

勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署

102 年度及 103 年度北基宜花金馬地區就業市場人力及
職訓需求資訊蒐集分析計畫

地方重點發展產業職訓需求分析報告
(第二階段)

主辦單位：勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署

承辦單位：財團法人中華民國職業訓練研究發展中心

目錄

壹、計畫摘要.....	1
一、計畫緣起.....	1
二、計畫目標.....	2
貳、計畫執行方式.....	3
一、計畫整體架構.....	3
二、實施方式與執行步驟.....	4
參、臺北市會展產業職訓需求分析.....	8
一、會展產業範圍.....	8
二、會展產業重要行職業人力需求.....	12
三、相關職前訓練課程盤點.....	16
四、會展產業職訓需求調查職類.....	17
五、各職類之職訓需求分析.....	19
肆、宜蘭縣休閒農業職訓需求分析.....	40
一、休閒農業供應鏈架構.....	40
二、休閒農業重要行職業人力需求.....	45
三、相關職前訓練課程盤點.....	49
四、休閒農業職訓需求調查職類.....	50
五、各職類之職訓需求分析.....	53
伍、結論與建議.....	76
一、臺北市會展產業職訓需求分析結論與建議.....	76
二、宜蘭縣休閒農業職訓需求分析結論與建議.....	86
三、訓練規劃與具體作法建議.....	99
陸、參考文獻.....	100

附錄

附錄一 102 年 6 月 4 日主題調查產業遴選焦點團體座談會議紀錄

附錄二 102 年 12 月 12 日第二階段地方重點發展產業調查職類焦點團體座談會議紀錄

附錄三 103 年 1 月 3 日第二階段地方重點發展產業調查職類審查會議紀錄

附錄四 會展產業相關職訓課程盤點資料

附錄五 休閒農業相關職訓課程盤點資料

附錄六 會展產業職訓需求深度訪談紀錄

附錄七 103 年 3 月 6 日會展產業職訓需求焦點團體座談會議紀錄

附錄八 休閒農業職訓需求深度訪談紀錄

附錄九 103 年 3 月 3 日休閒農業職訓需求焦點團體座談會議紀錄

附錄十 103 年 4 月 10 日第二階段地方重點發展產業調查專家諮詢會議紀錄

壹、計畫摘要

一、計畫緣起

配合政府組織改造，行政院勞工委員會職業訓練局改制為勞動部勞動力發展署，北區職業訓練中心與北基宜花金馬區就業服務中心整併，成為勞動力發展署北基宜花金馬分署，為北部地區統籌服務窗口，提供臺北市、新北市、基隆市、宜蘭縣、花蓮縣、金門縣及連江縣等轄區企業、勞工、民眾職訓、就業、技檢、創業相關服務。整合職業訓練、就業服務、技能檢定職能基準、創業協助及跨國勞動力等業務，以促進地區勞動力發展，提供全方位之終身職涯服務。勞動力發展署擬定政策，架構勞動力發展所需的基礎建設，勞動力發展分署則是落實策略的重要支柱。

因應全球化競爭的來臨，提昇全民工作競爭力和增加人力資本的投資成為刻不容緩之事，因此政府積極規劃推展相關職業訓練政策，以期達到強化就業力之效果。而勞動力發展分署即扮演相當重要之角色，除了規劃自辦、委辦及補助勞工職業訓練外，更致力於訓練資源整合、建構職業訓練網絡、職業訓練成效評估，以及參考其他國家職業訓練政策推動經驗，規劃適宜之政策以加強我國勞工職場專業技能，培訓出具有學習力、專業力、創新力及應變力的勞動者，進而提高國家生產力與經濟發展。

為能更加發揮區域勞動力發展運籌中心角色功能，有效整合、規劃、連結各項資源，提供事業單位、勞工、民眾適切及高品質之職業訓練及就業服務，使各項訓練課程更貼近地方產業脈動及區域特性，並降低人力供需落差，爰依據前行政院勞工委員會職業訓練局所訂「區域職業訓練供需資訊蒐集及評估」作業原則暨「就業服務法第 16 條」規定規劃辦理本計畫，以掌握並評估區域職業訓練供需資訊。

二、計畫目標

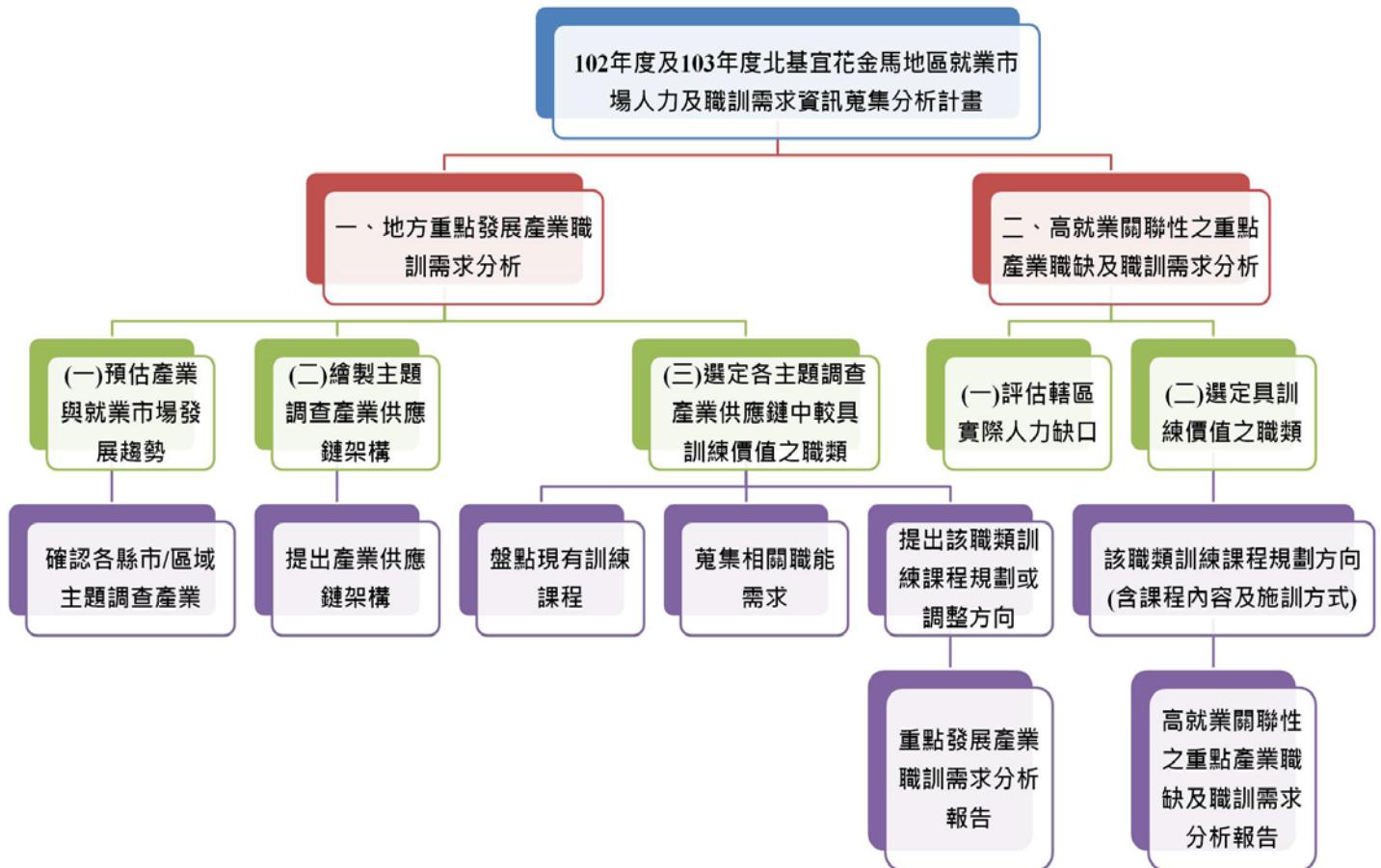
本計畫冀藉由次級資料及第一手資料之蒐集分析，蒐集區域產業發展、勞動市場及職業訓練需求等資料，探討區域重點發展產業、政策性產業或熱門缺工職類中事業單位所需人才特質、專業技能條件等，並依區域勞動力特性，掌握各縣市重點產業、高就業關聯性重點產業之勞動供需狀況、人力缺口及職業訓練需求，並深入探討重點產業中重要行職業之入門及專業技術內涵，配合區域勞動力、經濟、文化特性，提出職業訓練課程規劃方向，並追蹤分析成果落實情形，內容包括：

- (一) 蒐集臺北市、新北市、基隆市、宜蘭縣、花蓮縣、金門縣及連江縣等轄區重點產業相關資料，並依各縣市指定調查之產業，深入瞭解中央、地方政府對於該產業發展規劃相關政策內涵，掌握各該產業(含上中下游)供應鏈架構、整體與轄區勞動供需狀況，並深入探討各該指定產業中重要行職業相關職缺之工作內涵、入門技術水準、專業技術要求及職業訓練需求，提出訓練課程建議規劃或調整之方向；預計完成 6 個產業至少 30 個職類之調查。
- (二) 依勞委會職訓局 101 年、102 年就業市場資訊蒐集分析服務案有關就業關聯性高之重點產業分析結果，針對產業供應鏈未來 3 年勞動力需求較高之職類別，蒐集分析北基宜花金馬地區轄區人力實際缺口狀況，並探討該類職缺工作內涵、所需入門技術水準、專業技術要求及職業訓練需求，提出訓練課程規劃方向；預計共完成 4 個產業 8 個職類之調查分析。
- (三) 定期彙整評估結果落實執行情形，提出年度落實運用情形檢討分析。

貳、計畫執行方式

一、計畫整體架構

本計畫根據計畫需求書之工作項目，擬訂整體架構如下：



本計畫主要工作重點項目為：「地方重點發展產業職訓需求分析」、「高就業關聯性之重點產業職缺及職訓需求分析」二大需求調查。「地方重點發展產業職訓需求分析」的部分，藉由次級資料及第一手資料(深度訪談、焦點團體座談會議)之蒐集分析，掌握各縣市重點產業勞動供需狀況、人力缺口及職業訓練需求，並深入探討重點產業之重要職類入門及專業技術內涵，配合區域勞動力、經濟、文化特性，提出職業訓練課程規劃方向。

二、實施方式與執行步驟

(一) 主題調查產業與職類遴選方式

1. 次級資料蒐集

首先由研究團隊蒐集中央及地方政府產業發展政策、地區產業結構、人口結構及勞動力結構等概況資訊，瞭解各縣市產業發展重點、就業市場未來發展趨勢及人力需求，並依據行政院經建會「產業有家·家有產業」第一階段計畫成果所提出之各縣市擬發展產業，蒐集各產業發展概況、人力與職訓需求等相關次級資料，分別提出各縣市之主題調查產業建議，並依據其產業面、需求面、供給面進行評估，做為遴選各縣市主題調查產業之依據。接著進行現有訓練課程盤點、重要行職業人力需求、工作與職能內涵進行次級資料蒐集，做為遴選調查職類之參考，以及各職類之職訓需求深度訪談基礎資料。

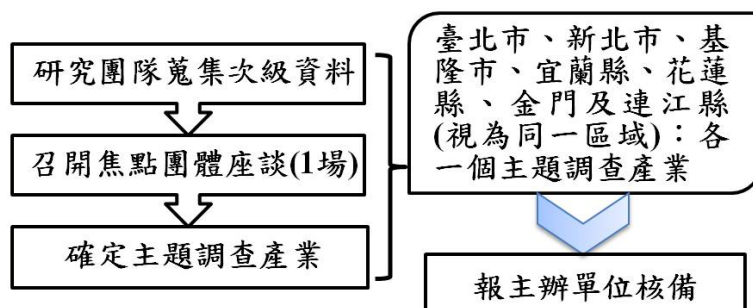
2. 焦點團體座談會議

為達成本階段研究目的，依據各縣市產業發展重點、就業市場未來發展趨勢及人力需求等資訊，針對研究團隊所提出各縣市主題調查產業進行討論與確認。根據各產業評估結果，並考量各產業發展前景、人力與職訓需求等因素，邀請熟稔產業發展趨勢與人力需求、地方產業發展概況、產業代表團體及勞動力就業市場概況相關之專家學者等 8 人召開焦點團體座談會議，進行各縣市主題調查產業的遴選。並於主題調查產業經主辦單位核備後，另邀請相關產業代表性企業之高階主管、相關產業團體代表，以及產業發展趨勢、人力資源發展與訓練相關之專家學者等 8 人，進行主題調查產業供應鏈架構初稿與調查職類排序選定之討論與確認。

(二) 主題調查產業遴選步驟

根據計畫需求書之工作項目，研究團隊首先依據行政院經建會「產業有家·家有產業」第一階段計畫成果所提出之各縣市擬發展產業，蒐集各產業發展概況、人力與職訓需求等相關次級資料，分別提出各縣市之主題調查產業建議，並依據其產業面、需求面、供給面進行評估。根據各產業評估結果，並考量各產業發展前景、人力與職訓需求等因素，依 102 年 6 月 4 日邀集轄區內各縣市代表及專家召開之焦點團體座談會議決議(會

議紀錄如附錄一)，遴選各縣市職訓需求分析主題調查產業，呈報主辦單位核備。各縣市主題調查產業遴選實施步驟如下圖所示：

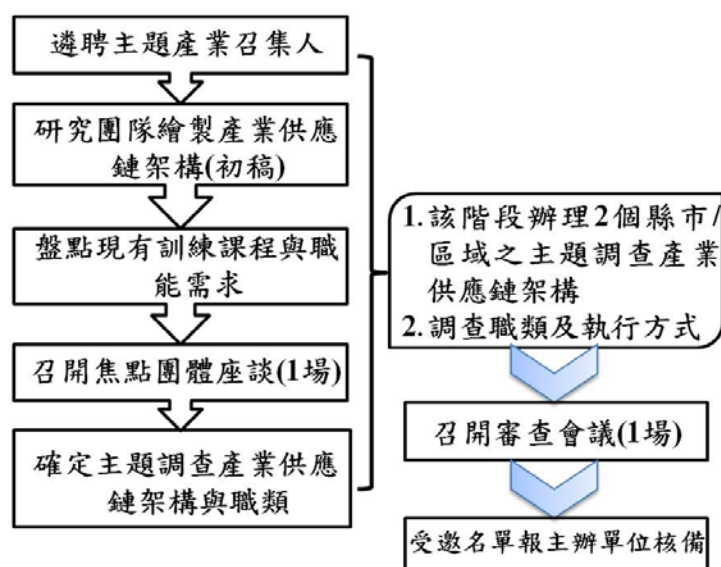


各縣市職訓需求分析主題調查產業如下：

縣市	主題調查產業
臺北市	會展產業
新北市	雲端運算產業
基隆市	國際美食產業
宜蘭縣	休閒農業
花蓮縣	觀光旅遊產業
金門及連江縣	博弈產業

(三) 第二階段調查職類遴選步驟

本計畫地方重點發展產業職訓需求分析，第二階段針對臺北市-會展產業、宜蘭縣-休閒農業，進行職訓需求資訊蒐集與調查分析。選定調查職類執行步驟如下圖所示：



依 102 年 12 月 12 日召開之焦點團體座談會議決議(會議紀錄如附錄二)，遴選出第二階段主題調查產業職訓需求分析調查職類，並由研究團隊提出後續調查之規劃。另於 103 年 1 月 3 日召開第二階段調查職類審查會議，確認第二階段臺北市-會展產業、宜蘭縣-休閒農業職訓需求分析調查職類(會議紀錄如附錄三)。

(四) 各職類訓練需求調查實施方式與步驟

本計畫針對主題調查產業職訓需求調查職類，首先進行次級資料蒐集，彙整目前職業訓練相關課程內容、重要行職業人力需求、工作與職能內涵等資料，做為各職類之職訓需求調查參考基礎資料。接著運用深度訪談以及焦點團體座談之調查方式，蒐集代表性廠商及相關產業團體代表意見，以了解勞動市場上各職類實際人力缺口、專業技術要求及職業訓練需求。最終彙整調查結果，提出各職類訓練課程規劃或調整方向，調查執行方式說明如下。

1. 深度訪談

(1)訪談目的：

在訪談實際從事各職類的企業代表過程中，瞭解與掌握勞動市場上各職類所需的入門及專業技術要求及職業訓練需求，包括：知識、技能與態度面等。

(2)訪談方式：

問題或討論的形式採取較具彈性的方式進行半結構性訪談，並逐次作滾動式修正，以呈現受訪者真實認知感受。

2. 焦點團體座談會議(每產業召開一場次座談會)

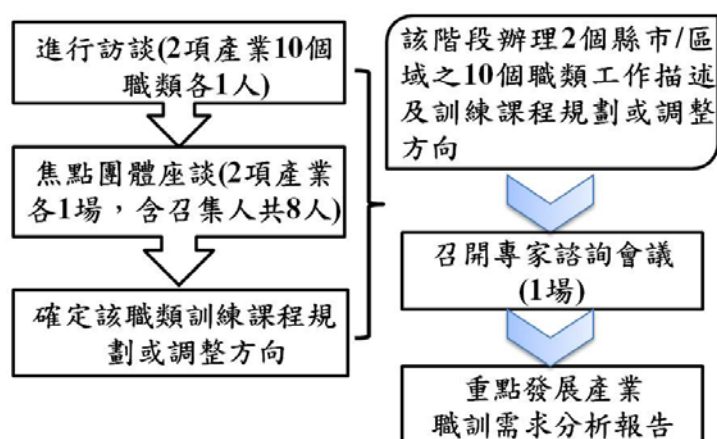
(1)會議目的：

為蒐集代表性企業或產業團體職訓需求意見，每項職類除了進行前述深度訪談外，將召開一場次焦點團體座談會議，獲取代表性企業或產業團體職訓需求相關意見。

(2)邀請對象：

邀請主題調查產業之代表性企業與相關產業團體代表，以及熟稔地方產業發展與人力需求之專業人士出席會議，兼顧職業訓練類別的均衡性及地域代表性，以期廣泛蒐集意見，使調查結果更能掌握地區產業職訓需求。

完成職訓需求深度訪談，並召開焦點團體座談會議之後，彙整調查結果，提出各職業訓練課程規劃或調整方向。並於 103 年 4 月 10 日召開專家諮詢會議，邀請主辦單位與 3 位相關領域專家學者，審查研訂具體作法。各職業訓練需求調查執行步驟如下圖所示：



參、臺北市會展產業職訓需求分析

一、會展產業範圍

(一)前言

台灣內需市場規模有限，因此長期以來經濟發展仰賴對外貿易，加上產業結構以中小企業為主，缺乏品牌競爭力，生產型態侷限於製造代工。面對國內投資環境欠佳，加上鄰近的中國大陸和東南亞諸國的經營成本相對較低，許多製造業在全球化趨勢之下外移，政府為了避免產業空洞化，並加速產業轉型升級，提昇國際競爭力，因此決定全力推動服務業發展。

由於會展產業具有高成長潛力、高附加價值和高創新效益等特性，不僅可帶動週邊產業發展，而且擁有可觀的經濟效益與市場商機，同時有助於國家和城市行銷，因此深受各國重視，我國政府也將會展產業列為重點發展服務業之一。尤其台灣有健全的製造業作為後盾，相較亞洲鄰近國家有更佳的條件發展會展產業，使得這項新興服務業的前景看好。

在政府積極發展會展產業，希望藉此提昇台灣的國際競爭力，創造經濟價值與市場商機的情況之下，會展產業的人力需求逐年成長，會展人才的培養也因此成為重要的議題。目前我國會展產業人才的養成，絕大多數來自於企業自訓，或是政府部門所提供的培訓計畫，會展教育與職業訓練的推動還有很大的發展空間。

(二)國內會展產業發展趨勢

會展產業包含會議(M-meeting)、獎勵旅遊(I-incentive)、大型國際會議(C-convention)以及展覽(E-exhibition)，統稱為 MICE 產業。會展產業具有「三高：高成長潛力、高附加價值、高創新效益」、擁有「三大：產值大、創造就業機會大、產業關聯大」和市場上「三優：人力相對優勢、技術相對優勢、資產運用效率優勢」之穩定與發展特性，牽動周邊如餐飲住宿、貿易、運輸、金融、娛樂觀光等多項相關行業之發展，創造出巨大的經濟效益。根據國際展覽協會(UFI)研究指出，會展產業每投入 1 元，可帶動 8~10 元

周邊經濟效益，為國際間競相發展的火車頭產業。

國內會展產業近年來持續蓬勃發展，在產值及就業人數方面，根據經濟部國際貿易局及經建會資料指出，2004 年產值(會展產業直接與周邊效益)約 466 億元，就業人數約為 1,394 人，2008 年產業近 720 億元，就業人數為 12,815 人，產值成長幅度 53%，就業人數成長 9 倍；至 2012 年產值近 800 億元，就業人數超過 15,000 人，產值之年複合成長率(CAGR)達 8.06%。除了經濟效益外，也提升了國家形象、促進國際交流合作，具有行銷國家與城市之功能。依國際會議協會(International Congress & Conference Association, ICCA) 公布，2009 年在臺舉辦之協會型國際會議共 91 場，居全球 32 位，亞洲第 7 位，2010 年共 138 場，全球 23 位，亞洲第 4 位，2012 年共 117 場，全球排名 33 位，亞洲第 7 位。在城市排名方面更有相當優異的表現，根據 ICCA 所公布的會議場次排名，臺北市於 2010 年居全球第 11 名，較 2009 年的第 25 名躍升 14 個名次，會議場數由 2009 年的 64 場成長至 2010 年的 99 場，超越北京、上海、東京、首爾、香港、吉隆坡等國際城市。2011 年臺北市在全球城市中排名第 20 名、亞洲第 4 名；且在亞洲知名網路旅遊雜誌(Smart Travel Asia)的 2011 年最佳旅遊票選裡，列名亞洲最佳度假目的地第 10 名、亞洲最佳商務城市第 7 名。

與近二年來全球展覽場次每年平均約 8%穩定成長情勢相較之下，臺灣的展覽市場表現不升反降。2008 年政府規劃興建大型展覽會館，包括了南港展覽館興建工程計畫、南港展覽館擴充以及高雄世貿展會中心興建計畫，2011~2012 年亞洲排名僅回到 2005 年之水準，雖然預估臺灣會展產業未來的表現會更好，但相較於亞洲其他國家，臺灣大型展覽館場地與專業人才仍明顯不足，辦理國際型展覽的能量勢必遭遇瓶頸，體認與解決該等問題顯的格外殷切。針對我國會展競爭力進行 SWOT 分析如下表 3-1 所示：

