可以透過職能級別表，挑選該職務別所需要的職能級別嗎？

如果是業務部門我們當然是希望有業務經驗，那有業務經驗最少要到第三級，可以獨立完成工作，一定的專業程度與技術及少許的判斷能力，這個是最基本的如果說要到主管階級那當然要到最高層。

企劃單位來講的話，我們加減都是希望有經驗，不然你才剛來可能都是往旁邊助理或是幫幫企劃人員，沒辦法真正做企劃的工作。所以企劃單位那也是要至少要三級。

3. 這些關鍵職務需要負責執行的主要工作職責有哪些？

業務單位其實就是招商，那如果說一個展覽來講，要有廠商進駐，一定要招商，就是業務部門要去招商，有廠商才會有所謂的廣告宣，企劃部幫他們處理廣告宣傳，所以常常可能會看到電視你們看到打廣告 CF 或者是新聞報告，什麼展看到最新的產品，這就是後端的事情，所謂的後端就是企劃部。

4. 在此職責下，主要的工作產出有哪些？

全部撰寫的都是企劃部，業務部就沒有，業務部到各行各業都一樣就是賺錢單位，幫公司賺錢，產出就是前，那企劃是後勤單位，因為我們招商過來之後丟給後勤去處理，他們要幫廠商廣告與行銷方面這一塊。

5. 在上述的工作內容中，需要哪些專業知識？

有時候可以有一個參考基準就是社團，比如說大學的時候你們在班上有沒有擔任過幹部，那有沒有規劃過活動(會展活動基本概念)，其實有作品我們都會加分，那就是面試的時候帶來給我們看，有作品是可以加分的。專業科系其實如果有行銷底子是最好，行銷業務反而是最強的，企劃跟行銷又是不一樣(行銷學概念)。

企劃部門如果說他在學校不是學這一塊領域，他在出來有待過公關公司的，那也很不錯，搞活動的出來一定要會撰寫，以往來講，企劃大部分都是要搞活動跟撰寫比重要(企劃書撰寫)，有這個經驗的話我們會比較喜歡。企劃有些中文系來的還不錯，所以文書寫作能力很重要，可是會寫又不一定會辦活動，所以希望雙料最好。

6. 在上述的工作內容中，需要哪些技術？(請參考勞動署技能分類表)

業務部門要有表達說明，策略性思考，溝通，顧客導向，衝突管理，分析推理也很重要。

企劃部整合能力要強，因為整個流程下來，比如說我們辦一個記者會要有頭有尾，要彩排等等，那從開始的時間掌握度要夠，要有控場能力。企劃單位當然就是成果導向一定要，時間管理，創新，企劃一定要，品質導向應該也算，詞彙編撰能力這個就是我剛剛講得就是寫作能力。

7. 在上述的工作內容中，需要哪些人格特質？(請參考勞動署態度分類表)

業務部來講一定是親和主動最重要，自我管理，壓力容忍，謹慎也蠻好的，業務通常會比較粗線條是真的，可是靈活度非常夠，

邏輯與靈活度這些，我覺得舉一反三是業務最基本的，還有不怕生，外向。自信也蠻重要的，還有在我們公司團隊非常重要。企劃部會內向一點，企劃自信心也很重要呀，謹慎也很重要，好奇開放，冒險挑戰，不然其實千篇一律的活動會老掉牙，像我們現在在辦寵物展記者會，我們現在企劃都很搞創新，狗狗走秀等等，就是我覺得是創新。

匯集國際股份有限公司訪談紀錄

訪談時間：2015年11月10日

受訪者：蔣涵如總監

訪問者：倪家珍老師

紀錄：張嘉家

1. 在您心目中，展覽業與會議業中，大致可以區分為哪幾個比較重要的關鍵職務？你會建議我們在公司中的主要職務別應如何區分比較適當？

我們其實叫做專案管理師，我們覺得如果有專案管理的背景會是蠻適合的，那主要我剛剛為什麼特別講到秘書，是因為他

2. 你可以透過職能級別表，挑選該職務別所需要的職能級別嗎？

至少四到五等級吧，至少要。

3. 這些關鍵職務需要負責執行的主要工作職責有哪些？

其實就是一個秘書處的功能，他要處理很多雜事，很多瑣碎的事情，議事組是規劃議程，這個議程呢可能就會有議題的設定，我們幫他規劃議程，找什麼樣的講師也要幫忙找，所以我們什麼領域都要會，那這是很難的。

