

# ABMA Applied Business Management Association 中華民國應用商業管理協會

觀光餐飲會場統籌師  
學術國際會議專業統籌師



Welcome to  
高雄國際會議中心  
INTERNATIONAL CONVENTION CENTER KAOHSIUNG



講授：Charles SHU 舒程 副教授

【台灣上課地點台北】線上視頻

(2023-05-27, 僅上課討論使用, 不得轉商業用途)



# 講師介紹：銘傳大學兼任副教授 舒程 Charles



A+ AUSTRALIAN WINE

- 法國VATEL瓦泰勒學院旅遊與旅館管理碩士(旅居法國6年)。銘傳大學觀光研究所碩士畢。澳洲Le Cordon Bleu Australia - Adelaide學院--International Hotel And Restaurant Executive Management Program結業。
- 2022中華國際時尚美學育成協會理事長。銘傳大學餐旅管理學系副教授。
- 職訓局技術士:調酒/餐旅服務/中餐/美容/汽修。台灣菸酒公賣局屏東酒廠品酒教育訓練授課講師。A+澳洲葡萄酒管理協會一級認證。
- **勞動部勞動力發展署TTQS人才發展品質管理系統輔導顧問與訓練講師。**
- 曾任職:台中福華大飯店、歐巨西餐廳、法國四星Hotel VATEL、法國三星Hotel Novotel Atria Nimes、維多利亞酒店、國堡大飯店、珊瑚潭劍橋大飯店、維多利亞航運開發股份有限公司旅館部經理。
- 觀光局合格法語/英語/華語領隊。國家考試合格華語導遊。
- 中華民國旅館經理人協會第九屆副理事長。TSA台灣侍酒師協會理事。
- **2005~2015年經濟部商業司優良服務Good Service Practice 現場評核員認證。**
- **AWI亞洲葡萄酒學會進階(銀徽)侍酒師**。教育部認列CES初階侍酒師鑑定合格(乙級資格)。新世紀形象學苑專業講師與2015形象大使團團長。
- 劍橋連鎖旅館集團副總經理。經濟部中小企業處創業圓夢坊顧問。
- **勞委會職訓局全國技能競賽餐飲服務類組第37.38.40.41.42.43.44.45.46.47.48.49.50屆裁判。**
- 2011年雙軌訓練旗艦計畫專業職能認證試務中心{餐飲專業暨管理}術科監評人員
- 美國旅館協會AH & LA【CHS旅館督導】【CHDT部門訓練師】【HSC/FDR櫃檯】證照。

聯絡 E-mail : franceshu007@gmail.com Tel:0980-535789.

# 學術國際會議專業統籌師

**學術**，包括了系統專門的學問，泛指高等教育和研究。從事高等教育和研究的科學與文化群體常被稱呼為學術界或學府。

**國際會議**，2010年修訂之「行政院觀光發展推動委員會推動國際會議及展覽在臺辦理補（捐）助原則」中，明確定義「國際會議」為「與會人員來自3個國家或地區以上及100人以上（含會議舉辦地主國），且外國人數須達與會人數之30%或50人以上之會議」。

**統籌**，意思是通盤籌劃。



統籌  
Arranger®



# 學術國際會議專業統籌師

具備「統籌」的人擅長**決定優先次序**，即使在變數很多、變化很快，都可以對此進行重新組合。**靈活的特質**在工作中可以同時多功進行多項專案，且不會打亂原本步調。不但**適應多工**的角色，且能在這樣的情況下**使事情有所前進**、展現**高度靈活性**。可以在事情當中找到**最佳處理方式**，加以**管理未知的變數**。



# 學術國際會議專業統籌師

統籌個案I:

統籌以網路圖反映、表達計劃安排，據以選擇最優工作方案，組織協調和控制生產（項目）的進度（時間）和費用（成本），使其達到預定目標，獲得更佳經濟效益的一種優化決策方法。

歸納實際舉例：

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

# 學術國際會議專業統籌師

國際學術會議期前的執行作業與應變方案：



# 學術國際會議專業統籌師

國際學術會議期前的執行作業與應變方案：

1. 新聞露出
2. 計畫時程圖
3. 籌備會該幾次
4. 進度差距 補正
5. 人員備案
6. 場地備案
7. 款項完整度
8. 天災備案
9. 與會人員生活安排
10. 收支達標率
11. 貴賓邀請管道/達成率