表 3-1.臺灣會展競爭力 SWOT 分析

Strength (優勢) • 國內交通便捷。 • 觀光資源較鄰近亞洲國家多元且豐富，中華美食及臺灣小吃享負盛名。 • 我國會展周邊產業實力雄厚，具競爭力 • 會展科技之應用逐漸普及。	Weakness (劣勢) • 專業人才不足、流動率高。 • 業者規模較小、專業與語文能力有待加強。 • 多功能專業會展場地、硬體設備不足。
Opportunity (機會) • 兩岸直航航點增加，提高對外交通便利性。 • ECFA 簽訂後，提高兩岸會展業者往來合作之機會。 • 政府將會展產業列為重點發展產業，每年投入大筆預算，積極推動相關計畫。 • 全球會展產業有大量向亞洲移轉之趨勢。	Threat (威脅) • 亞洲鄰近國家積極發展會展產業，且發展早相對成熟。 • 亞洲主要會展國家具語言優勢。 • 各國推行會議產業皆結合觀光、文創等各層面資源。

資料來源：1.經濟部國際貿易局貿易發展組(2012 會展產業業務簡介簡報)
2.本研究整理

未來數年間，臺灣會展業者將面對全新的經營情勢，包括會展需求逐漸增加、亞太地區成為新興會展市場，以及兩岸關係逐漸趨緩等重大因素，都替臺灣會展產業帶來正面的效益與無窮的發展空間，由於環境趨勢不斷改變，有下列現象值得我們重視：

(1) 亞太區域成為新興市場，帶動會展需求增加

歐美國家會展產業發展已趨成熟階段，故每年投資金額未再大幅成長，此外 98 年金融風暴影響歐美各國會展產業舉辦規模，相關投資案愈加謹慎，惟環顧中國大陸、印度、泰國、印尼等新興國家，隨著經濟快速成長，莫不大興土木擴大投資會展產業，故會展產業似已漸由歐美地區逐漸移向亞洲。加上會議、展覽及獎勵旅遊都有區域化的現象產生，亞太地區已經逐漸成為各國國際性展覽、會議及獎勵旅遊目的地，區域旅遊的趨勢已經形成，造就會展業在亞洲地區快速活躍起來，各國競爭態勢明顯。

(2) 全球非營利組織蓬勃發展

全球如社會關懷、環境保護、生態保育、文化保護等非政府組織蓬勃發展，透過每年定期於會員國間輪流召開會展活動，成為推動會展產業成長主要因素之一。其中亞洲地區非營利組織之發展正方興未艾，與歐美非營利組織間之交流亦將是亞洲會展活動的重要部分，有助於區域會展產業之發展。

(3) 兩岸政治緩和有助於會展之推動

以目前兩岸開放情形及兩岸人民交流頻繁，兩岸經濟合作架構協議(ECFA)簽署之後對於台灣發展會展及獎勵旅遊頗有助益，不僅未來可利用兩岸直航，大幅縮短台灣與大陸間之距離，且臺灣具備堅強的創新研發能力，國際人士可於來臺看展後，順道轉往大陸看工廠之行程，利用名勝古蹟作為獎勵旅遊地點為號召，吸引更多國際人士來臺，可提高大陸人士及國際買家來台參加會展相關活動之意願。

經濟部希望藉由政府資源的積極投入，結合民間力量，共同爭取到國際會展活動，一方面擴大國內會展市場，扶持國內會展產業發展，培養出能與國際公司競爭的展覽會議公司，也能到其他國家爭取辦展覽；另方面亦可增加台灣之能見度，提升國際地位。政府現以「建構具吸引力國際會展環境」及「建構科技化會展服務」作為執行主軸推動相關策略，會展產業除已被列在 2011 年生效的 ECFA 早收清單之中，更將其納入「經濟部 2020 年產業發展策略-服務業發展藍圖」八大主要服務業之一，期望透過貿易局推動的「台灣會展領航計畫」使該產業更具競爭力。在創造經濟價值與市場商機的情況之下，會展產業的人力需求逐年成長，會展人才的培養也因此成為重要的議題。目前我國會展產業人才的養成，絕大多數來自於企業自訓，或是政府部門所提供的培訓計畫，會展教育與職業訓練的推動還有很大的發展空間。

(三)會展產業範圍

會展產業提供的服務範圍包括提供會展與活動籌劃服務、提供場地資源以舉辦會展活動為主，換言之即是涵蓋會議專業籌劃業者(Professional Conference Organizer, PCO)、展覽或活動專業籌劃業者(Professional Exhibition/Event Organizer, PEO)及會展場地管理

業者。PCO 是籌劃辦理會議的專業公司，主要功能為提供舉辦會議之各類服務、協調整合資源、協助爭取贊助、與政府及相關業者溝通聯繫、整合下游廠商、協助談判協商等。PEO 主責在於展覽或活動企劃、籌辦、徵展、推廣、活動執行及租借場地等。展覽產業成功經營的關鍵，在於是否能夠在展覽活動過程中，為參展單位與參觀者創造雙贏的平台，並願意在活動之後持續互動交流。

國內會展產業涉及範圍相當廣泛，但其產業型態並不適宜用上、中、下游方式呈現整體產業供應鏈。若以產業構成核心來看，可大致分為會展場地/場館管理業者、會展籌辦業者(PEO、PCO)及會展產業周邊協力廠商(如設計裝潢、公關、運輸、旅行業、餐飲、印刷...等業者)三大部分，且就會展籌辦業者而言，以 PEO(展覽或活動專業籌劃業者)居多，就業人數亦最高，會展產業範圍如下圖所示。

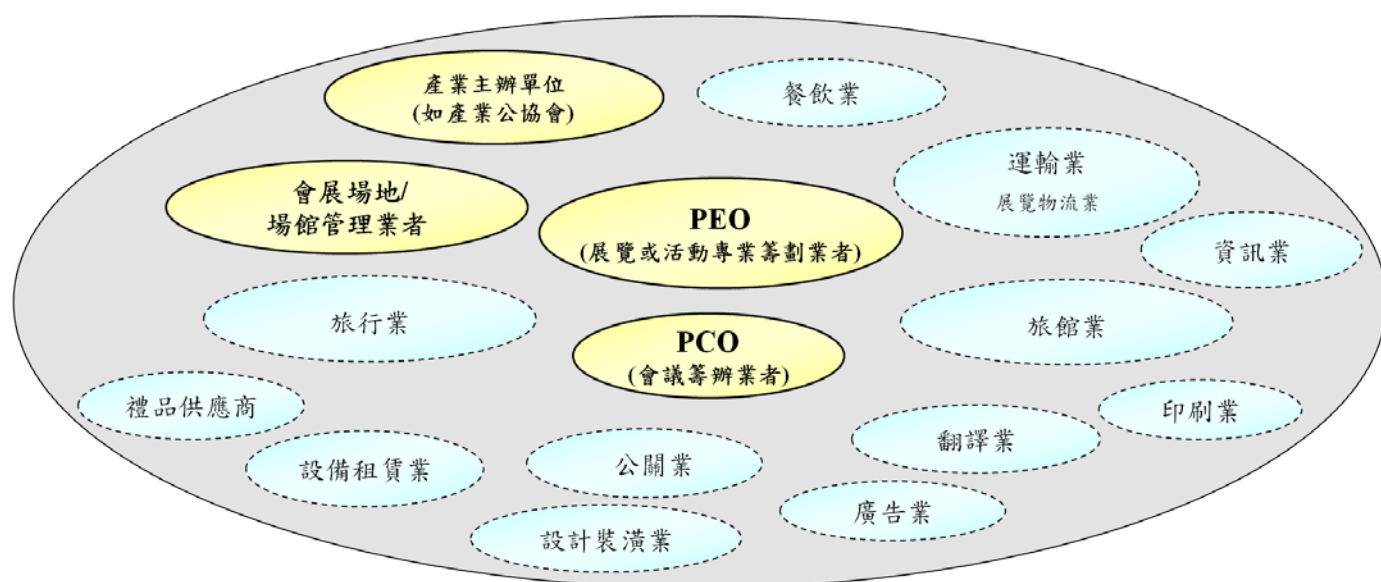


圖 3-1.會展產業範圍

資料來源：參考經濟部投資業務處 2009 前瞻產業座談會資料繪製

二、會展產業重要行職業人力需求

會展產業發展仰賴專業人才的投入，會展產業人力需求調查指出(柏雲昌，2010)，會展業者認為公司內部缺乏的人才類型，分別為會展企劃規劃人才、會展經營管理人才，以及會展行銷人才(人才需求概況如下表3-2)。就人才培訓方面，多以參加公司內、外部民間短期訓練課程，為提升專業人力素質之教育訓練方式。多數業者皆表示，了解

專業人才對公司與產業發展之重要性，更有業者提出，國內會展產業若欲打進國際市場，會展專業人才絕不可缺少。環顧國內會展經營管理缺乏國際觀及會展專業人才，將導致國內會展業面臨發展瓶頸。

表3-2.會展業專業人才需求概況

會展專業人才	百分比(%) (複選統計結果)
會展經營管理人才	33.33
會展企劃規劃人才	38.10
會展行銷人才	28.57
媒體公關人才	14.29
美工、裝潢設計人才	14.29
外語人才	4.76
會議助理人才	4.76

資料來源：柏雲昌(2010)，會展展覽產業之發展策略。

臺北產經期刊，第2期，頁28。

參考上述人才需求類型，針對104人力銀行職缺資料庫進行搜尋，彙整北基宜花金馬地區，現行會展產業範圍中具有人力需求之相關職缺如表3-3所示。此外，利用全國就業e網(e-job)職缺資料庫搜尋北基宜花金馬地區之會展產業相關職類，職缺數量較少，總共僅11項職缺。勞動力發展署就業服務資訊系統(OLAP)之求才職缺資料庫，職缺資料以行業分類標準之小類(含)以上進行歸類，會議及展覽服務業屬於行業分類標準之細類，故無法較精準的搜尋相關職缺數據。此外，因會展產業特性與人力來源屬性，招募人才管道通常以私立人力銀行，或是大專校園徵才為主，故本研究將以私立人力銀行之職缺數量與職缺類型為主要參考依據。

表 3-3.北區會展產業職缺統計

職類	職缺數
業務人員	94
美工、裝潢、設計	74
會展企劃規劃	56
會議助理	53
會展行銷	46
媒體公關	38
會展經營管理	18
會計/人資/行政	14
外語人才	8

資料來源：104 人力銀行(2013 年 11 月)

另參考 1111 人力銀行提供之職缺資訊，臺北市會展產業職缺如下表所示。

表 3-4.臺北市會展產業職缺統計

職類	職缺數
業務人員	49
美工、裝潢、設計	48
會展企劃規劃	27
會議助理	30
會展行銷	73
媒體公關	13
會展經營管理	6
會計/人資/行政	40
外語人才	6

資料來源：1111 人力銀行(2013 年 12 月)

經濟國際貿易局 2012-2014 會展產業專業人才供需調查報告指出，以專業人才的條件來看，會展產業所涉及的業者，各有不同人才及職能需求，如下表 3-5 所示。PCO、PEO 及場地管理者所需職務需求量皆有差異，其中 PCO 對於專案經理、專案執行者的需求量最高。而 PEO 主要的業務為負責國內外展覽徵展、辦展或活動業務，必須開發、掌握及接洽相關產業之參展商及買家，因此最關鍵的職務是業務人員，主要工作內容為

國內外會展之徵展業務，人才需求量也最高。至於場地管理者方面，從會展活動舉辦前的場地佈置至結束後的撤場，皆需要場地管理人員隨時提供現場服務，因此場地管理業者需求量最多的職務是現場客服人員，這些人力有時也同時負責與客戶接洽的業務工作，所以不一定每個場地都有專職的業務人員，對於業務人員的需求量相對較低，而部分場地管理業者會將機電維護工作外包，因此工程機電人員需求量位居第三。

表 3-5.會展產業之各職務需求量排名

業別		PCO	PEO	場地管理業者
職務需求 量排名	1	專案經理 專業執行者	業務人員	現場客服人員
	2	行銷企劃人員	行銷企劃人員	業務人員
	3	業務人員	網頁/平面設計人員	工程機電人員

資料來源：經濟部國際貿易局(2012)，2012-2014 會展產業專業人才供需調查。

上述會展產業重要職務之工作內涵與應具備條件如下表所示：

表 3-6.會展產業重要職務工作內涵與應備條件

業別	重要職務	工作內涵與應備條件
PCO	專案經理 專業執行者	- 負責會議專案執行、會議專案行政文書工作、客戶及與會者溝通、資訊整合等 - 應備條件為大專以上學歷(不限特定科系)、行政文書處理、一定程度之外語能力、資訊應用能力及具備辦理相關活動的經驗 - 高階人才必須具備協辦過大型國際或政府會議活動等業務經驗，且具有成本控管觀念 - 人格特質方面，尤其重視溝通協調的能力
PEO	業務人員	- 負責國內外會展之徵展業務 - 應備條件為大專以上學歷(不限特定科系) - 具備行政文書處理和資訊應用等一般能力 - 成本估算能力 - 提供顧客服務與行銷策略的規劃能力 - 人格特質方面，應積極主動且有彈性應變能力

業別	重要職務	工作內涵與應備條件
	行銷企劃人員	- 負責整合行銷企劃和執行 - 應具備創意與企劃撰寫能力 - 人格特質方面，注重溝通協調與情緒管理能力
場地管理業者	現場客服人員	- 負責現場協調、問題排除 - 應具備溝通協調的能力與經驗、與情緒管理能力
	業務人員	- 展覽場地業者重視專案執行能力和創意能力 - 會議場地業者重視客戶服務與聯繫、業務拓展與客戶開發等能力 - 應具備溝通協調能力與積極主動的態度

資料來源：1.經濟部國際貿易局(2012)，2012-2014 會展產業專業人才供需調查。
2.本研究整理

三、相關職前訓練課程盤點

搜尋勞動力發展署於北基宜花金馬地區(以下簡稱北區)近二年來開辦之會展產業相關職前訓練課程如下(詳細課程資料如附錄四)：

1. 會展、活動人才培訓班
2. 會展佈置人才培訓班
3. 觀光活動會展人員培訓班
4. 會展服務人員培訓班
5. 全方位會展規劃設計師培訓班
6. 會議展覽活動人才培訓班
7. 設計、展覽人才、裝飾藝術培訓班
8. 展覽活動公關人才培訓班
9. 國際會議展覽實務(勞動力發展署桃竹苗分署自辦職前訓練，亦納入參考)

雖然現階段已有開辦會展產業相關人才培訓課程，輔助大專院校在會展教育推動的不足，但大多的訓練課程著重於會展規劃及經營管理，相較之下會展產業之業務、行銷與設計領域人才之職業訓練課程較為缺乏。會展產業人才需求職類及職前訓練課程比對結果整理如下表 3-7。

表 3-7.會展產業職前訓練課程類型

類型	人才需求職類	職前訓練課程
企劃管理	會展企劃規劃 會展經營管理	會展、活動人才培訓班 觀光活動會展人員培訓班 全方位會展規劃設計師培訓班 會議展覽活動人才培訓班 國際會議展覽實務
行銷	會展行銷	會展服務人員培訓班
	媒體公關	展覽活動公關人才培訓班
設計	美工裝潢設計	會展佈置人才培訓班 設計、展覽人才、裝飾藝術培訓班
業務	國際業務	—

四、會展產業職訓需求調查職類

以會展產業人力資源結構來看，會展產業所需的人才可以劃分為核心人才、輔助型人才和支持型人才(支持型人才大部份可經由委外/轉介至相關業者)，如下圖所示。



圖 3-2.會展產業人力資源結構

資料來源：何淑媚(2005)，探討台灣會展業人才養成問題。

台灣經濟研究月刊，第28卷第3期，頁58。

參考上述相關次級資料與職缺調查結果，本計畫臺北市會展產業職訓需求調查，於102年12月12日邀請會展產業代表性企業之高階主管、產業團體代表，以及產業發展趨

勢、人力資源發展與職訓領域專家學者與縣市政府代表，召開焦點團體座談會議，根據以下遴選標準，進行臺北市會展產業職訓需求分析職類遴選(會議紀錄如附錄二)。

1. **具有人力需求**：目前的職缺數較多，或屬於未來產業發展過程中將增加人力需求的職類。
2. **具有職前訓練價值**：該職類之職前訓練將有助於提升受訓者之就業率，且屬於未來具有長期職涯發展機會(非屬臨時聘雇人員或短期兼職)之職類。
3. **產業發展之重要職類**：產業發展過程中扮演重要角色的關鍵人才。
4. **轄區內開辦相關課程情形**：轄區內對於該職類之職前訓練辦理情形，若有不足，應提出該職類訓練課程之規劃方向；若目前已有職前訓練課程，後續研究將進一步探究課程規劃內容是否有需要調整之處。

專業人才培訓為會展產業發展成功與否的重要因素之一，將會展產業人力資源結構與產業人力需求概況相互對照，並依據焦點團體座談會議討論結果，現階段會展產業發展之關鍵角色，且具有人力需求、職前訓練價值職類，包含負責管控規劃和管理的核心人才：**會展企劃規劃人員、會展經營管理人員**；此外，負責會展行銷推廣及開發客戶的**會展行銷業務人員**，進行媒體公關策略擬定與活動執行之**媒體公關人員**，以及負責會場空間設計與佈置之**美工、裝潢設計**等職類亦具有人力需求與職前訓練價值。

為確認臺北市-會展產業職訓需求分析調查職類，本計畫於103年1月3日召開調查職類審查會議(會議紀錄如附錄三)。會議中探討會展產業需求人才職類包括經營管理、企劃規劃、行銷業務、媒體公關，以及美工裝潢設計人才。後續針對臺北市會展產業特性與人力需求，進行各職類職訓需求調查，同時瞭解產業季節性人力需求狀況、人力來源與培訓管道，以利規劃訓練方向與開課期程。依據職訓需求分析職類遴選標準，職訓需求分析調查職類如下五項：

1. **會展經營管理人員**
2. **會展企劃規劃人員**
3. **會展行銷業務人員**
4. **媒體公關人員**
5. **美工、裝潢設計人員**

五、各職類之職訓需求分析

本計畫針對上述臺北市會展產業職訓需求調查職類，首先進行次級資料蒐集，彙整目前會展產業職前訓練課程內容、重要行職業人力需求、工作與職能內涵等相關資料，做為各職類之職訓需求調查參考基礎資料。接著運用深度訪談以及焦點團體座談之調查方式，蒐集代表性廠商及相關產業團體代表意見，以了解勞動市場上各職類實際人力缺口、專業技術要求及職業訓練需求。最終彙整調查結果，提出各職類訓練課程規劃或調整方向。深度訪談與焦點團體座談會議邀請對象與題綱如下：

(一)深度訪談對象與題綱

1. 訪談對象：

臺北市會展產業調查職類為「會展經營管理人員、會展企劃規劃人員、會展行銷業務人員、媒體公關人員、美工、裝潢設計人員」。訪談對象為實際從事相關領域工作至少十年以上，曾擔任高階主管或企業經營者、相關產業團體高階代表之資深專業人士，共進行五位職類代表之深度訪談(訪談紀錄如附錄六)。

2. 訪談題綱：

- 請描述該職務工作內容與範圍(工作分析)？
- 該職務工作應具備的能力？知識面、技能面及態度面？
- 該職務工作的入門之先備條件為何？
- 該職務工作未來在人才的訓練上，應如何訂其方向？
- 該職務的主要人力來源屬性與培訓管道為何？
- 產業的季節性人力需求狀況？哪段時期為人力需求高峰期？

(二)焦點團體座談會議邀請對象與題綱

1. 邀請對象：

焦點團體座談會議將邀請代表性企業，以及相關產業團體代表、熟稔地方產業發展與人力需求專家等(含產業召集人)。邀請對象兼顧職業訓練類別的均衡性及地域代表性，以期廣泛蒐集意見，使調查結果更能掌握地區產業職訓需求(會議紀錄如附錄七)。

邀請企業與產業團體代表之遴選標準如下：

- 會展產業之代表性企業
- 會展產業領域產業團體公(工)協會
- 服務或產品具有創新性或代表性
- 釋放職缺數較多者
- 會展產業領域學者與業界專家推薦
- 會展產業領域相關產業團體推薦
- 民間人力銀行推薦
- 地方政府推薦

2. 會議題綱：

- 該職務工作應具備的能力？知識面、技能面及態度面？
- 該職務工作的入門之先備條件為何？
- 該職務工作未來在人才的訓練上，應注意哪些面向？
- 該職務工作未來在人才的訓練上，應如何訂其方向？
- 該職務的主要人力來源屬性與培訓管道為何？
- 該產業的季節性人力需求狀況？哪段時期為人力需求高峰期？

(三) 各職類之職訓需求分析

1. 會展經營管理人員

➤ 工作內涵與入門先備條件

會展經營管理人員職訓需求分析如表 3-8 所示，其工作內涵主要包括會展專案執行與專案管理，預估各專案成本，擬定預算與工作流程，並管控專案進度與專案執行品質。其入門先備條件包含大專以上學歷、具備行政文書處理與文字表達能力、外語能力、資訊應用能力、會展專案成本估算與控管基礎能力，以及良好溝通協調能力。

➤ 專業職能

會展經營管理人員工作所需之職能內涵，知識面的部分，必須了解會議、展覽、活動產業市場概況、會展經營管理概念、會展行銷與公關策略，以及財務管理知識。技能面的部分，包含會展專案管理(目標導向工作流程規劃、專案進度與執行品質控管)，以及會議、展覽、大型活動、行銷企劃與公關活動之規劃與執行、廣告媒體採購、專案成本估算與控管、財務管理、顧客關係建立與維繫、會展活動客戶服務、會展場地與設施現場管理、溝通協調與資源整合、資訊科技應用等。

➤ 訓練規劃建議

「職前訓練」課程應以培養具備會展專案執行與專案管理實務能力之基層人力為主。師資必須具備豐富的會展產業實務經驗，並建議以適性測驗遴選個人特質較適合在會展產業發展的學員參與訓練。課程規劃應至少安排三分之一之時數至業界實習，並於實習後進行專題報告。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備會展專案規劃、管理、顧客服務等基礎概念與能力。課程時數安排應考量受訓對象的先備條件與經驗，若要針對會展經營管理之專業職能進行培訓，職前訓練課程時數建議至少需規劃 400 小時以上。