議程這一塊是很重要的，包括講者的邀請，我們要寫信去出邀請函，請他來演講這可能是我們的工作之一，所以邀請是一塊，再來就是註冊，報名還有投稿又是另外一塊，就是國際上的報名，然後再來就是展覽，晚宴跟行政與採購，財務等等。

4. 在此職責下，主要的工作產出有哪些？

會寫結案報告，他需要編排成一本書，我們在現場就會發一本大會手冊，那這本手冊其實就是你蒐集各方的資料然後你來排版，所以這也是我們同事需要處理的事情。還有問卷分析，我們會後會發放問卷請他們填這一次講師或者是各方安排的表現。然後我們最後會跑分析資料這樣子，然後就看客人想要什麼樣的資料。

5. 在上述的工作內容中，需要哪些專業知識？

像 office 這種軟體工具很強(文書處理)，甚至像繪畫這些軟體都要有一些基本(繪圖軟體)，我可能要有地圖，識別證，報導跟背板，甚至是邀請卡等等，那設計輸出了一個大圖之後，有時候客人要改一些字或是什麼，你就可以自己改一些基本的東西。所以最好是有一點基本設計概念或想法(設計概念)。

然後再來就是英文，因為我們客人都是外國人，然後參加者都是來自世界各地的人，所以他的書寫信呀或是打電話大概都是英文這樣子，所以我們其實在業界，就是在會展界多益大概是八百分以上才可以進入面試階段，可是面試之後被我們錄取大概都是八百五十分以上，就是面試有英文的書寫跟口語。

社團幫助很多，因為社團就是在辦一個活動，所以我們一定會看有沒有社團經驗，再來就是他們有辦過很多活動，其實我們就是會覺得辦活動就跟我們在辦展覽很類似(會展活動基本概念)，他可能知道財務怎麼走，預算怎麼編，知道晚宴怎麼辦，交通車怎麼安排，就是這些很執行面的東西，我覺得在社團裡面是可以學到的。

基本上科系的話，盡量偏向本身是服務類別的科系，所以那除了觀光之外，旅館系可以好一點，然後我們現在也有用國貿，因為跟會展蠻多相關的東西(服務業概念)。

6. 在上述的工作內容中，需要哪些技術？（請參考勞動署技能分類表）

所以他的文書能力在這種時候就很重要的，我們在這個行業要有資訊搜尋的能力，我們有大量的資訊蒐集是需要我們的同事去找關鍵字的，去找國外的 DATA 去找到關鍵字誰是最適合的講師給客人，我們就要大量的蒐集資料之後告訴他一些，現在趨勢大概在哪裡，其實他們自己都很懂了，可是你要在這些專業的立場再給他一些建議，你是不是要增加這些議題讓議程更豐富。比較重要的有溝通協調，時間管理，問題解決，策略性思考，我們現在其實這幾年在做蠻多希望創新的、然後資訊能力。

7. 在上述的工作內容中，需要哪些人格特質？（請參考勞動署態度分類表）

我們常常要跟理事長出國宣傳或者是競標一些案子，我們會希望是一個有服務精神的人來加入這個產業，他會對事情觀察的比較細微。其實我們需要很心細的人，就是我們可以從這邊發現態度的問題。主動積極，謹慎細心，追求卓越，我們會希望他可以尋求更多更好的方法，好奇是希望能接受新的觀念，多去看別人的東西，之後如果要提案就可以我在哪裡看過，會有很多想法，有些人特別有好奇心，會挖掘出更多東西，所以這就是好奇心很重要地方。