# 學術國際會議專業統籌師

國際學術會議期中的執行作業與應變方案：

## 主持技巧

- **充分預備的技巧**：熟讀個案，事前討論釋疑，確立時間分配
- **鼓勵發言的技巧**：開放性問話，創造發言機會，邀請與會者提出自己對個案的觀察、瞭解與建議，不宜指定或以輪流方式要求與會者發言。
- **營造氣氛的技巧**：態度溫和、表情輕鬆、幽默...，適時給予發言者肯定，隨時EMPOWER與會者，讓所有與會者覺得自己有能力。
- **連結議題的技巧**：在轉換議題，或發言冗長、繁雜、斷層時，摘要成員發言內容，使前後的討論得以連貫。
- **保持中立的技巧**：只提示討論的問題，不參加討論，也不提供答案。尊重、傾聽，不批評。有爭論要保持中立。
- **化解衝突的技巧**：發生爭執、激辯時，研判衝突是對人？對事？以轉移話題等方式緩和緊張氣氛，逐步化解衝突，繼續進行討論。
- **防止離題的技巧**：限定發言時間、次數，或者切斷話題。
- **形成結論的技巧**：要隨時擇要記錄每人發言內容，歸類整理並賦予標題，結束時立即提出條列式的整合結論。



# 學術國際會議專業統籌師

國際學術會議期中的執行作業與應變方案：

1. 軟體變動
2. 硬體變動
3. 其他因素-舉例與補救

# 學術國際會議專業統籌師

國際學術會議期後的執行作業與應變方案：

1. 滿意度出口調查
2. 善後回報
3. 結案圖文
4. 新聞露出

# 學術國際會議專業統籌師

## 陌生的學術研討會的邀請

掠奪式研討會(predatory conference)在近年逐漸興起，其興起的背後原因被認為和開放近用(Open Access)趨勢有關。掠奪式研討會有幾點特色：

- 1.以營利為目的而非知識交流、
- 2.透過不正當方式行銷，以及
- 3.缺乏信譽品質低劣。



# 學術國際會議專業統籌師

## 掠奪式會議參與者及特徵

### 掠奪式會議參與者

### 參與目的及特徵

#### Naïve Contributor 天真貢獻者

參與目的：這類參與者對沒有意識到自己是掠奪式會議的目標，而認為其雀屏中選乃是基於同儕審查的結果。參與會議的目的在於進行學術交流。  
特徵：多半為缺乏經驗的新進研究者，其判斷力尚未足夠，亦面臨嚴峻的發表壓力。當這類參與者發現他們發表的研討會是有問題的掠奪式研討會，往往感到憤怒和遺憾，而承擔錢包和名譽雙重受損的打擊。亦多諸多研究討論學者之所以受騙和其高發表壓力有關。

#### Cognizant Contributor 明知故犯者

參與目的：這類參與者知道掠奪式研討會，但卻不介意或甚至刻意地參與，其背後的動機可能是想在經歷上顯現學術研討會部分充足的參與經驗，以利後續職涯發展。  
特徵：這類參與者明為掠奪式研討會仍樂意參加。甚至也會同意參加掠奪式研討會組織或編輯委員會，以便使其履歷在外行人眼中更亮眼，而成為掠奪式會議共生結構中的一員。

#### Pseudo Scientist 虛假的科學家

參與目的：偽科學家參與掠奪式研討會的目的在於伸張他們的主張。  
特徵：偽科學家的研究宣稱為科學，或描述方式看起來像科學，但實際上並不符合科學方法基本要求的知識、缺乏支持證據及信效度，且未經同儕確認。專家的公開確認。這些人缺乏真正的學術貢獻及地位，是否確知研討會為掠奪式與否並不重要，其參與掠奪式研討會的目的在於伸張他們的主張。



# 學術國際會議專業統籌師

## 掠奪式研討會特徵 □1~13

1. 會議由營利組織而非專業的學協會所舉辦。
2. 會議主題囊括多個領域多、主題或學科，甚至將不相關的研究議題放在同一研討會中。
3. 研討會的聯絡信箱為免費的電子郵寄地址，比如gmail信箱。
4. 研討會主辦單位向潛在與會者大量發送郵件邀請其參與，且信件內容浮誇且吹噓。要求他們提交提案並進行註冊。通常情況下，這些垃圾郵件都含有誇張的語言，說會議有多麼有聲望。
5. 缺乏會議主辦者的資訊，或資訊不清，或是主辦者缺學術聲譽。
6. 會議論文或摘要自投稿至接受期非常短。
7. 會議被宣傳為度假勝地度假，而非學術或科學的交流活動。
8. 會議名稱與負聲望的學術會議名稱相似，僅有非常些微的不同。
9. 主辦單位保證會議論文將刊登在後續的期刊，通常這些期刊也是掠奪式，且向投稿者收取高額費用。或承諾給予大量的獎項。