「在職訓練」課程則建議針對會展產業從業人員，強化其專案管理、財務管理、資訊科技應用、企劃書與簡報技巧等能力。實務性課程單元的實作演練時數應佔七成以上。

表 3-8.會展經營管理人員職訓需求

產業別名稱	會展產業	
職類別名稱	會展經營管理人員	
工作描述	負責會展專案執行與專案管理，預估各專案成本，擬定預算與工作流程，並管控專案進度與專案執行品質。	
工作內容	相關知識	相關技能
會展專案執行與專案管理	1.會議、展覽、活動產業市場概況 2.會展經營管理概念 3.會展行銷與公關策略 4.會展財務管理	1.會展專案管理(目標導向工作流程規劃、專案進度與執行品質控管) 2.會議、展覽、大型活動規劃與執行 3.會展行銷企劃與公關活動規劃與執行 4.廣告媒體採購 5.專案成本估算與控管 6.會展專案財務管理 7.顧客關係建立與維繫 8.會展活動客戶服務 9.會展場地、設施現場管理 10.溝通協調與資源整合 11.資訊科技應用
應具備態度	具備高 EQ、抗壓性與樂觀積極的態度，能夠彈性應變，並具有顧客服務熱忱。	
入門先備條件	1.大專以上學歷(不限特定科系) 2.行政文書處理與文字表達能力 3.外語能力(國際書信往來與客戶接待) 4.資訊應用能力(excel、ppt 等軟體操作) 5.成本估算與控管基礎能力 6.溝通協調能力	
相關證照	1.會議展覽專業人員初階認證(經濟部國際貿易局) 2.會議展覽專業人員進階認證(經濟部國際貿易局) 3. The Certified Meeting Professional(簡稱 CMP)(經濟部國際貿易局於 101 年引進)	

	4. Certified in Exhibition Management (簡稱 CEM)(IAEE 主辦)
訓練課程規劃方向	1. 共通課程(建議佔總時數之 30%) •會議、展覽、活動產業市場分析 •顧客關係建立與維繫 •溝通協調與資源整合 •共通核心職能課程(動機、行為、知識職能) •會展活動客服實務 •會展現場管理與場地設備操作實務 •會展資訊科技應用(wifi、APP 等) •政府專案競標實務 •企劃書撰寫與簡報技巧 •新聞稿寫作實務 •會展活動危機處理與應變 2. 會展經營管理專業課程(建議佔總時數之 40%) •會展專案管理實務(目標導向工作流程規劃、專案進度與執行品質控管、管理表單製作) •會展專案財務管理、成本估算與控管實務 •展覽規劃與執行實務 •會議規劃與執行實務 •大型活動規劃與執行實務 •會展行銷企劃、公關活動規劃與執行實務 •廣告實務與媒體採購 •會展專案管理案例分析 3. 實習課程(建議佔總時數之 30%) •會展活動觀摩參訪 •業界實習或職場體驗課程(會展專案執行、會議、展覽、大型活動規劃與執行、會展現場工作見習) •實習後專題報告
訓練規劃建議	➤ 職前訓練： •行為指標：訓後學員應具備會展專案執行與專案管理基礎能力，能夠以目標導向進行工作流程規劃、專案進度與執行品

	質控管，並具備管理表單製作實務能力。 •師資必須具備豐富的會展產業實務經驗，並建議以適性測驗遴選合適學員。 •課程規劃應至少安排三分之一之時數至業界實習，並於實習後進行專題報告。實務性課程單元的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備會展專案規劃、管理、顧客服務等基礎概念與能力。 •未來規劃相關課程之時數安排，應考量受訓對象的先備條件與經驗，若要針對會展經營管理之專業職能進行培訓，課程時數建議至少需規劃 400 小時以上。課程內容重點應包含上述訓練課程規劃方向。 ➤ 在職訓練：會展經營管理人員之在職訓練課程，則應針對會展產業從業人員，強化其專案管理、財務管理、資訊科技應用、企劃書與簡報技巧等能力。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上。課程內容重點建議如下： 1. 會展專案管理實務(目標導向工作流程規劃、進度與執行品質控管) 2. 專案財務管理、成本估算與控管實務 3. 會展資訊科技應用 4. 溝通協調與資源整合 5. 企劃書撰寫與簡報技巧 6. 新聞稿寫作實務
--	---

2. 會展企劃規劃人員

➤ 工作內涵與入門先備條件

會展企劃規劃人員職訓需求分析如表 3-9 所示，其工作內涵主要包括負責政府標案或會展、活動專案企劃提案，進行會展內容整體規劃，以及相關活動之企劃與執行。其入門先備條件包含大專以上學歷、具備行政文書處理與文字表達能力、外語能力、資訊应用能力、會展專案成本估算與控管基礎能力，以及良好溝通協調能力。

➤ 專業職能

會展企劃規劃人員工作所需之職能內涵，知識面的部分，必須了解會議、展覽、活動產業市場概況，以及企劃概念創意發想方式，並具備會展品牌形象塑造與行銷策略、會展活動場地特性與選擇方式相關知識。技能面的部分，包含會議、展覽、大型活動企劃與執行、場地空間規劃、參展與觀展行銷企劃、網路行銷、企劃成本估算與控管、政府專案競標、企劃書撰寫與簡報技巧、新聞稿寫作技巧、會展活動客戶服務、顧客關係建立與維繫、會展場地與設施現場管理、溝通協調與資源整合、資訊科技應用等能力。

➤ 訓練規劃建議

「職前訓練」課程應以培養具備展覽、會議、大型活動企劃實務能力之人才為目的。師資必須具備豐富的會展產業實務經驗，並建議以適性測驗遴選個人特質較適合在會展產業發展的學員參與訓練。課程規劃應至少安排三分之一之時數至業界實習，並於實習後進行專題報告。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備會展企劃、成本估算與控管、專案競標等基礎概念與能力。課程時數安排應考量受訓對象的先備條件與經驗，若要針對會展企劃之專業職能進行培訓，職前訓練課程時數建議至少需規劃 400 小時以上。

「在職訓練」課程則建議針對會展產業從業人員，強化其會展與活動企劃、成本估算、資訊科技應用、企劃書撰寫與簡報技巧等能力。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上。

表 3-9.會展企劃規劃人員職訓需求

產業別名稱	會展產業	
職類別名稱	會展企劃規劃人員	
工作描述	負責政府標案或會展、活動專案企劃提案，進行會展內容整體規劃，以及相關活動之企劃與執行。	
工作內容	相關知識	相關技能
會展、活動企劃提案與執行	1.會議、展覽、活動產業市場概況 2.會議、展覽、活動企劃概念創意發想 3.會展品牌形象塑造與行銷策略 4.會展、活動場地特性與選擇方式	1.會議、展覽、大型活動企劃與執行 2.會展活動空間規劃 3.參展、觀展行銷企劃 4.網路行銷 5.企劃成本估算與控管 6.政府專案競標 7.企劃書撰寫與簡報技巧 8.新聞稿寫作技巧 9.會展活動客戶服務 10.顧客關係建立與維繫 11.會展場地、設施現場管理 12.溝通協調與資源整合 13.資訊科技應用
應具備態度	具備高 EQ、抗壓性與樂觀積極的態度，能夠彈性應變且配合度佳。	
入門先備條件	1.大專以上學歷 2.行政文書處理與文字表達能力 3.外語能力(國際書信往來與客戶接待) 4.資訊應用能力(excel、ppt 等軟體操作) 5.成本估算與控管基礎能力 6.溝通協調能力	
相關證照	1.會議展覽專業人員初階認證(經濟部國際貿易局) 2.會議展覽專業人員進階認證(經濟部國際貿易局) 3. The Certified Meeting Professional(簡稱 CMP)(經濟部國際貿易局於 101 年引進) 4. Certified in Exhibition Management (簡稱 CEM)(IAEE 主辦)	

訓練課程規劃方向	1. 共通課程(建議佔總時數之 30%) •會議、展覽、活動產業市場分析 •顧客關係建立與維繫 •溝通協調與資源整合 •共通核心職能課程(動機、行為、知識職能) •會展活動客服實務 •會展現場管理與場地設備操作實務 •會展資訊科技應用(wifi、APP 等) •政府專案競標實務 •企劃書撰寫與簡報技巧 •新聞稿寫作實務 •會展活動危機處理與應變 2. 會展企劃規劃專業課程(建議佔總時數之 40%) •會議、展覽、活動企劃概念創意發想 •會展品牌形象塑造與行銷策略 •展覽企劃實務 •會議企劃實務 •大型活動企劃實務 •企劃成本估算與控管實務 •會展、活動場地特性與選擇方式 •會展活動空間規劃實務 •參展、觀展行銷企劃與網路行銷實務 •會展企劃案例分析 3. 實習課程(建議佔總時數之 30%) •會展活動觀摩參訪 •業界實習或職場體驗課程(會議、展覽、大型活動企劃與籌辦、會展現場工作見習) •實習後專題報告
----------	---

訓練規劃建議	➤ 職前訓練： •行為指標：訓後學員應具備展覽、會議、大型活動企劃基礎能力，能夠進行企劃概念創意發想並將其具體化，了解會展場地特性與選擇與空間規劃方式，並具備行銷企劃與網路行銷實務能力。 •師資必須具備豐富的會展產業實務經驗，並建議以適性測驗遴選合適學員。 •課程規劃應至少安排三分之一之時數至業界實習，並於實習後進行專題報告。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備會展企劃、成本估算與控管、專案競標等基礎概念與能力。 •未來規劃相關課程之時數安排，應考量受訓對象的先備條件與經驗，若要針對會展企劃規劃之專業職能進行培訓，課程時數建議至少需規劃 400 小時以上。課程內容重點應包含上述訓練課程規劃方向。 ➤ 在職訓練：會展企劃規劃人員之在職訓練課程，則應針對會展產業從業人員，強化其會展與活動企劃、成本估算、資訊科技應用、企劃書撰寫與簡報技巧等能力。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上。課程內容重點建議如下： 1. 會議、展覽、活動企劃概念創意發想 2. 會展品牌形象塑造與行銷策略 3. 參展、觀展行銷企劃實務 4. 企劃成本估算與控管實務 5. 會展資訊科技應用 6. 企劃書撰寫與簡報技巧 7. 新聞稿寫作實務
---------------	--

3. 會展行銷業務人員

➤ 工作內涵與入門先備條件

會展行銷業務人員職訓需求分析如表 3-10 所示，其工作內涵主要包括負責展覽徵展或會議、活動業務洽談，開發新客戶拓展市場，並發展與維繫客戶關係。進行行銷策略規劃、行銷方案企劃、執行與整合。其入門先備條件包含大專以上學歷、具備行政文書處理與文字表達能力、外語能力、資訊應用能力、行銷企劃成本估算與控管基礎能力，以及良好溝通協調能力。

➤ 專業職能

會展行銷業務人員工作所需之職能內涵，知識面的部分，必須了解會議、展覽、活動產業市場概況、顧客關係經營管理、會展行銷策略規劃與企劃概念創意發想方式。技能面的部分，應具備企劃書撰寫與簡報技巧、業務洽談技巧、顧客關係建立與維繫、會展活動客戶服務、企業贊助招募能力。並能夠進行參展與觀展行銷企劃、網路行銷、企劃成本估算與控管、新聞稿寫作，且具備資訊科技應用、溝通協調與協同合作能力。

➤ 訓練規劃建議

「職前訓練」課程應以培養具備會展行銷推廣與業務開發實務能力之人才為目的。師資必須具備豐富的會展產業實務經驗，並建議以適性測驗遴選個人特質較適合在會展產業發展的學員參與訓練。課程規劃應至少安排三分之一之時數至業界實習，並於實習後進行專題報告。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備會展行銷企劃、業務洽談、企劃成本估算與報價等基礎概念與能力。課程時數安排應考量受訓對象的先備條件與經驗，若要針對會展行銷業務之專業職能進行培訓，職前訓練課程時數建議至少需規劃 300 小時以上。

「在職訓練」課程則應針對會展產業從業人員，強化其會展業務、行銷企劃、成本估算與報價、企劃書撰寫與簡報技巧等能力。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上。

表 3-10.會展行銷業務人員職訓需求

產業別名稱	會展產業	
職類別名稱	會展行銷業務人員	
工作描述	負責展覽徵展或會議、活動業務洽談，開發新客戶拓展市場，並發展與維繫客戶關係。進行行銷策略規劃、行銷方案企劃、執行與整合。	
工作內容	相關知識	相關技能
開發新客戶、發展與維繫客戶關係	1.會議、展覽、活動產業市場概況 2.顧客關係經營管理	1.企劃書撰寫與簡報技巧 2.業務洽談技巧 3.顧客關係建立與維繫 4.會展活動客戶服務(滿足客戶需求、解決客戶問題) 5.企業贊助招募
行銷策略規劃、行銷方案企劃、執行與整合	1.會議、展覽、活動產業市場概況 2.會展行銷策略規劃 3.會議、展覽、活動企劃概念創意發想	1.會議、展覽、活動行銷企劃 2.參展、觀展行銷企劃 3.網路行銷 4.企劃成本估算與控管 5.企劃書撰寫與簡報技巧 6.新聞稿寫作技巧 7.溝通協調與協同合作 8.資訊科技應用
應具備態度	具備高 EQ、抗壓性與樂觀積極的態度，能夠彈性應變且配合度佳，並具有客戶服務熱忱。	
入門先備條件	1.大專以上學歷 2.行政文書處理與文字表達能力 3.外語能力(國際書信往來與客戶接待) 4.資訊應用能力(excel、ppt 等軟體操作) 5.成本估算與控管基礎能力 6.溝通協調能力	
相關證照	1.會議展覽專業人員初階認證(經濟部國際貿易局) 2.會議展覽專業人員進階認證(經濟部國際貿易局) 3. MICEA-會議展覽行銷應用師證照(盈豐資訊科技) 4. MICEA-會議展覽行銷規劃師證照(盈豐資訊科技)	

訓練課程規劃方向	1. 共通課程(建議佔總時數之 30%) •會議、展覽、活動產業市場分析 •顧客關係建立與維繫 •共通核心職能課程(動機、行為、知識職能) •會展資訊科技應用(wifi、APP 等) •政府專案競標實務 •企劃書撰寫與簡報技巧 •新聞稿寫作實務 •會展活動危機處理與應變 2. 會展行銷業務專業課程(建議佔總時數之 40%) •業務洽談技巧實務 •企劃成本估算與報價實務 •企業贊助招募實務 •參展、觀展行銷企劃實務 •會議、活動與網路行銷企劃實務 •會展行銷案例分析 3. 實習課程(建議佔總時數之 30%) •會展活動觀摩參訪 •業界實習或職場體驗課程(會展行銷企劃、成本估算與業務開發、會展現場工作見習) •實習後專題報告
訓練規劃建議	➤ 職前訓練： •行為指標：訓後學員應具備會展行銷推廣與業務開發基礎能力，能夠進行會展行銷企劃與執行，並具備客戶開發、業務洽談與成本估算、報價實務能力。 •師資必須具備豐富的會展產業實務經驗，並建議以適性測驗遴選合適學員。 •課程規劃應至少安排三分之一之時數至業界實習，並於實習後進行專題報告。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備會展行銷企劃、業務洽談、企劃成本估算與報價等基礎概念與能力。

	•未來規劃相關課程之時數安排，應考量受訓對象的先備條件與經驗，若要針對會展行銷業務之專業職能進行培訓，課程時數建議至少需規劃 300 小時以上。課程內容重點應包含上述訓練課程規劃方向。 ➤ 在職訓練：會展行銷業務人員之在職訓練課程，則應針對會展產業從業人員，強化其會展業務、行銷企劃、成本估算與報價、企劃書撰寫與簡報技巧等能力。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上。課程內容重點建議如下： 1.業務洽談技巧實務 2.企業贊助招募實務 3.參展、觀展行銷企劃實務 4.會議、活動與網路行銷企劃實務 5.會展資訊科技應用 6.成本估算與報價實務 7.企劃書撰寫與簡報技巧 8.新聞稿寫作實務
--	--

4. 會展媒體公關人員

➤ 工作內涵與入門先備條件

會展媒體公關人員職訓需求分析如表 3-11 所示，其工作內涵主要包括負責會展媒體公關相關事宜，包含各種公關活動、記者會、媒體連絡與關係維繫、社群/口碑/議題操作。其入門先備條件包含大專以上學歷、具備行政文書處理與文字表達能力、外語能力、資訊應用能力、公關企劃方案成本估算與控管基礎能力，以及良好溝通協調能力。

➤ 專業職能

會展媒體公關人員工作所需之職能內涵，知識面的部分，必須了解會議、展覽、活動產業市場概況、公關企劃概念創意發想方式，以及會展品牌形象塑造與行銷策略。技能面的部分，包含媒體公關行銷策略規劃、媒體關係建立與維繫、公關活動企劃與執行、網路公關與社群行銷、社群/口碑/議題操作、公關危機處理、企劃成本估算與控管、廣告與媒體採購能力，並應具備企劃書撰寫與簡報技巧、新聞稿寫作技巧、溝通協調與資源整合、資訊科技應用能力。

➤ 訓練規劃建議

「職前訓練」課程應以培養具備會展活動媒體聯繫、公關活動企劃與執行實務能力之人才為目的。師資必須具備豐富的會展產業實務經驗，並建議以適性測驗遴選個人特質較適合在會展產業發展的學員參與訓練。課程規劃應至少安排三分之一之時數至業界實習，並於實習後進行專題報告。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備會展媒體公關行銷企劃、媒體關係維繫、公關危機處理等基礎概念與能力。課程時數安排應考量受訓對象的先備條件與經驗，若要針對會展公關方面之專業職能進行培訓，職前訓練課程時數建議至少需規劃 250 小時以上。

「在職訓練」課程則應針對會展產業從業人員，強化其會展公關行銷策略規劃、網路與社群行銷、企劃書撰寫與簡報技巧等能力。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上。

表 3-11.會展媒體公關人員職訓需求

產業別名稱	會展產業	
職類別名稱	會展媒體公關人員	
工作描述	負責會展媒體公關相關事宜，包含各種公關活動、記者會、媒體連絡與關係維繫、社群/口碑/議題操作。	
工作內容	相關知識	相關技能
媒體公關活動企劃與執行、媒體連絡與關係維繫	1.會議、展覽、活動產業市場概況 2.會議、展覽、活動公關企劃概念創意發想 3.會展品牌形象塑造與行銷策略	1.媒體公關行銷策略規劃 2.媒體關係建立與維繫 3.公關活動企劃與執行 4.網路公關與社群行銷 5.社群/口碑/議題操作 6.公關危機處理 7.企劃成本估算與控管 8.廣告與媒體採購 9.企劃書撰寫與簡報技巧 10.新聞稿寫作技巧 11.溝通協調與資源整合 12.資訊科技應用
應具備態度	具備高 EQ、抗壓性與樂觀積極的態度，能夠彈性應變且配合度佳。	
入門先備條件	1.大專以上學歷 2.行政文書處理與文字表達能力 3.外語能力(國際書信往來與客戶接待) 4.資訊應用能力(excel、ppt 等軟體操作) 5.成本估算與控管基礎能力 6.溝通協調能力	
相關證照	1.會議展覽專業人員初階認證(經濟部國際貿易局) 2.會議展覽專業人員進階認證(經濟部國際貿易局) 3.Certificate of Public Relations Professional (CPRP)公關策略師證照(IOPCA 國際專業培訓認證組織)	
訓練課程規劃方向	1. 共通課程(建議佔總時數之 20%) •會議、展覽、活動產業市場分析 •共通核心職能課程(動機、行為、知識職能)	

	•企劃書撰寫與簡報技巧 •新聞稿寫作實務 •會展活動危機處理與應變 2. 會展媒體公關專業課程(建議佔總時數之 50%) •媒體公關行銷策略規劃實務 •媒體關係建立與維繫 •公關活動企劃與執行實務 •網路公關與社群行銷(社群/口碑/議題操作) •企劃成本估算與控管實務 •廣告實務與媒體採購 •公關危機處理實務 •會展媒體公關案例分析 3. 實習課程(建議佔總時數之 30%) •會展活動觀摩參訪 •業界實習或職場體驗課程(媒體公關活動企劃與執行、會展現場工作見習) •實習後專題報告
訓練規劃建議	➤ 職前訓練： • 行為指標：訓後學員應具備會展活動媒體聯繫、公關活動企劃與執行、網路公關與社群行銷實務能力，並了解危機處理應變方式與公關技巧。 • 師資必須具備豐富的會展產業實務經驗，並建議以適性測驗遴選合適學員。 • 課程規劃應至少安排三分之一之時數至業界實習，並於實習後進行專題報告。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備會展媒體公關行銷企劃、媒體關係維繫、公關危機處理等基礎概念與能力。 • 未來規劃相關課程之時數安排，應考量受訓對象的先備條件與經驗，若要針對會展公關方面專業職能進行培訓，課程時數建議至少需規劃 250 小時以上。課程內容重點應包含上述訓練課程規劃方向。

	➤ 在職訓練：會展媒體公關人員之在職訓練課程，則應針對會展產業從業人員，強化其會展公關行銷策略規劃、網路與社群行銷、企劃書撰寫與簡報技巧等能力。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上。課程內容重點建議如下： 1. 媒體公關行銷策略規劃實務 2. 媒體關係建立與維繫 3. 公關活動企劃與執行實務 4. 網路公關與社群行銷(社群/口碑/議題操作) 5. 公關危機處理 6. 企劃成本估算與控管實務 7. 廣告實務與媒體採購 8. 企劃書撰寫與簡報技巧 9. 新聞稿寫作實務
--	---

5. 美工、裝潢設計人員

➤ 工作內涵與入門先備條件

美工、裝潢設計人員職訓需求分析如表 3-12 所示，其工作內涵主要包括展場及會場佈置等空間設計/規劃/監工，展覽及活動工程籌劃、控制與監督，以及實際工程施作管理。其入門先備條件包含美工、設計相關科系畢業，具備設計軟體應用基礎能力、成本估算、控管與溝通協調能力。