台灣觀光特產協會訪談紀錄

訪談時間：2015 年 11 月 13 日

受訪者：林杰祕書長

訪問者：倪家珍老師

紀錄：張嘉家、姜柏羽

8. 在您心目中，展覽業與會議業中，大致可以區分為哪幾個比較重要的關鍵職務？你會建議我們在公司中的主要職務別應如何區分比較適當？

我們是跟展覽公司就是負責整個管理的..展昭嘛..那他就是有關於展務事情，都由他來統籌管理，我們丟給一個頭，他負責廠商的進駐、手續..管理層面都是由他來負責。主要是他有困難的部份我才介入，基本上都是由他去推動。基本上，這都是從沒有開始慢慢累積的，不可能一開始就擁有這麼多資源，比如說每個廠商，不是你給他名單就好了，假如你之前沒有跟廠商有情感或是瞭解廠商習性的話，廠商是不可能參加這個展覽的，所以是看的是表面，但實質上不是那一回事。

9. 你可以透過職能級別表，挑選該職務別所需要的職能級別嗎？

這個職能基準大概..應該到 6 吧

10. 這些關鍵職務需要負責執行的主要工作職責有哪些？

建立人脈

11. 在此職責下，主要的工作產出有哪些？

帶廠商去大陸參展

12. 在上述的工作內容中，需要哪些專業知識？

像食品的檢疫那些問題..法規啊，都要了解，都要有相關的來整合來做，但至少像這方面各是為之我們這邊好像也沒有..反正碰到大陸就沒轍了

13. 在上述的工作內容中，需要哪些技術？（請參考勞動署技能分類表）

14. 在上述的工作內容中，需要哪些人格特質？（請參考勞動署態度分類表）

第一個要熱忱嘛，自己內部要先團結(團隊意識)，這要有資源先做，這要有遊戲規則來定。怎麼講...不要貪嘛(正直誠實)。

紡拓會訪談紀錄

訪談時間：2015 年 11 月 19 日

受訪者：王惠蘭副處長

訪問者：倪家珍老師

紀錄：張嘉家

1. 在您心目中，展覽業與會議業中，大致可以區分為哪幾個比較重要的關鍵職務？你會建議我們在公司中的主要職務別應如何區分比較適當？

徵展還有建館，最後是廣宣

2. 你可以透過職能級別表，挑選該職務別所需要的職能級別嗎？

現在我們要求的是希望他們能夠獨立作業的話，那通常都是需要有一些基本能力，那也要有判斷能力，所以我覺得大概都差不多是第四級吧

3. 這些關鍵職務需要負責執行的主要工作職責有哪些？

徵展的部分比較屬於徵展商的徵展，攤商的徵展，那這個會要跟對象就是你要知道要去哪裡有哪些對象比較適合的，然後去運用把你展覽的優勢或者是這個展覽本身的特性去清楚了解後向潛在參展業者去做溝通這樣子。

建館就是你要去建立整個展場的就是佈置，就是分配攤位的位置，然後我們已標準攤位來講的話要搭建成什麼樣子，再來是公共區域上面要去搭配什麼樣的佈置，比方講我可能會有買主的洽談區或者是會有買主的休息區，或者是一進門的時候我可能要做一個我們所謂的精神堡壘也許是這些之類的，這是我們能夠在展出的範圍內要去用到的場地，不管是屬於廠商已經租的地方或者是公共區域的部分這些都是要去做考量的，你在什麼地方要放哪些東西，什麼時候要放活動的資訊等等，就是在哪些地方要放，這個都是屬於展場的規劃跟建館。

廣宣人員他們需要一些所謂的平面宣傳資料，應該是規劃跟撰寫，還有執行，比方講，這個相關於他要有文字能力也要有美編的概念，還有應該說美學的程度，這是在材料的部分，另外就是你要規劃哪些材料去哪些管道去宣傳，那對於就是那個徵展的人需要材料去向人家做推廣，因此他需要配合這個所謂的人需求，通常像廣宣來講，你需要有哪些的材料，包括平面方面是還有就是自己要去做的DM還有就是配合廣告雜誌或者是媒體的需求，你要去做一些配合的調整等等，那另外就是會有海報跟網站，網頁上面的一些資訊和這個資訊上的編輯等等。