➤ 專業職能

美工、裝潢設計人員工作所需之職能內涵，知識面的部分，包含色彩學、美學、設計原理、視覺模擬、展場空間、攤位與平面設計、會展裝潢材質與規格相關知識。技能面的部分，應具備繪圖軟體應用、會展美術設計視覺規劃、排版、廣告、DM 設計、電腦輔助室內設計繪圖、展場平面場佈工程製圖、展場 3D 模擬設計、預算與成本控制、會展場地佈置、裝潢現場施工監督等能力。

➤ 訓練規劃建議

「職前訓練」課程應以培養具備會展或大型活動空間設計與裝潢、佈置實務能力之人才為目的。並以美工、設計相關背景，具備設計軟體應用基礎能力為學員遴選條件。師資必須具備豐富的會展空間規劃設計與工程施作監督管理經驗。課程規劃應至少安排三分之一之時數至業界實習，實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備展場空間、攤位與平面設計與現場施工實務等基礎概念與能力。課程時數安排應考量受訓對象的先備條件與經驗，若要針對會展美工、裝潢設計方面之專業職能進行培訓，職前訓練課程時數建議至少需規劃 400 小時以上。

表 3-12.美工、裝潢設計人員職訓需求

產業別名稱	會展產業	
職類別名稱	美工、裝潢設計人員	
工作描述	負責展場及會場佈置等空間設計/規劃/監工，展覽及活動工程籌劃、控制與監督，以及實際工程施作管理。	
工作內容	相關知識	相關技能
會展場地佈置、 展場設計、 規劃、監工	1.色彩學、美學、設計原理 2.視覺模擬 3.展場空間、攤位與平面設計 4.會展裝潢材質與規格(組合材料認知、木作材料認知)	1.繪圖軟體應用 2.會展美術設計視覺規劃 3.排版、廣告、DM 設計 4.電腦輔助室內設計繪圖 5.展場平面場佈工程製圖 6.展場 3D 模擬設計 7.預算與成本控制 8.會展場地佈置、裝潢現場施工 9.會場佈置實務(展品展示區、接待區、主題區、舞台區…等)
應具備態度	具備高 EQ、抗壓性與樂觀積極的態度，能夠彈性應變且配合度佳。	
入門先備條件	1.美工、設計相關科系 2.設計軟體應用基礎能力 3.成本估算與控管能力 4.溝通協調能力	
相關證照	1. Illustrator(Adobe) 2. Corel DRAW (COREL Corp.) 3.廣告設計技術士(勞動力發展署技能檢定中心)	
訓練課程規劃方向	1. 美工、裝潢設計專業課程(建議佔總時數之 70%) •會展美術設計視覺規劃 •色彩學、美學、設計原理 •視覺模擬 •展場空間、攤位與平面設計實務 •排版、廣告、DM 設計實務 •電腦輔助室內設計繪圖實務 •展場平面場佈工程製圖實務	

	•展場 3D 模擬設計實務 •會展行銷品牌形象設計 •會展裝潢材質與規格專業知識 •會展場地佈置、裝潢現場施工實務 •會場裝潢設計案例分析 2. 實習課程(建議佔總時數之 30%) •會展活動觀摩參訪 •會場模擬設計專題製作與成果發表(展品展示區、接待區、主題區、舞台區等) •業界實習或職場體驗課程(會展活動空間設計、裝潢、佈置、施工現場見習、認識會展常見裝潢材質與規格)
訓練規劃建議	➤ 職前訓練： • 行為指標：訓後學員應具備會展或大型活動空間設計、裝潢、佈置基礎能力，以及會展常見裝潢材質與規格知識。 • 師資必須具備豐富的會展空間規劃設計與工程施作監督管理經驗。學員遴選應以美工、設計相關背景，並具備設計軟體應用基礎能力為條件。 • 課程規劃應至少安排三分之一之時數至業界實習，實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備展場空間、攤位與平面設計與現場施工實務等基礎概念與能力。 • 未來規劃相關課程之時數安排，應考量受訓對象的先備條件與經驗，若要針對會展美工、裝潢設計方面專業職能進行培訓，課程時數建議至少需規劃 400 小時以上。課程內容重點應包含上述訓練課程規劃方向。

肆、宜蘭縣休閒農業職訓需求分析

一、休閒農業供應鏈架構

(一) 前言

國內休閒農業在短短二十年間蓬勃發展，儼然形成我國加入 WTO 之際，台灣農業經營之主要型態之一。依《農業發展條例》，休閒農業係指利用田園景觀、自然生態及環境資源，結合農林漁牧生產、農業經營活動、農村文化及農家生活，提供國民休閒，增進國內對農業及農村之體驗為目的之農業經營。換言之，休閒農業所表現的是結合生產、生活與生態三生一體的農業，在經營上更是結合了農業產銷、農產加工及遊憩服務等三級產業於一體的農企業。

而就供給面而言，台灣素以美麗寶島自許，氣候宜人，農業區除適於產業經營，休閒農業更是農業面臨轉型之際，農民結合產銷與休閒旅遊，試圖改善農家生活的另一最佳選擇；另外，藉由政府及農政專家的主動積極輔導，辦理各項研習訓練與推廣宣導，也直接或間接地助長了休閒農業的興起。休閒農業之相關活動，是設計一個可以讓當地農業生產與社區生活方式結合的一個活動，並且又可以保留原本的生態環境還有文化的傳承，使休閒農業可以變成一種有趣的休閒活動，同時也可以輔導農民盡量利用當地的資源結合其轉型與成長的心路歷程，以另一種方式讓遊客了解親身體驗，使休閒農業活動能更多樣化。

休閒農業產業發展趨勢與人力需求自從台灣加入 WTO 之後，相關的農業發展限制上依照其農業協議，國內農業將進行降低關稅，逐步開放市場及消減農業補貼等措施，使得農產品市場將更加自由開放。面對國際化競爭激烈的環境，農民為了生存，不得已必須在農業產銷上找尋另外一種經營型態。

從字面上看休閒農業當然是「休閒」與「農業」的結合體，而真正的推手是農委會輔導處休閒產業科，據表示休閒農業著眼於「休閒」與「農業」兩個基本理念，當「休閒」與「農業」相結合時，才能產生與傳統農業不同的能量，而休閒農業區結合生活、生產與生態等三生的概念形成新的農村生活意象，不只適合旅遊，也適合居住，堪稱「宜

住宜遊」，而農業區內的休閒農業，包括各種農特產品、民宿、餐廳、休閒設施活動等，都可藉由旅遊人口達到自產自銷，並提供多元的服務和教育及環境保護的功能。

(二)休閒農業發展趨勢

精緻農業的產業範疇之中，休閒農業是屬於樂活農業之一，主要是發展農業深度旅遊與農業精品，其中農業深度旅遊結合慢活森林、漁釣鯨賞及農村休閒。根據行政院農委會 2011 年統計截止(行政院農委會，2011)，累計輔導休閒農場同意籌設 493 家，其中取得許可登記證者 247 家，另累計劃定休閒農業區 71 處，辦理評鑑工作，俾依各區發展需求及特質給予適當輔導，並藉由國內外旅展及各項行銷宣導工作，吸引國內外遊客至農村旅遊達 1,200 萬人次，增加就業機會 1,379 個，創造休閒農業產值計 65 億元。2010 年辦理地方性產業文化活動 49 場，輔導開發 67 項兼具地方農業特色與市場價值之農業伴手禮，創造年營業額近 2 億元；培育農村婦女副業經營能力，累計輔導 154 班田媽媽料理班，2010 年營業額約達 4 億元，滿足遊客在農村旅遊時吃、喝、玩、樂、買的需求。

宜蘭縣位於台灣東北部，縣內具有豐富的自然景觀與資源，2011 年縣內經農業主管機關核定劃設的休閒農業區數量與南投縣並列全國第一。由 2010 年及 2011 年宜蘭縣休閒農業業者資料顯示，有 50% 以上的經營者提供遊客體驗活動，因而在休閒農業經營項目上占很大的比重。宜蘭縣政府 2010 年委託進行宜蘭縣休閒農業經濟效益評估整理如下表，其資料蒐集係以問卷調查為主，調查結果統計在休閒農業業者經營項目中的回收之業者數共有 304 家。

表 4-1.宜蘭縣休閒農業經濟效益評估

業者 經營項目	家數	佔比(%)	家數/佔比 排序	營業額百分比 (%)	營業額 排序
特產或紀念品	188	61.84	1	26.17	1
住宿	176	57.89	2	19.35	3
體驗	162	53.29	3	18.58	4
餐飲	138	45.39	4	24.35	2
農場內套裝行程	91	29.92	5	11.55	5

資料來源：陳凱俐(2010)，宜蘭地區休閒農業經濟效益評估。

由上段資料顯示，經營項目中除了傳統農業轉型常見的販賣農特產、紀念品，和近來盛行的民宿之外，宜蘭縣休閒農業業者中有超過半數經營項目有「體驗」(162 家、53.29%)，且體驗為業者帶來的收益也相當可觀。陳昭郎(2000)指出，體驗活動是休閒農業旅遊中不可或缺的項目，同時也是休閒農業旅遊中最具多功能型的活動。由此可知，在休閒農業的經營中，體驗扮演重要的角色。此外，學者李崇尚(2003)表示，休閒農業體驗活動具有增加遊客採購額外的產品、增加休閒農業或休閒農場收入與報酬率等功能。

(三)休閒農業人力需求

近年來宜蘭縣為配合行政院擬定工商及服務業與五大新興產業需求與發展，更積極投入五大產業「綠色能源」、「生物科技」、「文化創意」、「健康照護」、「觀光產業」等各行業推展，宜蘭縣五大新興產業與國際物流產業合計提供 1 萬 8,698 個就業機會，占全體從業員工之 17.95%，創造生產總額 381 億元，占全體生產總額 15.85%。其中五大新興產業提供 1 萬 7,027 個就業機會，占全體企業之 12.9%；國際物流產業亦提供 1,671 個就業機會，創造 70 億元之生產總額，分占 1.60%與 2.95%，五大新興產業在宜蘭縣所創造的機業機會與生產總額整理如下表。

表 4-2.五大新興產業所創造的機業機會與生產總額

五大新興產業	創造就業機會	機業機會 排序	生產總額 (億元)	生產總額 排序
健康照護	8,689	1	132	1
觀光旅遊	5,190	2	57	2
生物科技	1,173	3	27	5
文化創意	1,146	4	42	4
綠色能源	829	5	50	3

資料來源：宜蘭縣政府主計處(2013)，宜蘭縣 100 年工商及服務業普查初步統計結果分析。

100 年底宜蘭縣工商業場所單位從業員工人數 10 萬 4,193 人，五年來增加 9,521 人或 10.06%，從業員工人數明顯提高，相對創造更多工作機會。若就 3 類部門別觀察從

業員工人數整理如下表，其中服務業部門五年來增加 7,890 人，占 14.05%；住宿及餐飲業部門五年來增加計 3,404 人，占 58.10%增加人數最多，因此，住宿及餐飲業是為宜蘭縣從業員工人數五年來增加最為顯著的部門。

表 4-3.宜蘭縣三類部門別從業員工人數

部門別	從業人數	佔比(%)
服務業	64,065	61.49
批發及零售業	24,865	23.86
住宿及餐飲業	9,274	8.9

資料來源：宜蘭縣政府主計處(2013)，
宜蘭縣 100 年工商及服務業普查初步統計結果分析。

宜蘭縣內目前共有 14 處休閒農業區、兩百多家業者，每年吸引國內外 600 萬人次遊客到訪，創造 20 億產值(中廣新聞，2013/02/10)，陸客開放觀光旅遊後，每年約有 2 萬人次到宜蘭縣體驗農業休閒，宜蘭縣各休閒農場不斷推出新的套裝及 DIY 體驗遊程，也因此遊客一再回流。宜蘭縣是全國休閒農業發展最成熟的縣市，近年來除了東南亞遊客持續增加外，每年來台 6 萬人次的陸客，就有 2 萬人次到訪宜蘭的休閒農場。由此可知，宜蘭縣在觀光休閒產業推展方面均具有成果，尤其在餐飲及住宿業從業員工數明顯成長，有效創造就業機會，為觀光立縣之名樹立良好利基，產業仍深具發展潛力。

若聚焦於宜蘭地區休閒農業人力與職訓需求而言，由於農村人口外移，使得休閒農業人員的素質受到影響，專業的農業人員也日漸減少，培訓農業專業人才不易。根據學者陳昭郎認為(羅沁穎，2013)，目前台灣休閒農業發展面臨到一些瓶頸，其中同質性太高是一大問題。所有休閒農場都以滿足遊客吃喝玩樂購為主，如此一來最後只能朝削價競爭的方向；專業人力不足更是比較大的困境。因為休閒農業是傳統農業轉型，農業是生產事業，休閒服務則是旅遊業；一般而言，通常老闆只懂農業，因此請了一些讀觀光休閒的人當員工，但這些人對於農業的涉略尚淺，往往造成專業上的落差，尤其管理人員與中級主管常常專業不夠，這是目前經營上最大的困難點。為了解決後者的困境，目前農委會之農民學院有辦理相關人才培訓課程，但在培訓過程發現，常常會遇到業者希

望減少成本，所以送員工到外培訓的時間較短，或總是派固定的人員出席受訓，也造成資源重複。另外，主講人也常流於過於學術理論，以至於培訓成果不夠落實，這都是需要再突破之處。目前有許多小農場，在經濟上較弱勢，無法有突破性的發展，這部分仍需要靠政府加強輔助與輔導。

(四)休閒農業產業供應鏈

所謂的休閒農業非僅止於休閒農業區與休閒農場兩種類型，其他如：民宿、觀光農園、市民農園、教育農園、生態農場等提供休閒體驗與觀光遊憩的場所或企業均包括在內。鄭健雄(2002)認為休閒農業是指在某一休閒農場、休閒農業區、休閒農業園區、甚至鄉村地區等地點提供「鄉土性」餐旅及旅遊服務業的供應業者之總稱。依據《行業標準分類歸類手冊》的分類標準中，發現常利用價值鏈/供應鏈/產業鏈角度分析時，被納入農業/農產業討論範疇的其他產業，卻未必被認定為「農、牧業」、「林業」與「漁業」，因此，若是以價值鏈/供應鏈/產業鏈角度來探討農業/農產業時，所涵蓋面相包含《行業標準分類歸類手冊》中所定義的「製造業」、「批發及零售業」、「租賃業」以及「住宿及餐飲業」；而非僅是限制在所謂的「農、牧業」、「林業」與「漁業」等。宜蘭縣休閒農業主要是運用既有的農業景觀、自然生態、農業生產等資源提供服務與體驗，其範圍甚廣，就其產業發展而言，上中下游所組合而成的產業供應鏈體系，如圖 4-1 所示。

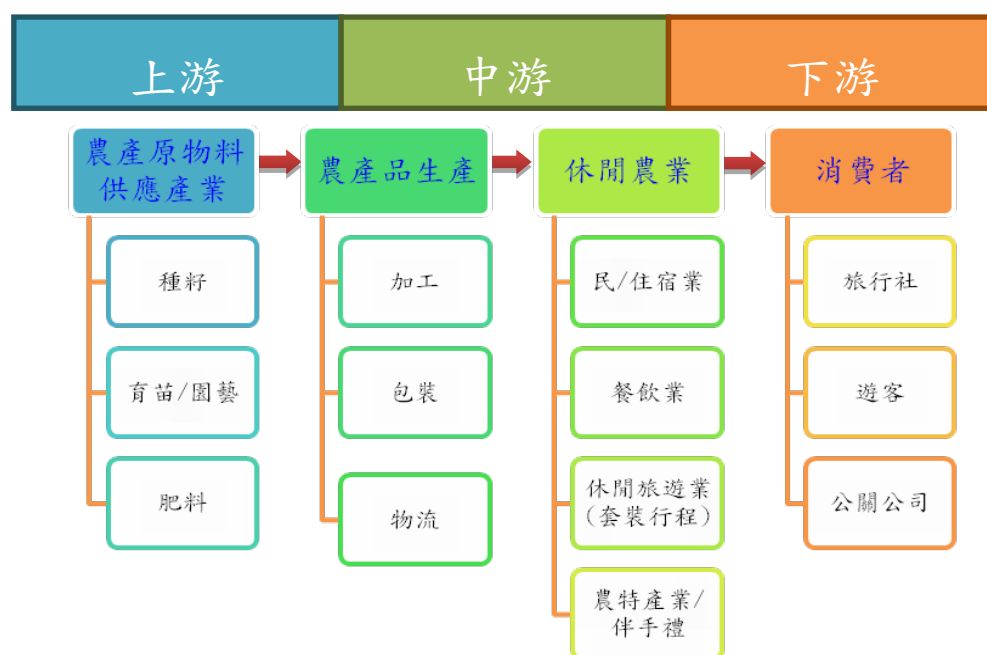


圖 4-1. 休閒農業產業供應鏈

二、休閒農業重要行職業人力需求

宜蘭縣休閒農業主要的經營型態是運用既有的農業景觀、自然生態、農業生產等資源提供休閒服務與體驗。休閒農業已非傳統的生產品農業經營，必須結合初級產業與三級產業特性之多角化經營，才能有效地面對消費者與一般旅遊經營業者多方需求與競爭。就目前宜蘭地區休閒農業發展趨勢，當前主要人力需求則偏重於傳統農業轉型發展為休閒農業方面之人力需求，由產業供應鏈中探討重要行職業人力需求類型，主要包含以下十大類：

1. 餐飲類人員：包含餐飲服務生、中餐廚師、西餐廚師、其他類廚師、麵包師、調酒師/吧台人員、餐廚助手、餐廳工作人員。
2. 旅遊休閒類人員：旅遊休閒類主管、飯店或餐廳主管、農場工作人員、領隊、導遊、解說人員。
3. 農林漁牧相關類人員：農藝作物栽培工作者、一般動物飼育工作者、水產養殖者。
4. 客戶服務類人員：客戶服務主管、售票/收銀人員、銷售管理人員。
5. 行銷類人員：產品行銷人員、行銷企劃人員、活動企劃人員、網站行銷企劃、市場調查/市場分析、行銷企劃助理。
6. 產品企劃類人員：產品企劃主管、產品企劃開發人員。
7. 行政/總務類人員：行政人員、行政主管、文件管理師、接待人員、行政助理。
8. 休閒農場體驗活動規劃與安排從業人員。
9. 休閒農場文化、文物與農事耕作解說導覽人員。
10. 民宿經營管理人員。

戴守谷等人(前行政院勞工委員會職業訓練局泰山職業訓練中心，2011年研究報告)探討出農業各層面在業界人才需求較高之職務，本計畫則依此項目為基準，透過104人力銀行搜尋北基宜花金馬地區職缺資料，彙整現行休閒農業相關產業供應鏈中具有人力需求之相關職缺統計資料，如下表所示。

表 4-4.北區休閒農業職缺統計

職類	職缺數
服務/門市/櫃台人員	97
景觀設計/園藝	36
導覽/遊覽/導遊/領隊	34
(廣告)行銷企劃	25
會計/人資/行政總務	25
生產管理	23
業務	22
農藝栽培專業人員、農藝/畜產研究人員	22
田間管理操作人員	13
經營管理	10
(網站)行銷	5

資料來源：104 人力銀行(2013 年 11 月)

此外，利用全國就業e網（e-job）職缺資料庫搜尋北基宜花金馬地區之休閒農業相關職類，職缺數量較少，總共僅12項職缺。故本研究將以私立人力銀行之職缺數量與職缺類型為主要參考依據。另根據1111人力銀行提供之職缺資訊，宜蘭縣休閒農業職缺如下表所示。

表 4-5.宜蘭縣休閒農業職缺統計

職類	職缺數
服務/門市/櫃台人員	77
景觀設計/園藝	1
導覽/遊覽/導遊/領隊	13
(廣告)行銷企劃	30
會計/人資/行政總務	37
生產管理	1
業務	8
農藝栽培專業人員、農藝/畜產研究人員	4
田間管理操作人員	1
經營管理	19

資料來源：1111 人力銀行(2013 年 12 月)

參考前行政院勞委會職訓局泰山職訓中心之餐旅職能辭典，彙整有關休閒農業從業人員職能內涵項目及定義，如下表所示。

表 4-6.休閒農業從業人員職能內涵

類別	項目	定義
核心職能	人際關係	能圓滿的排解人際問題與做好自我情緒管理
	同理心	對於同事或顧客，能站在不同立場思考，了解其需求，以提供適當的服務。
	協調溝通	能透過有效溝通及經驗分享，與同事或顧客達成共識，避免衝突，以創造和諧工作環境。
	責任感	能全力提供顧客服務，並在工作上致力協助同仁與主管，使工作任務完滿達成。
	創新精神	對設施、流程或相關活動不周全之處，能主動提出具體可行的創新方案，以創造更佳的產品或工作環境。
	勤勉熱忱	能隨時主動關切顧客或同事的需求，給予貼心服務或協助；面對困難，能勇於承擔，堅持對服務的熱誠。
	團隊精神	能盡心盡力地協助主管、同事及部屬，主動分擔公司內外部營運之責任，以合力完成工作。
	積極樂觀	面對挫折時，能適時紓壓，正向思考並積極樂觀地投入工作。
	應變力	能預先將工作妥善規劃，整合不同產品或服務資源，即時妥善應變各種需求變動、突發狀況。
	職場倫理	能以尊重他人的態度，盡力配合主管、協助同仁完成任務，使公司維持和諧氣氛。
	顧客導向	能對應顧客的習性與需求，提供貼心而具附加價值的服務，以創造顧客全新的體驗
專業職能	安全衛生	能注意容易發生危險事件的關鍵點，遵循安全規範，並能細心控管餐飲的衛生，以維護產品品質。
	食材管理	能配合烹調口味需求，選用適當、適量的食材，並做好適宜的食材保存方法，維持食材品質與鮮度及避免浪費。
	餐飲製備	能了解食材特性，妥善運用烹調技巧，結合食材、調味，製作出色香味俱全的料理。
	服務技能	能隨時注意顧客需求，依循標準服務流程或彈性調整，給予必要貼心的服務。
	客服業務行銷	產品行銷企劃、整合行銷及網路活動企劃、執行及管理、跨部門專案合作與協調整合、協助輔助產品及業務推動。
	經營管理	執行與追蹤各項營運績效管理目標，規劃及審核公司各項管

類別	項目	定義
		理制度，以符合經營管理之需求。
	廣告企劃	負責確立消費目標群及廣告活動的媒體目標，提出媒體企畫案，根據公司目標、市場特性和成本及利潤的考量，來發展和評估銷售或推廣策略。
	生產製造	負責改進果樹、蔬菜、花卉及觀賞植物等作物之播種、種植、栽培、採收等技術。指導作物之繁殖、育苗、整枝、施肥、灌溉、排水等栽培技術。
	品質安規	負責公司品管體系的建立，對出現的各種質量問題進行跟蹤處理。改善產品信賴度、可靠性，提升產品品質。
	研究開發	負責從事農藝、園藝、森林、土壤等研究，以及作物繁殖、栽培、收成、病蟲害防治與有關農事作業之改良及進行畜牧學之研究及育種方法之發展或改善。
	服務流程	能確實依循標準作業流程執行一致性的服務，亦能對應流程問題點提出調整或改善方案，以更有效率執行工作。
	客訴處理	客訴發生時，能適時安撫顧客情緒，並於事後給予合理的解釋及補償。
	顧客關係	能熟記顧客的特性，正確對應其需求，並掌握互動的機會，與顧客建立信任關係。
	實習生管理	當接獲實習生出狀況時，能及時回報正確訊息，進行適切評估，並做後續妥善處理。
管理職能	人力調配	能依據人員的專業與工作量，適當進行人力配置與工作分配，使任務更為順利進行。
	工作指導	能正確指導員工，並訓練其解決問題方法、分析造成錯誤的緣由及處理問題較好的方法。
	工作設計	能規劃設計合理的工作環境、服務動線及標準作業流程，並能依個人能力與工作職掌，進行工作分配。
	問題解決能力	當發生問題或事件時，能深入分析關鍵原因，整合可用的資源，有系統地處理，並持續改善。
	控管力	能嚴密控管工作品質與預算成本，並合理分配執行時間與工作項目，以順利完成工作。
	督導管理	能規劃與有效督導部屬落實執行工作規則與衛生安全等事項，創造安全溫馨的職場環境。
	團隊建立	能以合作、互信與團隊精神，帶領部屬執行各項任務，並提供必要支援給其他單位，創造友善、效率的團隊。
	領導力	能嚴謹地督導部屬執行工作，並適當授予權限或適時採用激勵手段，提高其工作意願與績效。

資料來源：1.前行政院勞委會職訓局泰山職訓中心
2.行政院主計處中華民國職業分類標準
3.本研究整理

三、相關職前訓練課程盤點

搜尋勞動力發展署於北基宜花金馬地區近二年來開辦之休閒農業相關職前訓練課程如下(詳細課程資料如附錄五)：

1. 休閒農業經營管理班
2. 休閒農場經營管理訓練班
3. 休閒農業技術人員班
4. 休閒農場綠美化管理維護及教學實務訓練班
5. 樂活農業與植栽人員班
6. 造園景觀設計與施作
7. 造園景觀維護
8. 觀光農場產銷班
9. 鐵馬環宜蘭-自行車觀光導覽員培訓班
10. 自然生態與人文觀光導覽實務訓練班
11. 民宿及旅館經營從業訓練班
12. 民宿經營管理班
13. 生態民宿經營管理人才培訓班
14. 特色民宿經營導覽人才培訓班
15. 民宿經營管理實務班(勞動力發展署桃竹苗分署自辦職前訓練，亦納入參考)

近二年勞動力發展署開辦之休閒農業領域相關職前訓練課程主要針對休閒農業經營管理人員、民宿經營管理人員、農作物栽培技術人員、農園藝景觀、農產品產銷以及觀光導覽人員進行培訓。休閒農業職前訓練課程類型整理如下表。

表 4-7.休閒農業職前訓練課程類型

類型	人才需求職類	職前訓練課程
經營管理	休閒農業經營管理	休閒農業經營管理班 休閒農場經營管理訓練班
	民宿經營管理	民宿及旅館經營從業訓練班 民宿經營管理班 生態民宿經營管理人才培訓班 特色民宿經營導覽人才培訓班 民宿經營管理實務班
觀光導覽	觀光導覽解說	鐵馬環宜蘭-自行車觀光導覽員培訓班 自然生態與人文觀光導覽實務訓練班
業務行銷	客服業務行銷	觀光農場產銷班
農園藝	農園藝景觀	休閒農業技術人員班 休閒農場綠化管理維護及教學實務訓練班 樂活農業與植栽人員班 造園景觀設計與施作 造園景觀維護

四、休閒農業職訓需求調查職類

宜蘭縣的觀光休閒產業希望結合宜蘭各個地方的特色活動，進行套裝旅遊整合行銷，帶動新一波產業發展，提升宜蘭休閒產業的服務水準與旅遊的縱深。宜蘭地區觀光休閒產業中的重點-休閒農業，亦朝向多元化發展，結合台灣農村文化(特色化)、生態保育(生態化)、生活體驗(體驗化)、農業生產(健康化)、鄉村美食(精緻化)等生動有趣的旅遊元素，朝著休閒、生態、體驗的旅遊型態發展。兼具農業經營體驗分區與遊客休憩分區之複合型休閒農場，必須善用產業關鍵成功因素為經營策略之方向，再配合休閒農場本身的核心資源來創造特色，以吸引客源，經營難度較高(張琰敏，2009)。宜蘭地區每家休閒農場雖有不同經營目標、資源特色、設施服務或活動，但考量未來產業發展趨勢，以複合型的休閒農場較具有競爭優勢。為吸引遊客在國內或由國外至台灣進行休閒農業體驗旅遊，培養休閒農業經營規劃、管理，以及行銷專業人才，並提升從業人員的服務

品質，是刻不容緩之事。宜蘭縣推動的休閒農業即是和樂活農業類似的概念，提供自然、精緻的休閒觀光資源，環境景觀之美化與維護，是休閒農業發展之基礎，因此**農/園藝景觀專業人才**在休閒農業發展過程中亦扮演重要角色。在北宜高通車之後，宜蘭進入大臺北生活圈，帶動休閒旅遊熱潮，連帶吸引住宿業相繼入駐，宜蘭儼然成為住宿業的一級戰區。雪隧通車後由於交通便利，北部地區住宿遊客卻反倒流失，除有特色的飯店能維持成長，特色民宿爭相設立，對於**民宿從業人員**的需求有增無減。

目前由於市場結構的改變，休閒農業客群大致可區分為兩類，一種為當日往返，二為有住宿的需求。而如何針對不同的族群，提供不同的服務，是現在必須要面對的課題，建議可以朝休閒農業體驗活動方面設計，針對當日往返的客人，提供各種的一日體驗活動，加強在地情感。因此，若可以培養人員體驗活動商品化的設計能力，將能為當地產業帶來無限商機。除了培養設計規劃能力之外，業界認為宜蘭地區觀光產業是以休閒農業為主，透過導覽的方式傳達，一方面可將農村美麗田園風景介紹給遊客，另一方面可將農村文化與文物深層的內涵透過休閒農場的體驗活動讓遊客認識與了解，結合當地的在地資源、歷史文化資訊，不僅讓遊客達到遊憩目的，還可學習在地知識，增加與當地文化的互動性，因此，**休閒農業觀光導覽人員**之培訓更是刻不容緩。

參考上述相關次級資料與職缺調查結果，本計畫宜蘭縣休閒農業職訓需求調查，於102年12月12日邀請休閒農業代表性企業之高階主管、產業團體代表，以及產業發展趨勢、人力資源發展與職訓領域專家學者與縣市政府代表，召開焦點團體座談會議，考量以下遴選標準，進行宜蘭縣休閒農業職訓需求分析職類遴選(會議紀錄如附錄二)。

- 1.**具有人力需求**：目前的職缺數較多，或屬於未來休閒農業發展過程中將增加人力需求的職類。
- 2.**具有職前訓練價值**：該職類之職前訓練將有助於提升受訓者之就業率，且屬於未來具有長期職涯發展機會(非屬臨時聘雇人員或短期兼職)之職類。
- 3.**產業發展之重要職類**：休閒農業發展過程中扮演重要角色的關鍵人才。
- 4.**轄區內開辦相關課程情形**：轄區內對於該職類之職前訓練辦理情形，若有不足，應提出該職類訓練課程之規劃方向；若目前已有職前訓練課程，後續研究將進一步探究課程規劃內容是否有需要調整之處。

依據焦點團體座談會議討論結果，配合國內休閒農業發展政策方向，強化宜蘭地區休閒農業之競爭優勢，朝向多元化、國際化發展。除了提供觀光旅遊活動之餐飲、住宿服務之外，亦應善加利用農場環境資源發展生態旅遊，延長消費者在農村停留住宿期間，提供多樣性的休閒農業體驗活動，主要客源除了國內旅客之外，亦期望能吸引國外觀光客到訪。有鑑於此，宜蘭地區休閒農業未來發展趨勢之關鍵核心人才是具有專業知識與實務經驗的**休閒農業經營管理人員**，以及**民宿經營管理人員**，經營模式發展方向與管理完善與否會深刻影響遊客對台灣休閒農業體驗之滿意度。

休閒農業包含農業經營與服務業特性，另考量到宜蘭地區有許多小規模農場，業務行銷方面之工作大多由經營管理人員或基層客服人員負責，客服人員亦是所有農場都需要的職務，因此於第一線服務旅客之**觀光導覽解說人員**、**客服業務行銷人員**，同樣具有人力需求與訓練價值。此外，休閒農業在環境規劃方面相當強調環境特色型塑、環境綠美化與景觀維護，培訓**農/園藝景觀專業人員**亦能符合業界人才需求。

為確認宜蘭縣-休閒農業職訓需求分析調查職類，本計畫於103年1月3日召開調查職類審查會議(會議紀錄如附錄三)。會議中探討休閒農業業需求人才類型包括休閒農業經營管理、民宿旅館經營管理、客服業務行銷、觀光導覽解說，以及農/園藝景觀人才。後續針對宜蘭縣休閒農業特性與人力需求，進行各職類職訓需求調查，同時瞭解業界季節性人力需求狀況、人力來源與培訓管道，以利規劃訓練方向與開課期程。依據職訓需求分析職類遴選標準，職訓需求分析調查職類如下五項：

1. 休閒農業經營管理人員
2. 民宿經營管理人員
3. 觀光導覽解說人員
4. 客服業務行銷人員
5. 農/園藝景觀專業人員

五、各職類之職訓需求分析

本計畫針對上述宜蘭縣休閒農業產業職訓需求調查職類，首先進行次級資料蒐集，彙整目前休閒農業職業訓練相關課程內容、重要行職業人力需求、工作與職能內涵等相關資料，做為各職類之職訓需求調查參考基礎資料。接著運用深度訪談以及焦點團體座談之調查方式，蒐集代表性廠商及相關產業團體代表意見，以了解勞動市場上各該職類實際人力缺口、專業技術要求及職業訓練需求。最終彙整調查結果，提出該職類訓練課程規劃或調整方向。深度訪談與焦點團體座談會議邀請對象與題綱如下：

(一)深度訪談對象與題綱

1. 訪談對象：

宜蘭縣休閒農業建議調查職類為「休閒農業經營管理人員、民宿旅館經營管理人員、觀光導覽解說人員、客服業務行銷人員、農/園藝景觀專業人員」。訪談對象為實際從事相關領域工作至少十年以上，曾擔任高階主管或企業經營者、相關產業團體高階代表之資深專業人士，共進行五位職類代表之深度訪談(訪談紀錄如附錄八)。

2. 訪談題綱：

- 請描述該職務工作內容與範圍(工作分析)？
- 該職務工作應具備的能力？知識面、技能面及態度面？
- 該職務工作的入門之先備條件為何？
- 該職務工作未來在人才的訓練上，應如何訂其方向？
- 該職務的主要人力來源屬性與培訓管道為何？
- 產業的季節性人力需求狀況？哪段時期為人力需求高峰期？

(二)焦點團體座談會議邀請對象與題綱

1. 邀請對象：

焦點團體座談會議將邀請代表性企業，以及相關產業團體代表、熟稔地方產業發展與人力需求專家等(含產業召集人)。邀請對象將兼顧職業訓練類別的均衡性及地域代表性，以期廣泛蒐集意見，使調查結果更能掌握地區產業職訓需求(會議紀錄如附錄九)。邀請企業與產業團體代表之遴選標準如下：

- 宜蘭縣休閒農業代表性企業(已取得許可證之業者)
- 休閒農業領域產業團體公(工)協會
- 服務或產品具有創新性或代表性
- 釋放職缺數較多者
- 休閒農業領域學者及業界專家推薦
- 休閒農業領域相關產業團體推薦
- 民間人力銀行推薦
- 地方政府推薦

2. 會議題綱：

- 該職務工作應具備的能力？知識面、技能面及態度面？
- 該職務工作的入門之先備條件為何？
- 該職務工作未來在人才的訓練上，應注意哪些面向？
- 該職務工作未來在人才的訓練上，應如何訂其方向？
- 該職務的主要人力來源屬性與培訓管道為何？
- 產業的季節性人力需求狀況？哪段時期為人力需求高峰期？

(三)各職類之職訓需求分析

1. 休閒農業經營管理人員

➤ 工作內涵與入門先備條件

休閒農業經營管理人員職訓需求分析如表 4-8 所示，其工作內涵主要包括休閒農場經營管理、財務管理、人力資源管理、業務推展，執行與追蹤各項營運績效管理目標，以及環境設施與景觀規劃、維護工作。並支援顧客接待、導覽解說與帶領遊客體驗活動。其入門先備條件為具備休閒農業、有機農業基礎知識與技能，具有財務管理、成本基礎概念、時間管理與危機處理應變能力。表達能力佳，並擁有勤奮負責之工作態度、學習意願與敬業精神。

➤ 專業職能

休閒農業經營管理人員工作所需之職能內涵，知識面的部分，必須了解農業生產、有機農業知識、休閒農場特色營造、休閒農業經營管理中長期規劃、目標客戶族群特質與需求、休閒農業整合行銷策略、休閒農業相關法規、成本概念與財務管理、消費者權益保護法等經營管理方面知識。進行導覽解說與體驗活動帶領，則需具備農場自然生態與環境、生態旅遊、消費者觀光心理與行為、國際禮儀相關知識。

技能面的部分，包含農園整地規劃、休閒農場設施、服務與遊憩資源規劃、景觀設計與維護、農作物有機管理、了解與分析國內外休閒農業市場資訊與發展趨勢、目標市場客戶開發、休閒農業策略聯盟與異業結盟行銷、網路行銷、文化創意與故事行銷、成本分析與財務管理、工作流程規劃與人力運用、人力資源管理、消費者爭議處理、危機管理(消費者權益保護)、可食風景營造與在地食材應用等休閒農業發展經營管理所需能力。並應具備體驗活動設計與規劃、導覽解說技巧、生態旅遊導覽解說行程設計、顧客服務與抱怨處理技巧、國際觀光客接待技巧、基礎英語會話能力。

➤ 訓練規劃建議

「職前訓練」課程應以培養具備休閒農業經營管理概念之基層人力為主。課程規劃

中應至少安排三分之一之時數至業界實習。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備休閒農業專業知識，以及休閒農場規劃、經營管理、行銷、顧客服務等基礎概念與能力。課程時數安排應考量受訓對象的先備條件與經驗，若要針對休閒農業經營管理之專業職能進行培訓，課程時數建議至少需規劃 360 小時以上。

「在職訓練」課程則應針對休閒農業領域未來經營管理者(企業第二代、接班人)或儲備幹部等對象，培養其經營管理進階能力。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備中長期經營與行銷策略規劃、成本分析與財務管理、危機管理等進階經營管理實務能力。

表4-8.休閒農業經營管理人員職訓需求

產業別名稱	休閒農業	
職類別名稱	休閒農業經營管理人員	
工作描述	負責休閒農場經營管理、財務管理、人力資源管理、業務推展，執行與追蹤各項營運績效管理目標，以及環境設施與景觀規劃、維護工作。並支援顧客接待、導覽解說與帶領遊客體驗活動。	
工作內容	相關知識	相關技能
休閒農業經營管理	1. 農業生產、有機農業知識 2. 休閒農場特色營造 3. 休閒農業經營管理中長期規劃 4. 目標客戶族群特質與需求 5. 休閒農業整合行銷策略 6. 休閒農業相關法規 7. 成本概念與財務管理 8. 消費者權益保護法	1. 農園整地規劃 2. 休閒農場設施、服務與遊憩資源規劃 3. 休閒農場景觀設計與維護 4. 農作物有機管理 5. 了解與分析國內外休閒農業市場資訊與發展趨勢 6. 目標市場客戶開發 7. 休閒農業策略聯盟與異業結盟行銷 8. 網路行銷 9. 文化創意與故事行銷 10. 成本分析與財務管理 11. 工作流程規劃與人力運用 12. 人力資源管理

		13. 消費者爭議處理 14. 危機管理(消費者權益保護) 15. 可食風景營造與在地食材應用
休閒農業導覽解說 與體驗活動帶領	1. 農業生產、有機農業知識 2. 農場自然生態與環境知識 3. 生態旅遊基礎知識 4. 消費者觀光心理與行為 5. 國際禮儀	1. 體驗活動設計與規劃 2. 導覽解說技巧 3. 生態旅遊導覽解說行程設計 4. 顧客服務與抱怨處理技巧 5. 國際觀光客接待技巧 6. 基礎英語會話
應具備態度	對於休閒農場工作具有熱忱、學習意願、敬業精神與責任感，具備團隊合作精神與溝通技巧，樂於接觸人群，態度親切誠懇。	
入門先備條件	具備休閒農業、有機農業基礎知識與技能，具有財務管理、成本基礎概念、時間管理與危機處理應變能力。表達能力佳，並擁有勤奮負責之工作態度、學習意願與敬業精神。	
訓練課程規劃方向	1. 共通課程(建議佔總時數之 30%) • 生態旅遊基礎知識 • 導覽解說技巧、體驗活動設計實務 • 顧客關係管理與客戶服務技巧 • 消費者爭議處理與危機管理實務(消費者權益保護、抱怨處理技巧) • 國際觀光客接待技巧(國際禮儀) • 基礎英語會話 • 共通核心職能課程(動機、行為、知識職能) 2. 休閒農業經營管理專業課程(建議佔總時數之 40%) • 休閒農業相關法規 • 休閒農業相關政策與認證(農業旅遊、農遊國際化、休閒農場服務品質認證、環境教育場域認證等) • 企業管理創意思考(如何讓企業求新求變) • 休閒農場特色營造 • 農園整地規劃實務 • 休閒農場景觀、設施、服務與遊憩資源規劃實務 • 農作物有機管理實務	

	• 休閒農業整合行銷規劃(目標市場開發與業務推廣、策略聯盟與異業結盟行銷、網路行銷、文化創意與故事行銷) • 成本分析與財務管理實務 • 工作流程規劃與人力運用實務 • 可食風景營造與在地食材應用 3. 實習課程(建議佔總時數之 30%) • 休閒農場觀摩參訪 • 業界實習或職場體驗課程(休閒農場景觀、設施、服務、遊憩資源規劃與特色營造、顧客接待、導覽解說與遊客體驗活動帶領)
訓練規劃建議	➤ 職前訓練： • 行為指標：訓後學員應具備休閒農業經營管理基礎能力，包含遊憩資源規劃與特色營造、成本分析與財務管理、行銷、人力資源運用等基本概念與實務能力。 • 課程規劃中應至少安排三分之一之時數至業界實習。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備休閒農業專業知識，以及休閒農場規劃、經營管理、行銷、顧客服務等基礎概念與能力。 • 未來規劃相關課程之時數安排，應考量受訓對象的先備條件與經驗，若要針對休閒農業經營管理之專業職能進行培訓，課程時數建議至少需規劃 360 小時以上。課程內容重點應包含上述訓練課程規劃方向。 ➤ 在職訓練：休閒農業經營管理人員之在職訓練課程，則應針對未來經營管理者(企業第二代、接班人)或儲備幹部等對象，培養其經營管理進階能力。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備中長期經營與行銷策略規劃、成本分析與財務管理、危機管理等進階經營管理實務能力。課程內容重點建議如下： 1. 企業管理創意思考(如何讓企業求新求變) 2. 休閒農場特色營造 3. 休閒農場景觀、設施、服務與遊憩資源規劃實務 4. 休閒農業整合行銷規劃(目標市場開發與業務推廣、策略

	聯盟與異業結盟行銷、網路行銷、文化創意與故事行銷) 5. 成本分析與財務管理實務 6. 工作流程規劃與人力運用實務 7. 消費者爭議處理與危機管理實務(消費者權益保護) 8. 可食風景營造與在地食材應用
--	--

2. 民宿經營管理人員

➤ 工作內涵與入門先備條件

休閒農業民宿經營管理人員職訓需求分析如表 4-9 所示，其工作內涵主要包括休閒農場民宿經營管理、財務管理、人力資源管理、業務推展、房務、餐旅服務與顧客接待，以及民宿設施與服務規劃相關工作，並支援導覽解說與帶領遊客體驗活動。其入門先備條件為具備休閒農業、餐旅服務相關基礎知識與能力，擁有勤奮負責之工作態度與服務熱忱、學習意願與敬業精神。並具有財務管理、成本基礎概念、時間管理與危機處理應變能力。

➤ 專業職能

休閒農業民宿經營管理人員工作所需之職能內涵，知識面的部分，必須了解休閒農場民宿特色營造、目標客戶族群特質與需求、消費者觀光心理與行為、休閒農業整合行銷策略、民宿相關法規等經營管理方面知識。進行導覽解說與體驗活動帶領，則需具備農業生產、有機農業知識、農場自然生態與環境、生態旅遊、消費者觀光心理與行為等相關知識。

技能面的部分，包含休閒農場民宿設施、服務與遊憩資源規劃、景觀設計與維護、目標市場客戶開發、網路行銷、文化創意與故事行銷、餐旅成本分析與財務管理、民宿安全衛生管理、餐旅工作流程規劃與人力運用、消費者爭議處理、可食風景營造與在地食材應用等經營管理方面所需能力。在餐旅服務方面所需能力包括客房管理與服務、房務清潔服務、餐食、飲料製作、顧客服務與抱怨處理技巧、國際觀光客接待技巧、基礎英語會話能力。亦應具備體驗活動設計與規劃、導覽解說技巧、生態旅遊導覽解說行程設計、顧客服務與抱怨處理技巧。

➤ 訓練規劃建議

「職前訓練」課程應以培養具備民宿經營管理概念之基層人力為主。課程規劃中應至少安排三分之一之時數至業界實習。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學