4. 在此職責下，主要的工作產出有哪些？

徵展人員就是要負責參展廠商的須知，其實會都是針對已經來參展，已經確定來參展了，那我們會根據他參展的相關訊息全部要做一份參展廠商須知，包括有需要配合的廣宣，還有要配合的建館，還有一些相關的像展品的運送等等，他都需要知道的东西我們會做一本參展廠商須知。然後補充一下就是說，像以我們這邊來講，這個參展廠商須知是由負責，因為我們來講這三大類其實是不足的，就是比方說攤位規劃與建館，我們的同仁負責這部分的其實做的還包括其他的展覽事務，那包括剛剛說參展廠商須知也是由這邊來負責處理，然後要辦就是展前的說明會也會由他們來辦理，那說明會就是要把須知內容向廠商通知了解這樣子。所以那個部分應該比較算後勤支援的部分，那我們就是把展場的規劃還有建館再加上所謂後勤支援的這一塊變成是一個小組在負責，大概兩個人這樣子。徵展人員的話基本上就是去做訪這些潛在參展商或是要發訊息給業者收到，然後電話去，實質產出是他要收到費用，那你要開發票，然後再做宣傳的徵展DM，裡面的話就要去展覽的能夠提供的服務價值做一些整理，總要DM是讓人家看起來是心動的，不是流水帳這樣。

建館人員就是畫佈局圖場地的規劃圖，攤位規劃圖，會有建館相關須知，然後攤位的規劃還有就是建館發包的文件，你要發包就是要有標單要出去，建館商要來標建館的工程，那另外就是參展廠商的須知，這個也是被歸類在建館人員要處理的。

廣宣人員您剛剛提到像DM呀，海報呀，或者媒體的行銷上也算，規劃媒體的進出，媒體什麼時間點在什麼版面刊出，包括國內外。

5. 在上述的工作內容中，需要哪些專業知識？

建館我會希望他會有空間設計或者是，就不一定在學校可是他有這樣子的專業知識，徵展來講的話因為這就有個別產業，所以他沒有特定的，但是以我們來講因為產業是紡織業，我們會比較希望同仁都是對紡織產業有概念的。會特別聘用像輔大的織品設計系或者是紡織工程，服裝設計的他們對這個產業比較有概念，或者是你做過紡織品的國際貿易的，你會對這個產業有概念，我們是比較希望是這樣子，還有一個是很重要的就是語言能力，

廣宣人員來講的話，我覺得是在平面的設計方面，或者對於行銷概念上比較有的，包括剛剛說的徵展的人也希望有行銷概念。希望三個跟紡織業有關，這蠻重要的，不然他不知道怎麼去宣傳紡織業的特性，就是因為你去宣傳的時候是針對參展廠商，或者是買主去做訊息的傳遞，那因為我們產業是紡織業，你必須去了解才會知道新產品有什麼特色讓買主產生興趣，那也需要去跟業者做互動，所以如果業者說了半天你都不清楚他在講什麼那也白搭。

6. 在上述的工作內容中，需要哪些技術？（請參考勞動署技能分類表）

建館：合作協調、品質導向、時間管理、問題分析、問題解決、組織計畫、創新導向、溝通、彈性思考、衝突管理、顧客導向、資訊科技能力

徵展：人脈建立、成果導向、表達說服、品質導向、時間管理、問題分析、問題解決、組織計畫、策略性思考、溝通、彈性思考、影響力、衝突管理、顧客導向、閱讀能力

廣宣：成果導向、表達說服、品質導向、時間管理、問題分析、問題解決、組織計畫、創新導向、策略性思考、溝通、影響力、衝突管理、閱讀能力、資訊科技能力

7. 在上述的工作內容中，需要哪些人格特質？（請參考勞動署態度分類表）

建館：親和關係、主動積極、正直誠實、自我管理、自我提升、壓力容忍、謹慎細心、追求卓越、團隊意識、彈性、好奇開放

徵展：親和關係、主動積極、正直誠實、自我管理、自我提升、自信心、壓力容忍、謹慎細心、追求卓越、團隊意識、彈性、冒險挑戰、

廣宣：主動積極、正直誠實、自我管理、自我提升、壓力容忍、謹慎細心、追求卓越、團隊意識、彈性、冒險挑戰、好奇開放

大展國際股份有限公司訪談紀錄

1. 在您心目中，展覽業與會議業中，大致可以區分為哪幾個比較重要的關鍵職務？你會建議我們在公司中的主要職務別應如何區分比較適當？

依照傳統職務相似者為：企劃 業務 客服 公關。

2. 你可以透過職能級別表，挑選該職務別所需要的職能級別嗎？

不能，需要的能力無法量化跟測驗。

3. 這些關鍵職務需要負責執行的主要工作職責有哪些？
與主管單位、協力廠商、參展單位之間的聯繫協調。
4. 在此職責下，主要的工作產出有哪些？
增加展覽效益
5. 在上述的工作內容中，需要哪些專業知識？
(無填答)
6. 在上述的工作內容中，需要哪些技術？(請參考勞動署技能分類表)
不一定，會依時空改變。
7. 在上述的工作內容中，需要哪些人格特質？(請參考勞動署態度分類表)
不一定，會依時空改變。

香港商法蘭克福新時代傳媒有限公司台灣分公司訪談紀錄

填寫者：杜承華先生

1. 在您心目中，展覽業與會議業中，大致可以區分為哪幾個比較重要的關鍵職務？你會建議我們在公司中的主要職務別應如何區分比較適當？

Project Manager(專案管理), Sales(業務), Operation team(現場服務), data base maintain team(資料庫維護)等

2. 你可以透過職能級別表，挑選該職務別所需要的職能級別嗎？

基本上所有技能皆能運用在展覽業人員身上，尤以 6 最為重要

3. 這些關鍵職務需要負責執行的主要工作職責有哪些？

PM:以管理階層的角度統籌一個計畫

Sales:賣展

OP:處理行政展務

4. 在此職責下，主要的工作產出有哪些？

產出完整的專案

5. 在上述的工作內容中，需要哪些專業知識？

溝通表達能力，對市場具備敏感度

6. 在上述的工作內容中，需要哪些技術？（請參考勞動署技能分類表）

所有技能分類皆需要

7. 在上述的工作內容中，需要哪些人格特質？（請參考勞動署態度分類表）

所有態度皆需要

集思國際股份有限公司訪談紀錄

1. 在您心目中，展覽業與會議業中，大致可以區分為哪幾個比較重要的關鍵職務？你會建議我們在公司中的主要職務別應如何區分比較適當？

專案執行人員、業務人員、現場服務人員(配合會展專業供需問卷選項)