員具備餐旅服務工作專業知識，以及民宿經營管理、行銷、顧客服務等基礎概念與能力。課程時數安排應考量受訓對象的先備條件與經驗，若要針對休閒農業民宿經營管理之基礎專業職能進行培訓，課程時數建議至少需規劃 300 小時以上。

「在職訓練」課程則應針對休閒農業領域未來經營管理者(企業第二代、接班人)或儲備幹部等對象，培養其經營管理進階能力。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備民宿特色營造、整合行銷策略規劃與餐旅成本分析與財務管理。

表4-9. 民宿經營管理人員職訓需求

產業別名稱	休閒農業	
職類別名稱	民宿經營管理人員	
工作描述	負責休閒農場民宿經營管理、財務管理、人力資源管理、業務推展、房務、餐旅服務與顧客接待，以及民宿設施與服務規劃相關工作，並支援導覽解說與帶領遊客體驗活動。	
工作內容	相關知識	相關技能
休閒農場民宿經營管理	1. 休閒農場民宿特色營造 2. 目標客戶族群特質與需求 3. 消費者觀光心理與行為 4. 休閒農業整合行銷策略 5. 民宿相關法規	1. 休閒農場民宿設施、服務與遊憩資源規劃 2. 休閒農場民宿景觀設計與維護 3. 目標市場客戶開發 4. 網路行銷 5. 文化創意與故事行銷 6. 餐旅成本分析與財務管理 7. 民宿安全衛生管理 8. 餐旅工作流程規劃與人力運用 9. 消費者爭議處理 10. 可食風景營造與在地食材應用
房務與餐旅服務	1. 目標客戶族群特質與需求 2. 國際禮儀	1. 客房管理與服務 2. 房務清潔服務 3. 餐食、飲料製作 4. 顧客服務與抱怨處理技巧 5. 國際觀光客接待技巧 6. 基礎英語會話
休閒農業導覽解說	1. 農業生產、有機農業知識	1. 體驗活動設計與規劃

與體驗活動帶領	2.農場自然生態與環境知識 3.生態旅遊基礎知識 4.消費者觀光心理與行為	2.導覽解說技巧 3.生態旅遊導覽解說行程設計 4.顧客服務與抱怨處理技巧
應具備態度	具有學習意願與責任感，對於餐旅服務工作具有熱忱，並樂於接觸人群，態度親切誠懇。	
入門先備條件	具備休閒農業、餐旅服務相關基礎知識與能力，擁有勤奮負責之工作態度與服務熱忱、學習意願與敬業精神。並具有財務管理、成本基礎概念、時間管理與危機處理應變能力。	
相關證照	1.餐旅服務技術士(勞動力發展署技能檢定中心) 2.旅館客房服務技術士(勞動力發展署技能檢定中心)	
訓練課程規劃方向	1.共通課程(建議佔總時數之 30%) •導覽解說技巧、體驗活動設計實務 •顧客關係管理與客戶服務技巧 •消費者爭議處理與危機管理實務(消費者權益保護、抱怨處理技巧) •國際觀光客接待技巧(國際禮儀) •基礎英語會話 •共通核心職能課程(動機、行為、知識) 2.民宿經營管理專業課程(建議佔總時數之 40%) •民宿相關法規 •休閒農業相關政策與認證(農業旅遊、農遊國際化、休閒農場服務品質認證、環境教育場域認證等) •休閒農場民宿特色營造 •休閒農場民宿之景觀、設施、服務與遊憩資源規劃實務 •民宿整合行銷規劃(目標市場開發與業務推廣、策略聯盟與異業結盟行銷、網路行銷、文化創意與故事行銷) •餐旅成本分析與財務管理實務 •餐旅工作流程規劃與人力運用實務 •民宿安全衛生管理實務 •客房管理與服務、房務清潔實務 •餐食、飲料製作實務 •可食風景營造與在地食材應用	

	3. 實習課程(建議佔總時數之 30%) • 休閒農場民宿觀摩參訪 • 業界實習或職場體驗課程(休閒農場民宿景觀、設施、服務、遊憩資源規劃與特色營造、顧客接待與餐旅服務)
訓練規劃建議	➤ 職前訓練： • 行為指標：訓後學員應具備民宿經營管理基礎能力，包含民宿設施、服務與遊憩資源規劃與特色營造、成本分析與財務管理、行銷、人力資源運用等基本概念與實務能力。 • 課程規劃中應至少安排三分之一之時數至業界實習。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備餐旅服務工作專業知識，以及民宿經營管理、行銷、顧客服務等基礎概念與能力。 • 未來規劃相關課程之時數安排，應考量受訓對象的先備條件與經驗，若要針對休閒農業民宿經營管理之基礎專業職能進行培訓，課程時數建議至少需規劃 300 小時以上。課程內容重點應包含上述訓練課程規劃方向。 ➤ 在職訓練：休閒農業民宿經營管理人員之在職訓練課程，則應針對未來經營管理者(企業第二代、接班人)或儲備幹部等對象，培養其經營管理進階能力。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備民宿特色營造、整合行銷策略規劃與餐旅成本分析與財務管理等進階經營管理實務能力，課程內容重點建議如下： 1. 休閒農場民宿特色營造 2. 休閒農場民宿之景觀、設施、服務與遊憩資源規劃實務 3. 民宿整合行銷規劃(目標市場開發與業務推廣、策略聯盟與異業結盟行銷、網路行銷、文化創意與故事行銷) 4. 餐旅成本分析與財務管理實務 5. 餐旅工作流程規劃與人力運用實務 6. 消費者爭議處理與危機管理實務(消費者權益保護) 7. 可食風景營造與在地食材應用

3. 觀光導覽解說人員

➤ 工作內涵與入門先備條件

休閒農業觀光導覽解說人員職訓需求分析如表 4-10 所示，其工作內涵主要包括負責休閒農場導覽解說與帶領遊客體驗活動，並支援餐旅服務與環境維護工作。其入門先備條件為具備農業與農場自然生態相關知識，對於解說導覽工作具有熱忱，表達能力佳，並擁有勤奮負責之工作態度與敬業精神。

➤ 專業職能

休閒農業觀光導覽解說人員工作所需之職能內涵，知識面的部分，必須了解農業生產、有機農業知識、宜蘭各休閒農業園區自然生態知識、農場自然生態與環境知識、生態旅遊基礎知識、宜蘭地區自然與人文特色、宜蘭地區休閒農業發展、消費者觀光心理與行為、目標客戶族群特質與需求、國際禮儀等相關知識。

技能面的部分，包含導覽解說技巧、生態旅遊導覽解說行程設計、環境資源盤點與環境素材應用、環境教育與生態教育技巧、顧客服務與抱怨處理技巧、國際觀光客接待技巧、基礎英語會話、環境教育與生態教育課程設計、體驗活動設計與帶領技巧等觀光導覽與體驗活動設計相關能力。

➤ 訓練規劃建議

「職前訓練」課程應以培養具備導覽解說與帶領體驗活動專業能力之人才為主。課程規劃中應至少安排三分之一之時數至業界實習。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備休閒農業導覽解說專業知識，以及體驗活動設計、環境資源調查與應用等概念與能力。課程時數安排應考量受訓對象的先備條件與經驗，若要針對休閒農業觀光導覽解說之專業職能進行培訓，課程時數建議至少需規劃 350 小時以上。

「在職訓練」課程則應針對休閒農業從業人員，強化其導覽解說與體驗活動設計、帶領技巧。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上。

表4-10.觀光導覽解說人員職訓需求

產業別名稱	休閒農業	
職類別名稱	觀光導覽解說人員	
工作描述	負責休閒農場導覽解說與帶領遊客體驗活動，並支援餐旅服務與環境維護工作。	
工作內容	相關知識	相關技能
休閒農業導覽解說	1.農業生產、有機農業知識 2.宜蘭各休閒農業園區自然生態知識 3.農場自然生態與環境知識 4.生態旅遊基礎知識 5.宜蘭地區自然與人文特色 6.宜蘭地區休閒農業發展 7.消費者觀光心理與行為 8.遊客族群特質與需求 9.國際禮儀	1.導覽解說技巧 2.生態旅遊導覽解說行程設計 3.環境資源盤點與環境素材應用 4.環境教育與生態教育技巧 5.顧客服務與抱怨處理技巧 6.國際觀光客接待技巧 7.基礎英語會話
休閒農業體驗活動帶領	1.農業生產、有機農業知識 2.農場自然生態與環境知識 3.消費者觀光心理與行為	1.環境資源調查與環境素材應用 2.環境教育與生態教育課程設計 3.體驗活動設計與帶領技巧 4.顧客服務與抱怨處理技巧
應具備態度	樂於接觸人群，具有導覽解說服務熱忱與幽默感，以及親切、誠懇的態度。	
入門先備條件	具備農業與農場自然生態相關知識，對於解說導覽工作具有熱忱，表達能力佳，並擁有勤奮負責之工作態度與敬業精神。	
相關證照	1.宜蘭縣休閒農業區域解說員認證(宜蘭縣觀光大使協進會) 2.生態旅遊導覽人員(臺灣生態旅遊協會)	
訓練課程規劃方向	1.共通課程(建議佔總時數之 30%) •生態旅遊基礎知識 •顧客關係管理與客戶服務技巧 •消費者爭議處理與危機管理實務(消費者權益保護、抱怨處理技巧) •國際觀光客接待技巧(國際禮儀) •基礎英語會話	

	• 共通核心職能課程(動機、行為、知識) 2. 觀光導覽解說專業課程(建議佔總時數之 40%) • 農業生產、有機農業知識 • 宜蘭各休閒農業園區自然生態與環境知識 • 宜蘭地區自然、人文特色與休閒農業發展 • 當地特有景觀與生物知識 • 導覽解說、體驗活動設計與帶領技巧 • 環境教育、生態教育課程設計實務 • 環境資源盤點與環境素材應用實務 • 遊客族群特質與需求 3. 實習課程(建議佔總時數之 30%) • 休閒農場導覽解說觀摩 • 休閒農場導覽行程設計實作與導覽解說演練 • 業界實習或職場體驗課程(休閒農場環境資源盤點與環境素材應用、導覽解說、體驗活動設計與帶領)
訓練規劃建議	➤ 職前訓練： • 行為指標：訓後學員應具備導覽解說與帶領體驗活動實務能力，並能夠進行環境資源盤點與應用，設計導覽解說行程與農場體驗活動。 • 課程規劃中應至少安排三分之一之時數進行導覽解說演練與實習。除此之外，實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備休閒農業導覽解說專業知識，以及體驗活動設計、環境資源調查與應用等概念與能力。 • 未來規劃相關課程之時數安排，應考量受訓對象的先備條件與經驗，若要針對休閒農業觀光導覽解說之專業職能進行培訓，課程時數建議至少需規劃 350 小時以上。課程內容重點應包含上述訓練課程規劃方向。 ➤ 在職訓練：休閒農業觀光導覽解說人員之在職訓練課程，應針對休閒農業從業人員，強化其導覽解說、體驗活動設計與帶領技巧，實務性課程的實作演練時數應佔七成以上。課程內容重點建議如下：

	1. 導覽解說、體驗活動設計與帶領技巧(含演練) 2. 環境資源盤點與環境素材應用實務 3. 環境教育、生態教育課程設計實務 4. 遊客族群特質與需求
--	--

4. 客服業務行銷人員

➤ 工作內涵與入門先備條件

休閒農業客服業務行銷人員職訓需求分析如表 4-11 所示，其工作內涵主要包括負責休閒農場之業務洽談、顧客聯繫與服務、行銷推廣相關工作，並支援導覽解說與帶領遊客體驗活動。其入門先備條件為具備休閒農業行銷推廣與顧客服務相關基礎知識與能力，表達能力佳，並擁有勤奮負責之工作態度與敬業精神。

➤ 專業職能

休閒農業客服業務行銷人員工作所需之職能內涵，知識面的部分，必須了解休閒農業整合行銷與創意觀光行銷策略、休閒農業行銷通路與管道、目標客戶族群特質與需求、消費者觀光心理與行為、電話與基本服務禮儀、國際禮儀等客服業務行銷方面知識。並具備農業生產、有機農業基礎知識、農場自然生態與環境基礎知識、生態旅遊基礎知識。

技能面的部分，包含目標市場客戶開發、休閒農場行銷方案規劃與執行、農特產品創意設計與行銷、休閒農業策略聯盟與異業結盟行銷、網路資源整合行銷、文化創意與故事行銷、業務談判技巧、宣傳品與摺頁製作、新聞稿撰寫與媒體接待、交通路線指引能力、顧客服務與抱怨處理技巧、國際觀光客接待技巧、基礎英語會話、緊急事件處理能力。並應具備導覽解說技巧、生態旅遊導覽解說行程設計相關能力

➤ 訓練規劃建議

「職前訓練」課程應以培養具備客戶服務、業務洽談與行銷能力之基層人力為主。課程規劃中應至少安排三分之一之時數至業界實習。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備客服、行銷與業務開發等基礎概念與能力。課程時數安排應考量受訓對象的先備條件與經驗，若要針對休閒農業客服業務行銷之專業職能進行培訓，課程時數建議至少需規劃 300 小時以上。

「在職訓練」課程則應針對休閒農業從業人員，強化其行銷推廣與業務能力，實務

性課程的實作演練時數應佔七成以上。

表4-11. 客服業務行銷人員職訓需求

產業別名稱	休閒農業	
職類別名稱	客服業務行銷人員	
工作描述	負責休閒農場之業務洽談、顧客聯繫與服務、行銷推廣相關工作，並支援導覽解說與帶領遊客體驗活動。	
工作內容	相關知識	相關技能
業務洽談與行銷推廣	1. 休閒農業整合行銷策略 2. 創意觀光行銷策略 3. 休閒農業行銷通路與管道 4. 目標客戶族群特質與需求	1. 目標市場客戶開發 2. 休閒農場行銷方案規劃與執行 3. 農特產品創意設計與行銷 4. 休閒農業策略聯盟與異業結盟行銷 5. 網路資源整合行銷 6. 文化創意與故事行銷 7. 業務談判技巧 8. 宣傳品與摺頁製作 9. 新聞稿撰寫與媒體接待
顧客聯繫與服務	1. 目標客戶族群特質與需求 2. 消費者觀光心理與行為 3. 電話與基本服務禮儀 4. 國際禮儀	1. 交通路線指引能力 2. 顧客服務與抱怨處理技巧 3. 國際觀光客接待技巧 4. 基礎英語會話 5. 緊急事件處理能力
導覽解說服務	1. 農業生產、有機農業基礎知識 2. 農場自然生態與環境基礎知識 3. 生態旅遊基礎知識 4. 消費者觀光心理與行為	1. 導覽解說技巧 2. 生態旅遊導覽解說行程設計 3. 顧客服務與抱怨處理技巧
應具備態度	具有工作熱忱、學習意願與責任感、能夠創新思考與彈性應變，並樂於接觸人群、態度親切誠懇。	
入門先備條件	具備休閒農業行銷推廣與顧客服務相關基礎知識與能力，表達能力佳，並擁有勤奮負責之工作態度與敬業精神。	

相關證照	1.觀光行銷證照(台灣行銷科學學會) 2.觀光行銷管理師(CHIP 國際認證中心) 3.國際禮儀接待員乙級證照(華夏訓評有限公司)
訓練課程規劃方向	1. 共通課程(建議佔總時數之 30%) •生態旅遊基礎知識 •導覽解說技巧、體驗活動設計實務 •顧客關係管理與客戶服務技巧 •消費者爭議處理與危機管理實務(消費者權益保護、抱怨處理技巧) •國際觀光客接待技巧(國際禮儀) •基礎英語會話 •共通核心職能課程(動機、行為、知識職能) 2. 客服業務行銷專業課程(建議佔總時數之 40%) •休閒農業整合行銷規劃(休閒農業行銷通路與管道、目標市場開發與業務推廣、策略聯盟與異業結盟行銷、網路行銷、文化創意與故事行銷) •業務談判技巧 •宣傳品與摺頁製作實務 •新聞稿撰寫與媒體接待實務 •農特產品創意設計與行銷實務 •客服人員電話與基本服務禮儀 •緊急事件處理實務 3. 實習課程(建議佔總時數之 30%) •休閒農場觀摩參訪 •業界實習或職場體驗課程(休閒農業行銷方案規劃與執行、顧客接待、導覽解說與遊客體驗活動帶領)
訓練規劃建議	➤ 職前訓練： • 行為指標：訓後學員應具備客戶接洽與接待服務、業務洽談、行銷、導覽解說與遊客體驗活動帶領等實務能力。 • 課程規劃中應至少安排三分之一之時數至業界實習。除此之外，實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備

	客服、行銷與業務開發等基礎概念與能力。 - 未來規劃相關課程之時數安排，應考量受訓對象的先備條件與經驗，若要針對休閒農業客服業務行銷之專業職能進行培訓，課程時數建議至少需規劃 300 小時以上。課程內容重點應包含上述訓練課程規劃方向。 ➤ 在職訓練：休閒農業客服業務行銷人員之在職訓練課程，則應針對休閒農業從業人員，強化其行銷推廣與業務能力，實務性課程的實作演練時數應佔七成以上。課程內容重點建議如下： 1.休閒農業整合行銷規劃(休閒農業行銷通路與管道、目標市場開發與業務推廣、策略聯盟與異業結盟行銷、網路行銷、文化創意與故事行銷) 2.業務談判技巧 3.宣傳品與摺頁製作實務 4.新聞稿撰寫與媒體接待實務 5.農特產品創意設計與行銷實務
--	---

5. 農/園藝景觀專業人員

➤ 工作內涵與入門先備條件

休閒農業農/園藝景觀專業人員職訓需求分析如表 4-12 所示，其工作內涵主要包括負責休閒農場之景觀綠美化、造園景觀設計、施作與維護，並支援導覽解說與帶領遊客體驗活動。其入門先備條件為具備農/園藝與水電維修保養基礎知識與技能，並擁有勤奮負責之工作態度與敬業精神。

➤ 專業職能

休閒農業農/園藝景觀專業人員工作所需之職能內涵，知識面的部分，包含環境資源盤點與整合應用、環境美學概念、景觀設計基本概念、設計方法與設計元素、植栽識別、造景綠美化、景觀生態學、施工與景觀法規、生態工法、農/園藝作物栽培環境與安全衛生、農業生產與有機農業基礎知識、農場自然生態與環境基礎知識、生態旅遊等知識。

技能面的部分，包含景觀製圖與估價、電腦輔助景觀設計、植栽景觀設計、園藝作物應用、生態棲地環境營造、可食風景營造、施工管理、各種工種施工細部技術、植栽栽培與環境調控、景觀綠美化維護管理、生態池施作、基礎水電維修保養、農/園藝作物栽培、採收與處理、農作物有機管理、田間管理等農園藝景觀設計與維護方面之能力。並應具備導覽解說技巧、生態旅遊導覽解說行程設計、顧客服務與抱怨處理技巧等導覽解說相關能力。

➤ 訓練規劃建議

「職前訓練」課程應以培養具備農/園藝景觀規劃設計與維護之基層人力為主。課程規劃中應至少安排三分之一之時數至業界實習。實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備農/園藝景觀設計、施工與維護等基礎實務能力。課程時數安排應考量受訓對象的先備條件與經驗，若要針對休閒農業農/園藝景觀之專業職能進行培訓，課程時數建議至少需規劃 600 小時以上。

表 4-12. 農/園藝景觀專業人員職訓需求

產業別名稱	休閒農業	
職類別名稱	農/園藝景觀專業人員	
工作描述	負責休閒農場之景觀綠美化、造園景觀設計、施作與維護，並支援導覽解說與帶領遊客體驗活動。	
工作內容	相關知識	相關技能
造園景觀設計	1.環境資源盤點與整合應用 2.環境美學概念 3.景觀設計基本概念 4.設計方法與設計元素 5.植栽識別 6.造景綠美化 7.景觀生態學	1.景觀製圖與估價 2.電腦輔助景觀設計 3.植栽景觀設計 4.園藝作物應用 5.生態棲地環境營造 6.可食風景營造
造園景觀施作與維護	1.施工法規 2.景觀法規 3.生態工法 4.農/園藝作物栽培環境 5.農/園藝安全衛生	1.施工管理 2.各種工種施工細部技術 3.植栽栽培與環境調控 4.景觀綠美化維護管理 5.生態池施作 6.基礎水電維修保養 7.農/園藝作物栽培、採收與處理 8.農作物有機管理、田間管理
導覽解說服務	1.農業生產、有機農業基礎知識 2.農場自然生態與環境基礎知識 3.生態旅遊基礎知識	1.導覽解說技巧 2.生態旅遊導覽解說行程設計 3.顧客服務與抱怨處理技巧
應具備態度	具有工作熱忱與責任感、高度學習意願、樂於接觸人群、態度親切誠懇。	
入門先備條件	具備農/園藝與水電維修保養基礎知識與技能，並擁有勤奮負責之工作態度與敬業精神。	
相關證照	1.農藝技術士(勞動力發展署技能檢定中心) 2.園藝技術士(勞動力發展署技能檢定中心)	

訓練課程規劃方向	1. 共通課程(建議佔總時數之 10%) •生態旅遊基礎知識 •導覽解說技巧、體驗活動設計實務 •顧客關係管理與客戶服務技巧 •共通核心職能課程(動機、行為、知識職能) 2. 農/園藝景觀專業課程(建議佔總時數之 60%) •環境資源盤點與整合應用 •當地特有景觀與生物知識 •環境美學與造景綠美化概念 •景觀設計基本概念、設計方法與元素 •植栽識別、栽培配置與環境調控 •生態工法與景觀法規 •景觀製圖與估價實務 •電腦輔助景觀設計實務 •園藝作物應用實務 •生態棲地環境營造實務 •可食風景營造實務 •施工管理與施工法規 •各種工種施工細部技術實務 •景觀綠美化維護管理實務 •生態池施作實務 •基礎水電維修保養實務 •農/園藝作物栽培、採收與處理實務 •農作物有機管理、田間管理、安全衛生實務 3. 實習課程(建議佔總時數之 30%) •休閒農場觀摩參訪 •業界實習或職場體驗課程(農/園藝景觀設計、景觀綠美化維護管理、基礎水電維修保養)
-----------------	--