專案管理人員、專案執行人員、專案業務人員、產品開發人員

2. 你可以透過職能級別表，挑選該職務別所需要的職能級別嗎？

產品開發人員：5

專案管理人員：6

專案執行人員：4

專案業務人員：5

3. 這些關鍵職務需要負責執行的主要工作職責有哪些？

專案管理人員：了解客戶需求，協助客戶規劃設計專案內容及呈現方式；掌握專案進度，資源調度安排，專案危機預防及控管、與客戶溝通協調，確保專案執行成果能符合客戶期待

專案執行人員：負責推動整個專案執行、包括與講者及與會者溝通協調，提供各項會議前置期及會議期間相關服務

專案業務人員：負責專案業務開發推動、包括拜訪客戶、建立關係與產品銷售

產品開發人員：了解各國會展業界最新產品(包含科技化會議)及服務，設計符合台灣會展業所需之產品，讓台灣可以與世界接軌

4. 在此職責下，主要的工作產出有哪些？

專案管理人員：確保會議規劃符合客戶需求，依照規劃之專案時程成功順利完成專案

專案執行人員：依照專案規劃內容，提供講者及與會者與會所需相關資訊及服務，確保專案執行順利；完成所有會前場地住宿餐飲相關規劃準備執行細節

專案業務人員：開發新客戶、維持舊有客戶、成功簽訂專案合作/得標會展標案、成功協助客戶(包含政府單位)爭取國際會議在台舉辦

產品開發人員：設計/引進符合台灣會展需求的新產品/服務

5. 在上述的工作內容中，需要哪些專業知識？

專案管理人員：國際會議規劃管理、成本控管、風險分析管理、政府採購法

專案執行人員：國際會議活動管理執行、入出境規定、服務接待、場佈規範

專案業務人員：會展產業了解及相關人脈、會展策劃執行、國際競標、政府採購法、成本計算、客戶關係建立維護管理

產品開發人員：會展產業了解、會展規劃執行、科技產品應用、活動設計規劃、熟悉台灣特色、市場行銷概念

6. 在上述的工作內容中，需要哪些技術？（請參考勞動署技能分類表）

專案管理人員：人脈建立、分析推理、正確傾聽、成果導向、表達說服、問題分析、問題解決、組織計畫、策略性思考、溝通、價值判斷、彈性思考、衝突管理、顧客導向、閱讀能力

專案執行人員：合作協調、品質導向、時間管理、問題解決、溝通、彈性思考、衝突管理、顧客導向、閱讀能力、詞彙編撰能力

專案業務人員：人脈建立、表達說服、創新導向、策略性思考、溝通、價值判斷、衝突管理、顧客導向、閱讀能力、詞彙編撰能力

產品開發人員：有效聯結、創新導向、溝通、價值判斷、顧客導向、資訊科技能力、外部意識、分析推理

7. 在上述的工作內容中，需要哪些人格特質？（請參考勞動署態度分類表）

專案管理人員：親和關係、主動積極、自信心、壓力容忍、追求卓越、彈性、應對不明狀況

專案執行人員：親和關係、主動積極、自我提升、壓力容忍、謹慎細心、團隊意識、彈性、應對不明狀況

專案業務人員：親和關係、主動積極、正直誠實、自我管理、自信心、壓力容忍、追求卓越、彈性、應對不明狀況、好奇開放、冒險挑戰。

產品開發人員：自我管理、追求卓越、好奇開放、冒險挑戰

附錄六 人力銀行職能整理

附表 10 人力銀行職能整理

職務名稱	工作任務	工作經驗	學歷要求	相關科系要求	語文條件	知識	技能	人格特質
專案執行	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提案資料收與分析 2. 協力廠商聯繫作業(如會議場地、佈置物、設備及印刷品等) 3. 完成專案分工項目 4. 會議及活動現場之工作執行與管理 5. 完成結案作業 6. 活動規劃與安排 7. 行銷商品企劃 8. 專案進度之執行與掌控 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2 年以上 2. 具社團經驗尤佳 3. 具活動、公關、旅遊飯店業經驗尤佳 	專科以上		<ol style="list-style-type: none"> 1. 中文：聽說讀寫精通 2. 英文：多益 750 分以上 3. 能與國外客戶溝通 		文書處理能力(Excel 與 PowerPoint) 打字速度 提案與簡報技巧 中文打字 50/分 英文打字 50/分	正面思考 主動積極 富責任心
專案經理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 業務開發 2. 預算及時程規劃、掌控 3. 擬定專案分工 4. 規劃異業結盟對象與相關計畫 5. 發展富創意之行銷概念及策略 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 相關工作經驗 5 年以上 2. 具備規劃、開發會議／研討會／活動相關經驗 3. 具備國際組織／公協會／社團幹部經驗 	專科以上		具備商業英文溝通能力(多益 800 分以上或全民英檢中高級程度)	行銷概念 活動概念	文書處理能力 (Word, Excel 與 PowerPoint) 專案人力資源管理 專案時間/進度控管 專案溝通/整合管理 提案與簡報技巧 溝通協調與整合能力 市場行銷能力	客戶服務熱忱 高度責任感 高度職業道德

職務名稱	工作任務	工作經驗	學歷要求	相關科系要求	語文條件	知識	技能	人格特質
	<p>6.發展良好的專案執行程序，建立完整之作業模式</p> <p>7.專案會議之召開及專案進度之掌控</p> <p>8.專業訓練規劃</p> <p>9.與內外部協調專案相關事宜</p> <p>10.針對專案或客戶相關問題提出解決方案或流程改善</p> <p>11.客戶關係維護發展及專業諮詢服務</p> <p>12.與相關產業之公會、媒體建立良好的合作關係</p> <p>13.結案管理</p> <p>14.團隊管理</p>						<p>展覽業務專業能力</p> <p>明確的判斷力</p> <p>敏銳的觀察力</p> <p>解決問題能力</p>	
行銷企劃人員	<p>1.從事展覽行銷企劃擬定與現場執行，透過廣告、公關、媒體、品牌的資源整合與運用，以提升公司所舉辦之展覽形象及產品競爭力</p> <p>2.從事各式有助於形象推廣、業務推廣之活動</p>	<p>1.1年以上</p> <p>2.有行銷相關背景知識或實務經驗者優先錄取</p> <p>3.具一年以上展場與活動執行經驗，有專案管理經驗者佳</p>	大學以上	企管相關 市場行銷相關 大眾傳播相關	<p>1.英文：聽/中等、說/中等、讀/中等、寫/中等</p> <p>2.多益 750 分以上</p> <p>3.台語：略懂</p>		<p>文書處理能力 (Word, PowerPoint, Excel, Outlook 與 Photoshop)</p> <p>熟悉電腦簡報作業</p> <p>具活動企劃能力並熟悉活動執行相關流程</p>	<p>對工作有熱忱</p> <p>正面態度</p> <p>高EQ</p> <p>高度抗壓力</p> <p>細心負責</p>

職務名稱	工作任務	工作經驗	學歷要求	相關科系要求	語文條件	知識	技能	人格特質
	企劃提案、執行等工作 3.Proposal 撰寫，具獨立完成簡報的能力，搜集資料行程提案簡報以及大型提案能力 4.規劃商品、開發市場 5.負責公司行銷商品企劃 6.協助業務團隊規劃及改進行銷計畫 7.展覽國際行銷事務處理 8.協助發展與執行行銷策略及計畫 9.國外及台灣協力廠商聯絡窗口 10.執行展覽活動等專案作業及前置作業 11.協助展會業務銷售及銷售作業 12.執行展覽期間作業及處理客戶參展相關表格 13.落實展覽網站執行工作 14.對外與客戶前端溝	4.與國外廠商聯繫經驗 5.有負責現場掌控活動流程經驗					能獨立作業並完成主管交辦事項 具良好解決問題能力 行銷製作物規劃與執行 品牌行銷管理 異業合作規劃與執行 提案與簡報技巧 網站企劃能力 研討會/講座活動規劃與執行	樂於與人合作

職務名稱	工作任務	工作經驗	學歷要求	相關科系要求	語文條件	知識	技能	人格特質
	通，對內與設計部溝通，需跨部門協調整合與掌握工作進度 15.製作費用結案報告 16.製作專案的成效追蹤報表							
行銷經理	1.管理內部事務、監督品質並確保所有團隊都做合適的事務。 2.協助公司所有通路中運用的策略 3.為提供事前與事後分析，建立追蹤過程及監控宣傳標竿 4.透過資料分析瞭解消費者行為與產業走向	1.3年以上 2.至少三年以上在展覽，活動行銷，廣告或公關公司等相關領域執行之經驗 3.有業務工作經驗者為佳	大學以上	一般商業學類為佳	英文：聽/中等、說/中等、讀/中等、寫/中等		活動計畫之良好創意 文書處理能力 (Windows7, Windows8, Database Administrator, PL/SQL, HTML, Adobe Acrobat, Excel, Internet Explorer, Outlook 與 Word) 企劃執行能力 良好人際關係 良好溝通技巧 業務開發能力 中英文企劃書製作 提案與簡報技巧 獨立作業能力	抗壓性高
業務專員	1.分析相關產業資料、市場資訊，進行客戶資料庫建立 2.國際展之開發與評估	1年以上為佳	高中職以上		1. 英文：多益 700 分以上為佳 2. 台語略懂	國際貿易基本概念	文書處理能力(Excel, PowerPoint, Word 與 Outlook) 提案與簡報技巧	細心 抗壓性強 負責任

職務名稱	工作任務	工作經驗	學歷要求	相關科系要求	語文條件	知識	技能	人格特質
	作業 3. 國際客戶需求與佈展之溝通協調整合 4. 依公司提供客戶名單進行個展覽招商業務等工作 5. 主動針對陌生客戶進行電話約訪及招商工作 6. 建立並維護客戶資料 7. 大型國際展覽招商業務開發與關係維護 8. 顧客關係管理 9. 顧客服務 10. 產品銷售 11. 商品管理 12. 行銷企劃案撰寫及簡報提案 13. 海外客戶媒體計畫提案 14. 專案活動管理及執行 15. 負責國內展覽招商業務接洽 16. 提供報價及展會現場服務						業務或通路開發 廣告業務銷售能力 獨立作業能力 良好溝通 組織能力 英文打字 50-75 客戶資歷更新維護 國外業務開發	團隊精神 對會展產業有高度熱忱 獨立 喜愛與人接觸 高度學習心 自我挑戰 海外業務開發熱忱 主動積極