訓練規劃建議	➤ 職前訓練： • 行為指標：訓後學員應具備農/園藝景觀規劃設計與施作、景觀綠美化維護，以及水電維修保養基礎能力。 • 實務性課程單元應以實作演練為主要訓練方式。課程規劃應至少安排三分之一時數讓學員進行實作練習與業界實習。除此之外，實務性課程的實作演練時數應佔七成以上，使學員具備農/園藝景觀設計、施作與維護等基礎實務能力。 • 未來規劃相關課程之時數安排，應考量受訓對象的先備條件與經驗，若要針對休閒農業農/園藝景觀之專業職能進行培訓，課程時數建議至少需規劃 600 小時以上。課程內容重點應包含上述訓練課程規劃方向。
----------------------	---

伍、結論與建議

一、臺北市會展產業職訓需求分析結論與建議

(一)會展經營管理人員職訓需求分析

1.結論

➤ 會展經營管理人員工作內涵與所需職能

會展經營管理人員主要負責會展專案執行與專案管理，預估各專案成本，擬定預算與工作流程，並管控專案進度與專案執行品質。所需職能之知識面包括會議、展覽、活動產業市場概況、會展經營管理、行銷、公關策略與財務管理知識。技能面主要應具備目標導向工作流程規劃、專案進度與執行品質控管，以及會議、展覽、大型活動、行銷企劃與公關活動之規劃與執行能力。其他所需技能包含專案成本估算與控管、財務管理、顧客關係建立與維繫、會展活動客戶服務、會展場地與設施現場管理、媒體廣告採購、溝通協調與資源整合、資訊科技應用等能力。

2.建議

➤ 職訓課程內容規劃與調整方向

近二年勞動力發展署於北區雖未專門針對會展經營管理人員開辦職前訓練課程，但其他會展產業相關職訓課程中，部份亦包含經營管理方面課程單元內容，例如會議、展覽、活動規劃與執行、會展專案管理、財務管理、會展活動客服實務、廣告與媒體採購等。依據相關次級資料以及代表性企業深度訪談、焦點團體座談會議探討會展經營管理所需職能，課程規劃方向建議加入會展專案管理實務(目標導向工作流程規劃、專案進度與執行品質控管、管理表單製作)、專案成本估算與控管實務、政府專案競標實務、顧客關係建立與維繫、會展現場管理與場地設備操作實務、會展資訊科技應用、溝通協調與資源整合、共通核心職能課程，以及實習或職場體驗課程。

表 5-1.會展經營管理人員職訓課程內容規劃與調整方向

職類名稱	現有職訓課程重點	建議新增課程方向	說明
會展 經營管理 人員	• 會議、展覽、活動規劃與執行 • 會展專案管理 • 財務管理 • 會展活動客服 • 廣告與媒體採購	• 會展專案管理實務(目標導向工作流程規劃、專案進度與執行品質控管、管理表單製作) • 專案成本估算與控管實務 • 政府專案競標實務 • 顧客關係建立與維繫 • 會展現場管理與場地設備操作實務 • 會展資訊科技應用 • 會展活動危機處理與應變 • 溝通協調與資源整合 • 共通核心職能課程 • 會展專案管理案例分析 • 實習或職場體驗課程	• 會展專案管理之重點在於進行目標導向工作流程規劃、專案進度與執行品質控管，且應能應用管理表單掌控專案與工作進度。 • 為於預算內完成會展專案工作，會展經營管理人員必需具備成本估算與控管能力。 • 會展專案經營管理人員必須了解政府專案競標相關流程與提案技巧，以爭取案源。 • 會展產業之 PCO、PEO 業者亦屬於服務業，顧客關係建立、維繫以及客戶服務亦為從業人員之重要職能。 • 會展活動現場管理、場地設備操作、資訊科技應用、危機處理與應變能力，皆為會展產業所強調的實務工作技能。 • 溝通協調與資源整合的優劣程度將影響會展專案執行效率與品質。 • 會展業者普遍重視員工之工作態度與人格特質是否適合於會展產業長期發展。 • 會展產業強調實務能力與經驗，應以實作、實習方式為主，進行專業職能培訓。

➤ 訓練規劃建議

會展經營管理人員職前訓練課程，重點為培養具備會展專案管理實務能力之基層人力為主。師資遴選應以具備豐富業界實務經驗為必要條件，學員遴選則應以人格特質為主要考量。職前訓練課程時數建議至少需規劃 400 小時以上，並安排三分之一時數讓學員至業界實習，並進行實習後專題報告，實務性課程單元應以實作演練為主要訓練方式。

(二)會展企劃規劃人員職訓需求分析

1.結論

➤ 會展企劃規劃人員工作內涵與所需職能

會展企劃規劃人員主要負責政府標案或會展、活動專案企劃提案，進行會展內容整體規劃，以及相關活動之企劃與執行。所需職能之知識面包括會議、展覽、活動產業市場概況、企劃概念創意發想方式、會展品牌形象塑造與行銷策略、會展活動場地特性與選擇方式相關知識。技能面主要應具備會議、展覽、大型活動企劃與執行能力，其他所需技能包含場地空間規劃、參展與觀展行銷企劃、網路行銷、企劃成本估算與控管、政府專案競標、企劃書撰寫與簡報技巧、新聞稿寫作技巧、會展活動客戶服務、顧客關係建立與維繫、會展場地與設施現場管理、溝通協調與資源整合、資訊科技應用等能力。

2.建議

➤ 職訓課程內容規劃與調整方向

近二年勞動力發展署於北區開辦之會展企劃規劃人員職前訓練課程，課程重點包括會議、展覽、活動規劃與執行、展場規劃、會展行銷企劃、數位行銷、企劃書撰寫與簡報、創意發想、新聞稿寫作等。依據相關次級資料以及代表性企業深度訪談、焦點團體座談會議探討會展企劃規劃所需職能，課程規劃方向建議加入展覽、會議、大型活動企劃實務、會展與活動場地特性與選擇方式、會展活動空間規劃實務、企劃成本估算與控管實務、政府專案競標實務、會展現場管理與場地設備操作實務、會展資訊科技應用、

溝通協調與資源整合、共通核心職能課程、會展企劃案例分析，以及專題實作、實習或職場體驗課程。

表 5-2.會展企劃規劃人員職訓課程內容規劃與調整方向

職類名稱	現有職訓課程重點	建議新增課程方向	說明
會展企劃規劃人員	• 會議、展覽、活動規劃與執行 • 展場規劃 • 會展行銷企劃 • 數位行銷 • 企劃書撰寫與簡報 • 創意發想 • 新聞稿寫作	• 展覽、會議、大型活動企劃實務 • 會展、活動場地特性與選擇方式 • 會展活動空間規劃實務 • 企劃成本估算與控管實務 • 政府專案競標實務 • 會展現場管理與場地設備操作實務 • 會展資訊科技應用 • 會展活動危機處理與應變 • 溝通協調與資源整合 • 共通核心職能課程 • 會展企劃案例分析 • 實習或職場體驗課程	• 展覽、會議與大型活動之企劃實務能力、場地選擇與空間規劃、企劃成本估算與控管能力皆為會展企劃規劃人員應具備之重要職能。 • 會展企劃規劃人員必須了解政府專案競標相關流程與提案技巧，以爭取案源。 • 會展活動現場管理、場地設備操作、資訊科技應用、危機處理與應變能力，皆為會展產業所強調的實務工作技能。 • 溝通協調與資源整合的優劣程度將影響會展企劃與執行品質。 • 會展業者普遍重視員工之工作態度與人格特質是否適合於會展產業長期發展。 • 會展產業強調實務能力與經驗，應以實作、實習方式為主，進行專業職能培訓。

➤ 訓練規劃建議

會展企劃規劃人員職前訓練課程，重點為培養具備展覽、會議、大型活動企劃實務能力之基層人力為主。師資遴選應以具備豐富業界實務經驗為必要條件，學員遴選則應以人格特質為主要考量。近二年來勞動力發展署於北區辦理之相關職前訓練課程，時數

大多規劃 300~400 小時之間，未來會展企劃規劃人員職前訓練課程，建議至少需規劃 400 小時以上，並安排三分之一時數讓學員至業界實習，並進行實習後專題報告，實務性課程單元應以實作演練為主要訓練方式。

(三)會展行銷業務人員職訓需求分析

1.結論

➤ 會展行銷業務人員工作內涵與所需職能

會展行銷業務人員其工作內涵主要包括負責展覽徵展或會議、活動業務洽談，開發新客戶拓展市場，並發展與維繫客戶關係。進行行銷策略規劃、行銷方案企劃、執行與整合。所需職能之知識面包括會議、展覽、活動產業市場概況、顧客關係經營管理、會展行銷策略規劃與企劃概念創意發想方式相關知識。技能面主要應具備業務洽談技巧、顧客關係建立與維繫能力、企劃書撰寫與簡報技巧。其他所需技能包含會展活動客戶服務、企業贊助招募能力、參展與觀展行銷企劃、網路行銷、企劃成本估算與控管、新聞稿寫作、資訊科技應用、溝通協調與協同合作等能力。

2.建議

➤ 職訓課程內容規劃與調整方向

近二年勞動力發展署於北區雖未專門針對會展行銷業務人員開辦職前訓練課程，但其他會展產業相關職訓課程中，部份亦包含行銷推廣方面課程單元內容，課程重點包括會展行銷企劃、數位行銷、活動行銷、企劃書撰寫與簡報、新聞稿寫作等。依據相關次級資料以及代表性企業深度訪談、焦點團體座談會議探討會展行銷推廣與業務開發所需職能，課程規劃方向建議加入業務洽談技巧實務、顧客關係建立與維繫、參展與觀展行銷企劃實務、企劃成本估算與報價實務、政府專案競標實務、會展資訊科技應用、共通核心職能課程、會展行銷案例分析，以及專題實作、實習或職場體驗課程。

表 5-3.會展行銷業務人員職訓課程內容規劃與調整方向

職類名稱	現有職訓課程重點	建議新增課程方向	說明
會展行銷業務人員	• 會展行銷企劃 • 數位行銷 • 活動行銷 • 企劃書撰寫與簡報 • 新聞稿寫作	• 業務洽談技巧實務 • 顧客關係建立與維繫 • 參展、觀展行銷企劃實務 • 企劃成本估算與報價實務 • 政府專案競標實務 • 會展資訊科技應用 • 會展活動危機處理與應變 • 共通核心職能課程 • 會展行銷案例分析 • 實習或職場體驗課程	• 業務洽談技巧、顧客關係建立與維繫、參展與觀展行銷企劃、企劃成本估算與報價實務能力皆為會展行銷業務人員應具備之重要職能。 • 會展行銷業務人員必須了解政府專案競標相關流程與提案技巧，以爭取案源。 • 會展活動現場管理、場地設備操作、資訊科技應用、危機處理與應變能力，皆為會展產業所強調的實務工作技能。 • 會展業者普遍重視員工之工作態度與人格特質是否適合於會展產業長期發展。 • 會展產業強調實務能力與經驗，應以實作、實習方式為主，進行專業職能培訓。

➤ 訓練規劃建議

會展行銷業務人員職前訓練課程，重點為培養具備會展行銷推廣與業務開發實務能力之基層人力為主。師資遴選應以具備豐富業界實務經驗為必要條件，學員遴選則應以人格特質為主要考量。會展行銷業務人員職前訓練課程，建議至少需規劃 300 小時以上，並安排三分之一時數讓學員至業界實習，並進行實習後專題報告，實務性課程單元應以實作演練為主要訓練方式。

(四)會展媒體公關人員職訓需求分析

1.結論

➤ 會展媒體公關人員工作內涵與所需職能

會展媒體公關人員主要負責會展媒體公關相關事宜，包含各種公關活動、記者會、媒體連絡與關係維繫、社群/口碑/議題操作。所需職能之知識面包括會議、展覽、活動產業市場概況、企劃概念創意發想方式、會展品牌形象塑造與行銷策略。技能面主要應具備媒體公關行銷策略規劃、媒體關係建立與維繫、公關活動企劃與執行、網路公關與社群行銷、社群/口碑/議題操作能力。其他所需技能包含公關危機處理、企劃成本估算與控管、廣告與媒體採購能力，並應具備企劃書撰寫與簡報技巧、新聞稿寫作技巧、溝通協調與資源整合、資訊科技應用等能力。

2.建議

➤ 職訓課程內容規劃與調整方向

近二年勞動力發展署於北區開辦之會展媒體公關人員職前訓練課程，課程重點包括展覽、活動規劃與執行、公關活動操作、廣告實務與媒體採購、媒體公關操作、企劃書撰寫與簡報、創意發想、新聞稿寫作等。依據相關次級資料以及代表性企業深度訪談、焦點團體座談會議探討會展媒體公關所需職能，課程規劃方向建議加入媒體公關行銷策略規劃實務、媒體關係建立與維繫、公關活動企劃與執行實務、網路公關與社群行銷、公關危機處理實務、企劃成本估算與控管實務、共通核心職能課程、會展媒體公關案例分析，以及專題實作、實習或職場體驗課程。

表 5-4.會展媒體公關人員職訓課程內容規劃與調整方向

職類名稱	現有職訓課程重點	建議新增課程方向	說明
會展 媒體公關 人員	• 展覽、活動規劃與執行 • 公關活動操作 • 廣告實務與媒體採購 • 媒體公關操作 • 企劃書撰寫與簡報 • 創意發想 • 新聞稿寫作	• 媒體公關行銷策略規劃實務 • 媒體關係建立與維繫 • 公關活動企劃與執行實務 • 網路公關與社群行銷(社群/口碑/議題操作) • 公關危機處理實務 • 企劃成本估算與控管實務 • 共通核心職能課程 • 會展媒體公關案例分析 • 實習或職場體驗課程	• 媒體公關行銷策略規劃、媒體關係建立與維繫、公關活動企劃與執行、網路公關與社群行銷皆為會展媒體公關人員應具備之重要職能。 • 會展媒體公關人員應具備公關危機處理能力，在面對危機問題時適時加以因應解決，減輕負面影響。 • 會展業者普遍重視員工之工作態度與人格特質是否適合於會展產業長期發展。 • 會展產業強調實務能力與經驗，應以實作、實習方式為主，進行專業職能培訓。

➤ 訓練規劃建議

會展媒體公關人員職前訓練課程，重點為培養具備會展活動媒體聯繫、公關活動企劃與執行實務能力之基層人力為主。師資遴選應以具備豐富業界實務經驗為必要條件，學員遴選則應以人格特質為主要考量。近二年來勞動力發展署於北區辦理之相關職前訓練課程，時數規劃為 300 小時左右，未來會展媒體公關人員職前訓練課程，建議至少需規劃 250 小時以上，並安排三分之一時數讓學員至業界實習，並進行實習後專題報告，實務性課程單元應以實作演練為主要訓練方式。

(五)美工、裝潢設計人員職訓需求分析

1.結論

➤ 美工、裝潢設計工作內涵與所需職能

會展美工、裝潢設計人員主要負責展場及會場佈置等空間設計/規劃/監工，展覽及活動工程籌劃、控制與監督，以及實際工程施作管理。所需職能之知識面包括色彩學、美學、設計原理、視覺模擬、展場空間、攤位與平面設計、會展裝潢材質與規格相關知識。技能面主要應具備繪圖軟體應用、會展美術設計視覺規劃、排版、廣告、DM 設計、電腦輔助室內設計繪圖、展場平面場佈工程製圖、展場 3D 模擬設計、預算與成本控制、會展場地佈置、裝潢現場施工監督等能力。

2.建議

➤ 職訓課程內容規劃與調整方向

近二年勞動力發展署於北區開辦之會展美工、裝潢設計人員職前訓練課程，課程重點包括設計原理與色彩學、平面設計概論、美學設計、視覺模擬、會場佈置、裝飾藝術、排版與廣告設計、產品與 DM 設計等。依據相關次級資料以及代表性企業深度訪談、焦點團體座談會議探討會展美工、裝潢設計人員所需職能，課程規劃方向建議加入會展美術設計視覺規劃、展場空間、攤位與平面設計實務、電腦輔助室內設計繪圖實務、展場平面場佈工程製圖實務、展場 3D 模擬設計實務、會展行銷品牌形象設計、會展裝潢材質與規格專業知識、會展場地佈置、裝潢現場施工實務、會場裝潢設計案例分析、會場模擬設計專題製作與成果發表，以及實習或職場體驗課程。

表 5-5.美工、裝潢設計人員職訓課程內容規劃與調整方向

職類名稱	現有職訓課程重點	建議新增課程方向	說明
美工、裝潢設計人員	• 設計原理與色彩學 • 平面設計概論 • 美學設計 • 視覺模擬 • 展場 3D 模擬設計實務 • 展場設計平面繪圖 • 會展行銷品牌形象設計 • 會場佈置 • 裝飾藝術 • 排版與廣告設計 • 產品與 DM 設計	• 會展美術設計視覺規劃 • 展場空間、攤位與平面設計實務 • 電腦輔助室內設計繪圖實務 • 展場平面場佈工程製圖實務 • 會展裝潢材質與規格專業知識 • 會展場地佈置、裝潢現場施工實務 • 會場裝潢設計案例分析 • 會場模擬設計專題製作與成果發表(展品展示區、接待區、主題區、舞台區等) • 實習或職場體驗課程	• 會展美術設計視覺規劃、展場空間、攤位與平面設計實務、電腦輔助室內設計繪圖實務、展場平面場佈工程製圖實務皆為會展美工裝潢設計人員應具備之重要職能。 • 除了上述設計相關專業職能之外，會展裝潢材質與規格專業知識、會展場地佈置、裝潢現場施工能力亦為會展產業之場地空間設計裝潢工作所強調之實務能力。 • 美工、裝潢設計人員強調實務能力與經驗，應以專題製作、實習方式為主，進行專業職能培訓。

➤ 訓練規劃建議

會展美工、裝潢設計人員職前訓練課程，重點為培養具備會展或大型活動空間設計與裝潢、佈置實務能力之基層人力為主。師資遴選應以具備豐富的會展空間規劃設計與工程施作監督管理經驗為必要條件，學員遴選則應以美工、設計相關背景，並具備設計軟體應用基礎能力為學員遴選條件。近二年來勞動力發展署於北區辦理之相關職前訓練課程，時數規劃為 360~400 小時之間，未來會展美工、裝潢設計人員職前訓練課程，建議至少需規劃 400 小時以上，並安排三分之一時數讓學員至業界實習，實務性課程單元應以實作演練為主要訓練方式。

二、宜蘭縣休閒農業職訓需求分析結論與建議

(一)休閒農業經營管理人員職訓需求分析

1.結論

➤ 休閒農業經營管理人員工作內涵與所需職能

休閒農業經營管理人員主要負責休閒農場經營管理、財務管理、人力資源管理、業務推展，執行與追蹤各項營運績效管理目標，以及環境設施與景觀規劃、維護工作，並支援顧客接待、導覽解說與帶領遊客體驗活動。所需職能之知識面包括農業生產、有機農業、休閒農場特色營造、休閒農業經營管理中長期規劃、目標客戶族群特質與需求、休閒農業整合行銷策略、休閒農業相關法規、成本概念與財務管理、消費者權益保護法等經營管理方面相關知識。進行導覽解說與體驗活動帶領，則需具備農場自然生態與環境、生態旅遊、消費者觀光心理與行為、國際禮儀相關知識。

技能面主要應具備農園整地規劃、休閒農場設施、服務與遊憩資源規劃、景觀設計與維護、農作物有機管理、了解與分析國內外休閒農業市場資訊與發展趨勢、目標市場客戶開發、休閒農業策略聯盟與異業結盟行銷、網路行銷、文化創意與故事行銷、成本分析與財務管理、工作流程規劃與人力運用、人力資源管理、消費者爭議處理、危機管理(消費者權益保護)、可食風景營造與在地食材應用等休閒農業發展經營管理所需能力。其他所需技能包含體驗活動設計與規劃、導覽解說技巧、生態旅遊導覽解說行程設計、顧客服務與抱怨處理技巧、國際觀光客接待技巧、基礎英語會話等能力。

2.建議

➤ 職訓課程內容規劃與調整方向

近二年勞動力發展署於北區針對休閒農業經營管理人員開辦職前訓練，課程重點包括農園整地規劃、作物植栽、有機食材應用、休閒農場經營管理、有機休閒農園經營管理、休閒農場行銷設計與規劃、休閒農場遊程規劃等。依據相關次級資料以及代表性企業深度訪談、焦點團體座談會議探討休閒農業經營管理所需職能，課程規劃方向建議加

入休閒農場特色營造、休閒農場景觀、設施、服務與遊憩資源規劃實務、目標市場客戶開發與業務推廣實務、成本分析與財務管理實務、工作流程規劃與人力運用實務、可食風景營造與在地食材應用、休閒農業策略聯盟與異業結盟行銷、網路行銷實務、文化創意與故事行銷、體驗活動設計與規劃實務、導覽解說技巧與行程設計實務、共通核心職能課程，以及專題實作、實習或職場體驗課程。

表 5-11.休閒農業經營管理人員職訓課程內容規劃與調整方向

職類名稱	現有職訓課程重點	建議新增課程方向	說明
休閒農業經營管理人員	- 農園整地規劃 - 作物植栽 - 有機食材應用 - 休閒農場經營管理 - 有機休閒農園經營管理 - 休閒農場行銷設計與規劃 - 休閒農場遊程規劃	- 休閒農場特色營造 - 休閒農場景觀、設施、服務與遊憩資源規劃實務 - 成本分析與財務管理實務 - 工作流程規劃與人力運用實務 - 可食風景營造與在地食材應用 - 目標市場開發與業務推廣實務 - 休閒農業策略聯盟與異業結盟行銷、網路行銷、文化創意與故事行銷 - 導覽解說技巧、體驗活動設計實務 - 共通核心職能課程 - 實習或職場體驗課程	- 休閒農場特色營造、景觀、設施、服務與遊憩資源規劃、成本分析與財務管理實務、工作流程規劃與人力運用、可食風景營造與在地食材應用、目標市場開發與業務推廣皆為休閒農業經營管理人員應具備之重要職能。 - 休閒農業策略聯盟與異業結盟行銷、網路行銷、文化創意與故事行銷皆為當今休閒農業之重要行銷方式。 - 導覽解說技巧與體驗活動帶領能力為休閒農業從業人員皆應具備之基本職能。 - 工作態度、服務態度與敬業精神為休閒農業普遍重視之核心職能。 - 培養休閒農業人才應以實作、實習方式為主，進行專業職能培訓。