職務名稱	工作任務	工作經驗	學歷要求	相關科系要求	語文條件	知識	技能	人格特質
	17. 大型國際組展、徵展之執行 18. 處理訂單 19. 業績目標之擬定及達成 20. 內外部資源整合集溝通協調 21. 跨部門溝通與協調 22. 跨部門機動支援工作 23. 異業合作之分析、整合及開發工作 24. 針對企業、公司或行號或個人，從事展覽業務或服務之國內外招商、業務推廣、展覽行銷、客戶維繫、客戶開發等工作及展覽行銷企劃擬定 25. 從事各式有助於形象推廣、展覽業務推廣之活動企劃提案、執行等工作 26. 展位招商 27. 廣告招攬 28. 展後顧客維護及意							

職務名稱	工作任務	工作經驗	學歷要求	相關科系要求	語文條件	知識	技能	人格特質
	見蒐集							

資料來源：104 人力銀行、1111 人力銀行、yes123 人力銀行等網站

附錄七 臺灣會展專業科系預估統計

專業科系	統計值			
	院校數	會展相關科系與學程數	預估相關修習人數	備註
會展	32	36	1,440	會展與觀光系、行銷管理系國際會展與觀光休閒組、國際企業經營系國際會展與觀光休閒組、旅館與會展管理系、餐旅暨會展行銷管理系、會議展覽學程、「MICE 會展人才培育與認證」工作坊等。
旅館	64	97	9,700	餐旅管理學系(學程)、旅館經營產業碩士專班、旅館管理學位學程、餐旅事業管理系(學位學程)等。
旅行	67	114	9,120	觀光旅遊等相關學系(學程)、觀光事業學系、旅遊事業等相關學系、休閒與遊憩事業管理相關學系等。
物流	52	70	5,600	運輸科技與管理學系、行銷與流通管理系、運籌管理系、航運管理學系、國際貿易運籌系、海空物流與行銷系、運輸與物流管理學系、流通管理系、流通管理與行銷服務等相關科系。
翻譯	110	195	16,965	翻譯學系、翻譯系、翻譯碩士學位學程、翻譯研究所碩士班、跨文化

				研究所翻譯學碩士班、外文系等。
設計	68	146	10,512	視傳設計、設計相關科系等。例如：工業設計(媒體與傳達設計組)、多媒體數位內容學位學程、數位媒體設計學系等。
廣告	9	10	740	廣告學系、廣告傳播學系、公共關係暨廣告學系、數位行銷與廣告系、圖文傳播學系、圖文傳播暨數位出版學系等。

資料來源：教育部 103 年度各系所招生人數統計資料、各系所網站

註：以主計處公佈之學校相關科系推算各系所平均人數，會展相關科系平均為 40 人，旅館相關科系為 100 人，旅遊相關科系為 80 人，物流相關科系 80 人，翻譯科系 87 人，多媒體設計相關科系 72 人，廣告相關科系 74 人。

附表 11 會展相關科系修習人數

年度	會展	旅館	旅遊	運輸物流	翻譯	裝潢設計	廣告
93 年度		8175	14157	9344	81509	10583	2747
94 年度		10357	14653	9367	81647	11870	2820
95 年度		11410	16286	9512	81813	13474	2931
96 年度	150	12840	18025	9685	81309	15291	2875
97 年度	250	14636	21570	9618	80024	18023	2818
98 年度	350	16668	24495	9245	79454	20207	3045
99 年度	550	17913	27934	9088	78717	21947	3157
100 年度	700	20414	32176	8921	78451	24117	3002
101 年度	950	22963	35723	8833	77685	25572	2946
102 年度	1400	25997	39250	9110	76076	26343	3039
103 年度	1600	27549	40676	9468	74755	26596	3251