➤ 訓練規劃建議

休閒農業經營管理人員職前訓練課程，重點為培養具備休閒農業經營管理概念之基層人力為主。近二年來勞動力發展署北區相關委外職前訓練課程，時數規劃為 260 小時左右，未來休閒農業經營管理人員職前訓練課程，建議至少需規劃 360 小時以上，並安排三分之一時數讓學員至業界實習，實務性課程單元應以實作演練為主要訓練方式。

(二) 民宿經營管理人員

1. 結論

➤ 民宿經營管理人員工作內涵與所需職能

休閒農業民宿經營管理人員主要負責休閒農場民宿經營管理、財務管理、人力資源管理、業務推展、房務、餐旅服務與顧客接待，以及民宿設施與服務規劃相關工作，並支援導覽解說與帶領遊客體驗活動。所需職能之知識面包括必須了解休閒農場民宿特色營造、目標客戶族群特質與需求、消費者觀光心理與行為、休閒農業整合行銷策略、民宿相關法規等經營管理方面知識。進行導覽解說與體驗活動帶領，則需具備農業生產、有機農業知識、農場自然生態與環境、生態旅遊、消費者觀光心理與行為等相關知識。

技能面的部分，包含休閒農場民宿設施、服務與遊憩資源規劃、景觀設計與維護、目標市場客戶開發、網路行銷、文化創意與故事行銷、餐旅成本分析與財務管理、民宿安全衛生管理、餐旅工作流程規劃與人力運用、消費者爭議處理、可食風景營造與在地食材應用等經營管理方面能力。以及客房管理與服務、房務清潔服務、餐食、飲料製作、顧客服務與抱怨處理技巧、國際觀光客接待技巧、基礎英語會話等餐旅服務相關能力。其他所需技能包括體驗活動設計與規劃、導覽解說技巧、生態旅遊導覽解說行程設計、顧客服務與抱怨處理技巧。

2. 建議

➤ 職訓課程內容規劃與調整方向

近二年勞動力發展署於北區針對民宿經營管理人員開辦職前訓練，課程重點包括餐旅服務、餐食與飲料製作、房務實務、網路行銷、民宿經營管理、顧客關係管理、導覽解說技巧等。依據相關次級資料以及代表性企業深度訪談、焦點團體座談會議探討休閒農業民宿經營管理所需職能，課程規劃方向建議加入休閒農場民宿旅館特色營造、景觀、設施、服務與遊憩資源規劃實務、目標市場客戶開發與業務推廣實務、餐旅成本分析與財務管理實務、餐旅工作流程規劃與人力運用實務、民宿旅館安全衛生訓練、可食風景營造與在地食材應用、文化創意與故事行銷、體驗活動設計規劃實務、共通核心職能課程，以及專題實作、實習或職場體驗課程。

表 5-12. 民宿經營管理人員職訓課程內容規劃與調整方向

職類名稱	現有職訓課程重點	建議新增課程方向	說明
民宿 經營管理 人員	• 餐旅服務 • 餐食、飲料製作 • 房務實務 • 民宿網路行銷 • 民宿經營管理 • 顧客關係管理 • 導覽解說技巧	• 休閒農場民宿特色營造 • 休閒農場民宿之景觀、設施、服務與遊憩資源規劃實務 • 餐旅成本分析與財務管理實務 • 餐旅工作流程規劃與人力運用實務 • 民宿安全衛生訓練 • 可食風景營造與在地食材應用 • 目標市場客戶開發與業務推廣實務 • 文化創意與故事行銷 • 體驗活動設計規劃實務 • 共通核心職能課程 • 實習或職場體驗課程	• 休閒農場民宿特色營造、景觀、設施、服務與遊憩資源規劃、成本分析與財務管理實務、工作流程規劃與人力運用、安全衛生管理、可食風景營造與在地食材應用、目標市場客戶開發與業務推廣、皆為休閒農業民宿經營管理人員應具備之重要職能。 • 文化創意與故事行銷為當今特色民宿之重要行銷方式。 • 遊客體驗活動為休閒農場民宿的重要吸引力，經營管理人員應具備之活動設計規劃之實務能力。 • 工作態度、服務態度與敬業精神為休閒農業普遍重視之核心職能。 • 培養休閒農業人才應以實作、實習方式為主，進行專業職能培訓。

➤ 訓練規劃建議

休閒農業民宿經營管理人員職前訓練課程，重點為培養具備民宿經營管理概念之基層人力為主。近二年來勞動力發展署於北區辦理之相關職前訓練課程，時數規劃界於260~360小時之間，未來休閒農業民宿經營管理人員職前訓練課程，建議至少需規劃300小時以上，並安排三分之一時數讓學員至業界實習，實務性課程單元應以實作演練為主要訓練方式。

(三)觀光導覽解說人員

1.結論

➤ 觀光導覽解說人員工作內涵與所需職能

休閒農業觀光導覽解說人員主要負責休閒農場導覽解說與帶領遊客體驗活動，並支援餐旅服務與環境維護工作。所需職能之知識面包括農業生產、有機農業、宜蘭各休閒農業園區自然生態、農場自然生態與環境、生態旅遊、宜蘭地區自然與人文特色、宜蘭地區休閒農業發展、消費者觀光心理與行為、目標客戶族群特質與需求、國際禮儀相關知識。技能面的部分，主要應具備導覽解說技巧、環境資源盤點與環境素材應用、觀光導覽與體驗活動設計與帶領技巧等能力。其他技能包含顧客服務與抱怨處理技巧、國際觀光客接待技巧、基礎英語會話等能力。

2.建議

➤ 職訓課程內容規劃與調整方向

近二年勞動力發展署於北區針對觀光導覽解說人員開辦職前訓練，課程重點包括導覽解說技巧、環境素材與觀光題材運用、自然景觀與人文風土導覽、生態旅遊行程規劃等。依據相關次級資料以及代表性企業深度訪談、焦點團體座談會議探討休閒農業觀光導覽解說所需職能，課程規劃方向建議加入導覽解說、體驗活動設計與帶領技巧、環境資源盤點與環境素材應用實務、環境教育與生態教育課程設計實務、體驗活動設計與帶領實務、遊客族群特質與需求、顧客抱怨處理技巧、共通核心職能課程，以及休閒農場導覽行程設計實作、導覽解說演練、實習或職場體驗課程。

表 5-13.觀光導覽解說人員職訓課程內容規劃與調整方向

職類名稱	現有職訓課程重點	建議新增課程方向	說明
觀光導覽 解說人員	• 導覽解說技巧 • 環境素材與觀光題材運用 • 自然景觀與人文風土導覽 • 生態旅遊行程規劃	• 導覽解說、體驗活動設計與帶領技巧 • 當地特有景觀與生物知識 • 環境資源盤點與環境素材應用實務 • 環境教育、生態教育課程設計實務 • 遊客族群特質與需求 • 顧客抱怨處理技巧 • 共通核心職能課程 • 休閒農場導覽行程設計實作與導覽解說演練 • 實習或職場體驗課程	• 導覽解說、體驗活動設計與帶領技巧、當地特有景觀與生物知識、環境資源盤點與環境素材應用、環境教育、生態教育課程設計、體驗活動設計與帶領皆為休閒農業觀光導覽解說人員應具備之重要職能。 • 觀光導覽人員於第一線面對遊客，應掌握遊客族群特質與需求，並具備顧客抱怨處理技巧，提供令遊客滿意的服務。 • 工作態度、服務態度與敬業精神為休閒農業普遍重視之核心職能。 • 培養休閒農業觀光導覽人才應以實作演練與實習方式為主，進行專業職能培訓。

➤ 訓練規劃建議

休閒農業觀光導覽解說人員職前訓練課程，重點為培養具備導覽解說與體驗活動帶領專業能力之人才為主。近二年來勞動力發展署於北區辦理之相關職前訓練課程，時數規劃為 380 小時左右，未來休閒農業觀光導覽解說職前訓練課程，建議至少需規劃 350 小時以上，並安排三分之一時數讓學員至業界實習，實務性課程單元應以實作演練為主要訓練方式。

(四) 客服業務行銷人員

1. 結論

➤ 客服業務行銷人員工作內涵與所需職能

休閒農業觀光導覽解說人員主要負責休閒農場之業務洽談、顧客聯繫與服務、行銷推廣相關工作，並支援導覽解說與帶領遊客體驗活動。所需職能之知識面包括休閒農業整合行銷與創意觀光行銷策略、休閒農業行銷通路與管道、目標客戶族群特質與需求、消費者觀光心理與行為、電話與基本服務禮儀、國際禮儀等客服業務行銷方面知識，以及農業生產、有機農業、農場自然生態與環境、生態旅遊等解說導覽相關基礎知識。

技能面的部分，主要應具備目標市場客戶開發、休閒農場行銷方案規劃與執行、農特產品創意設計與行銷、休閒農業策略聯盟與異業結盟行銷、網路資源整合行銷、文化創意與故事行銷、業務談判技巧等能力。其他技能包含宣傳品與摺頁製作、新聞稿撰寫與媒體接待、交通路線指引能力、顧客服務與抱怨處理技巧、國際觀光客接待技巧、基礎英語會話、緊急事件處理能力，以及導覽解說技巧、生態旅遊導覽解說行程設計相關能力。

2. 建議

➤ 職訓課程內容規劃與調整方向

近二年勞動力發展署於北區雖未專門針對休閒農業客服業務行銷人員開辦職前訓練課程，但其他休閒農業相關職訓課程中，部份亦包含客服行銷方面課程單元內容，例如休閒農業整合行銷、農特產品行銷、網路行銷、創意觀光行銷策略規劃、顧客關係管理等課程。依據相關次級資料以及代表性企業深度訪談、焦點團體座談會議探討休閒農業客服業務行銷所需職能，課程規劃方向建議加入休閒農業行銷通路與管道、目標市場開發與業務推廣實務、業務談判技巧、宣傳品與摺頁製作實務、新聞稿撰寫與媒體接待實務、農特產品創意設計與行銷實務、休閒農業策略聯盟與異業結盟行銷、文化創意與故事行銷等行銷相關課程。客服與導覽解說相關課程建議增加電話與基本服務禮儀、顧客服務與抱怨處理實務、國際觀光客接待技巧(國際禮儀)、緊急事件處理實務、導覽解

說技巧與體驗活動帶領實務課程，並規劃共通核心職能課程、專題實作、實習或職場體驗課程。

表 5-14. 客服業務行銷人員職訓課程內容規劃與調整方向

職類名稱	現有職訓課程重點	建議新增課程方向	說明
客服業務 行銷人員	• 休閒農業整合行銷 • 農特產品行銷 • 網路行銷 • 創意觀光行銷策略規劃 • 顧客關係管理	• 休閒農業行銷通路與管道 • 目標市場開發與業務推廣實務 • 業務談判技巧 • 宣傳品與摺頁製作實務 • 新聞稿撰寫與媒體接待實務 • 農特產品創意設計與行銷實務 • 休閒農業策略聯盟與異業結盟行銷 • 文化創意與故事行銷 • 電話與基本服務禮儀 • 顧客服務與抱怨處理實務 • 國際觀光客接待技巧(國際禮儀) • 緊急事件處理實務 • 導覽解說、體驗活動設計與帶領技巧 • 共通核心職能課程 • 實習或職場體驗課程	• 休閒農業行銷通路與管道、目標市場開發與業務推廣、業務談判技巧為休閒農場業務行銷人員應具備之重要職能。 • 休閒農業市場競爭激烈，必須能夠掌握有效的行銷推廣方式，以多元化行銷手法吸引客源，業者亦應具備宣傳品與摺頁製作、新聞稿撰寫與媒體接待、農特產品創意設計與行銷、休閒農業策略聯盟與異業結盟行銷、文化創意與故事行銷能力。 • 客服人員於第一線面對遊客，應具備電話與基本服務禮儀、顧客服務與抱怨處理技巧、國際觀光客接待技巧(國際禮儀)、緊急事件處理能力，提供令遊客滿意的服務。 • 導覽解說技巧與體驗活動帶領能力為休閒農業從業人員皆應具備之基本職能。 • 工作態度、服務態度與敬業精神為休閒農業普遍重視之核心職能。 • 培養休閒農業觀光導覽人才

			應以實作演練與實習方式為主，進行專業職能培訓。
--	--	--	-------------------------

➤ 訓練規劃建議

休閒農業客服業務行銷人員職前訓練課程，重點為培養具備客戶服務、業務洽談與行銷能力之基層人力為主。未來休閒農業客服業務行銷職前訓練課程，建議至少需規劃300小時以上，並安排三分之一時數讓學員至業界實習，實務性課程單元應以實作演練為主要訓練方式。

(五) 農/園藝景觀專業人員

1. 結論

➤ 農/園藝景觀專業人員工作內涵與所需職能

農/園藝景觀專業人員主要負責休閒農場之景觀綠美化、造園景觀設計、施作與維護，並支援導覽解說與帶領遊客體驗活動。所需職能之知識面包括環境資源盤點與整合應用、環境美學概念、景觀設計基本概念、設計方法與設計元素、植栽識別、造景綠美化、景觀生態學、施工與景觀法規、生態工法、農/園藝作物栽培環境與安全衛生、家禽、家畜、魚類養殖基礎知識、農業生產與有機農業基礎知識、農場自然生態與環境基礎知識、生態旅遊等。

技能面的部分，主要應具備景觀製圖與估價、電腦輔助景觀設計、植栽景觀設計、園藝作物應用、生態棲地環境營造、可食風景營造、施工管理、各種工種施工細部技術、植栽栽培與環境調控、景觀綠美化維護管理、生態池施作、基礎水電維修保養、農/園藝作物栽培、採收與處理、農作物有機管理、田間管理等農園藝景觀設計與維護方面之能力。以及導覽解說技巧、生態旅遊導覽解說行程設計、顧客服務與抱怨處理技巧等導覽解說相關能力。

2.建議

➤ 職訓課程內容規劃與調整方向

近二年勞動力發展署於北區針對農/園藝景觀專業人員所開辦職前訓練，課程重點包括各種工種施工細部技術實務、電腦輔助景觀設計、景觀製圖與估價、設計測量整地施工綠化實作、景觀綜合操作與應用實習、景觀設計理論、設計元素與設計方法、施工管理與法規、景觀法規生態工法、植栽識別、栽培配置、管理維護課程。依據相關次級資料以及代表性企業深度訪談、焦點團體座談會議探討休閒農業農/園藝景觀專業人員所需職能，課程規劃方向建議加入環境資源盤點與整合應用、當地特有景觀與生物知識、環境美學與造景綠美化概念、園藝作物應用實務、生態棲地環境營造實務、可食風景營造實務、景觀綠美化維護管理實務、生態池施作實務、基礎水電維修保養實務、農/園藝作物栽培、採收與處理實務、農作物有機管理、田間管理、安全衛生實務等休閒農場之農/園藝景觀設計、維護相關課程。此外亦建議增加導覽解說、體驗活動設計與帶領技巧、共通核心職能課程，以及實習或職場體驗課程。

表 5-15.農/園藝景觀專業人員職訓課程內容規劃與調整方向

職類名稱	現有職訓課程重點	建議新增課程方向	說明
農/園藝 景觀專業 人員	• 各種工種施工細部技術實務 • 電腦輔助景觀設計 • 景觀製圖與估價 • 設計測量整地施工綠化實作 • 景觀綜合操作與應用實習 • 景觀設計理論 • 設計元素與設計方法 • 施工管理與法規 • 景觀法規生態工法 • 植栽識別、栽培配置、管理維護	• 環境資源盤點與整合應用 • 當地特有景觀與生物知識 • 環境美學與造景綠美化概念 • 園藝作物應用實務 • 生態棲地環境營造實務 • 可食風景營造實務 • 景觀綠美化維護管理實務 • 生態池施作實務 • 基礎水電維修保養實務 • 農/園藝作物栽培、採收與處理實務 • 農作物有機管理、田間管理、安全衛生實務 • 導覽解說、體驗活動設計與帶領技巧 • 共通核心職能課程 • 實習或職場體驗課程	• 環境資源盤點與整合應用、當地特有景觀與生物知識、環境美學與造景綠美化概念、園藝作物應用、生態棲地環境營造、可食風景營造、景觀綠美化維護管理皆為農/園藝景觀專業人員應具備之重要職能。 • 休閒農場農/園藝景觀專業人員亦應具備生態池施作、基礎水電維修保養、農/園藝作物栽培、採收與處理、有機管理、田間管理、安全衛生基礎能力。 • 導覽解說技巧與體驗活動帶領能力為休閒農業從業人員皆應具備之基本職能。 • 工作態度、服務態度與敬業精神為休閒農業普遍重視之核心職能。 • 培養農/園藝景觀人才應以實作演練與實習方式為主，進行專業職能培訓。

➤ 訓練規劃建議

農/園藝景觀專業人員職前訓練課程，重點為培養具備農/園藝景觀規劃設計與維護之基層人力為主。近二年來勞動力發展署於宜蘭訓練場自辦之農園/藝景觀相關職前訓練

課程，造園景觀設計施作課程時數規劃為 1000 小時，造園景觀維護課程時數規劃為 600 小時。未來休閒農業農/園藝景觀專業人員職前訓練課程，建議至少需規劃 600 小時以上，並安排三分之一時數讓學員進行實作練習與業界實習，實務性課程單元應以實作演練為主要訓練方式。

三、訓練規劃與具體作法建議

(一)配合產業季節性人力需求規劃訓練期程

考量會展產業的季節性人力需求，因專業貿易型展覽大多集中於每年3月至6月期間，此類型PEO業者於該期間具有較高人力需求；休閒農業旅遊旺季為每年寒暑假(1月~2月以及7月~8月)期間，休閒農場於該時期較具有人力需求，建議職訓課程整體規劃能配合產業之季節性人力需求狀況，進行訓練與業界實習期程規劃。

(二)訓練課程內容規劃建議

各職類訓練課程之內容與時數，應考量受訓對象的先備條件與經驗進行規劃，若職前訓練需求依該地區產業狀況有特定的人力來源屬性(例如青年、失業者、中高齡、二度就業者等對象)，應依需求規劃專班，參考本計畫調查各職類之訓練課程規劃方向，依受訓對象類型進行課程內容與時數規劃。

(三)訓練方式規劃建議

職前訓練重點在於強化受訓對象之實務工作能力並開拓其就業機會，訓練方式應以實務性術科課程為主，知識性學科課程為輔。實務性課程單元應搭配實作演練、實習或職場體驗等教學方法，進行專業職能培訓。

(四)實習課程規劃建議

實習課程規劃，應依據各職類之訓練重點，安排學員觀摩參訪與實習單位。另考量到會展產業、休閒農業的企業規模與人力需求，建議可利用時數認證的方式，依據實習課程所規劃之學習重點，安排學員至企業以及各類活動現場進行實習與職場體驗。與企業合作安排受訓學員實習之外，亦建議邀請該企業推薦業師授課，並與辦訓單位進行後續實習課程規劃。

(五)師資來源與遴選方式建議

各職類之訓練課程師資來源，可參考其他政府部門所開辦之相關職訓課程，以及相關產業團體(公、協會)，請其推薦師資人選，並以業界實務經驗為師資遴選重要指標。

陸、參考文獻

1. 104 人力銀行(<http://www.104.com.tw/>)
2. 104人力銀行職務分析(<http://pda.104.com.tw/my104/assist/analysislist?u=mn8s97>)
3. 1111人力銀行(<http://www.1111.com.tw/>)
4. 1111人力銀行職務大蒐秘(<http://knowledge.1111.com.tw/>)
5. 中廣新聞(2013/02/10)，宜蘭縣休閒農業，年遊客600萬人次。
(<http://life.chinatimes.com/LifeContent/1413/20130210002232.html>)
6. 六大新興產業主題網(<http://www.ey.gov.tw/mp?mp=97>)。
7. 古宜靈(2011)，推動會展經濟，建立城市競爭優勢。臺北產經期刊，第6期，頁22-28。
8. 江榮吉、沈建宏、林國仕(1994)，台灣休閒農業的發展。台灣農業，第30卷第4期，頁27-37。
9. 行政院勞工委員會職業訓練局職業分類資訊查詢系統
(<http://www3.evta.gov.tw/odict/index.asp>)
10. 行政院勞委會泰山職業訓練中心(2012)，餐旅業職能系統之建構-餐飲連鎖職能辭典。(<http://twtalent.tsvtc.gov.tw/Course/BookCase.aspx?cid=218>)
11. 行政院農業委員會(2011)，發展休閒農業。
(http://www.taiwantrade.com.tw/MAIN/en_front/searchserv.do?method=listNewsDetail&information_id=32333)
12. 何淑媚(2005)，探討台灣會展業人才養成問題。台灣經濟研究月刊，第28卷第3期，頁58。
13. 李秀琴(2010)，我國會展產業發展現況與政策方向。台灣經濟論衡，第8卷，頁12。
14. 周幼明(2013)，我國會展產業發展與會展教育實施之評估。育達科大學報，第35期，頁57-74。
15. 宜蘭縣政府主計處(2013)，宜蘭縣100年工商及服務業普查初步統計結果分析。
16. 柏雲昌(2010)，會展展覽產業之發展策略。臺北產經期刊，第2期，頁24-31。
17. 張珣敏(2009)，優質休閒農場經營關鍵成功因素之研究—以台灣四家休閒農場為例。經國管理暨健康學院健康產業管理研究所碩士論文，未出版，基隆市。

18. 陳凱俐(2010)，2010 年宜蘭地區休閒農業經濟效益評估。宜蘭縣政府委託計畫結案報告。
19. 經濟部投資業務處(2008)，會展產業分析及投資機會。
20. 經濟部投資業務處(2009)，前瞻產業座談會資料。
21. 經濟部國際貿易局(2012)，2012-2014會展產業專業人才供需調查，
(http://itriexpress.blogspot.tw/2012/07/20122014_24.html)
22. 經濟部國際貿易局貿易發展組(2012)，會展產業業務簡介。
23. 鄭健雄(2002)，休閒農場遊客度假生活型態與消費行為之研究。91 年度行政院農業委員會科技研究計畫期末報告。
24. 戴守谷、張淑貞、梁直青、林恩仲、邱鈴驊、王信富(2011)，精緻農業之經營管理及行銷企劃人才育成模式開發。行政院勞工委員會職業訓練局泰山職業訓練中心。
25. 羅沁穎(2013)，國際志工打工換宿-助休閒農業邁入國際化。旅@天下，第 17 期。
(http://www.xinmedia.com/n/news_article.aspx?page=1&newsid=5804&type=3#magText
)