# 學術國際會議專業統籌師

掠奪式研討會特徵 □1~13

10. 會議的網址不固定，且無法追縱過往的會議舉辦網站。
11. 會議網站內容不嚴謹，充滿拼字的錯誤。
12. 註冊費用高昂。
13. 研討會以發放大量邀請信方式宣傳，廣泛邀請不特定對象擔任專題演講者。

## 掠奪型期刊

### 定義-典型特徵

高額收費  
草率刊登  
謊報資訊  
空刊率高

### 危害-負面影響

剝削學者  
瓜分經費  
阻礙學術  
政治效應

# 學術國際會議專業統籌師

國際學術研討會案例I:

<https://www.cw.com.tw/article/5094477>

漏洞之處:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

專業或不專業?

# 學術國際會議專業統籌師

國際學術研討會案例II:

<https://www.cw.com.tw/article/5094478>

漏洞之處:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

專業或不專業?



# 觀光餐飲會場統籌師

## 目錄

1. 觀光餐飲會場統籌師的專業形象與責任
2. 活動前之計劃及籌備
3. 危機應變處理與衝突管理

## 活動主持與企劃統籌



# 觀光餐飲會場統籌師

## 1. 專業形象與責任?



觀光餐飲會場統籌師

簡單三步驟

建立你的  
專業形象

# 觀光餐飲會場統籌師

## 1. 專業形象與責任?

### 1. 得體的穿著和舉止

首先，把自己收拾乾淨。男生不要蓄鬍，女生則不要染燙風格離奇的髮型。在服裝選擇上，可以根據自己的工作特點，選擇適宜的服裝風格。比如外商偏愛正裝，而一些創意行業則可以選擇自由度更大的服裝。

其次，遵守基本的商務禮儀，確保專業地使用電話、郵件等通訊工具。在工作場合不聊過於隱私的話題或者具有爭議性的話題。同時，認可他人的工作，不議論他人的長處和短處。人人都有優缺點，在職場中表現出對他人的欣賞也能呈現你的專業形象。你的職場形象往往取決於你是否有意或無意地冒犯了你的同事，而且，老闆最不想看到的就是下屬之間出現不和諧的現象。



# 觀光餐飲會場統籌師

1.專業形象與責任?

## 2.溝通與承諾

一流的戰略打不贏一流的執行力。使命必達是企業和個人的制勝法寶，因此，對於你參與的項目設定並遵守期限，與同事以及客戶之間達成的協議要經過書面確認並按照約定執行。

不要委過於人，勇於承擔責任並積極尋找解決方法。儘管也許你的上司會對此頗有不滿，但從另一角度上來看，他對你應對錯誤的反應會留下不錯的印象。

此外，你還需要關注如何提升挫折容忍力和危機處理能力。當面對突如其來的工作變故，迅速行動起來解決問題的人，永遠比在一旁袖手旁觀什麼都不做的人更能夠讓人尊重。

# 觀光餐飲會場統籌師

## 1. 專業形象與責任?

## 3. 持續學習

你的學習態度也是你良好職場形象的反射。試想，每天做著同樣的事，又怎麼能期待出現不同的結果呢？

“只要願意學，什麼時候都不晚”。呈現專業並不僅僅在於做好自己當下具體的工作內容，還包括對行業的深度觀察、對趨勢發展動態的解析以及更多有助於精進工作的深層需求。

掌握這些知識也將是自己逐步向上發展的重要一步。

# 觀光餐飲會場統籌師

項目籌備四個階段：**2.活動前之計劃及籌備**



<b>時間：</b>	項目規劃成立至開設第一次籌委會會議	由第一次籌委會會議至項目宣傳發佈	約由項目籌備中期至活動推出日	由活動推出後至完成所有后期跟進事項
<b>里程碑：</b>	第一次籌委會會議	活動宣傳推出	項目活動日完結	董事局通過項目財政及檢討會報告
<b>原因：</b>	好的開始是成功的一半，第一次會議必須充份準備，讓籌委對主席有信心、讓團隊清楚工作安排，表現專業一面。	活動展開對外宣傳的意義在於你已確定大部份活動細節，包括日期時間／地點／主要嘉賓大使／價錢／節目等等。亦等同活動前期工作全部完成。	當宣傳陸續送出，團隊的焦點應集中在活動當日工作準備及各項細節。包括節目流程、物資管理、場地佈置、工作人員招募及配置、現場管理等等。	一個完整的項目必須包括及時完成所有活動後的跟進事項。即檢討、財政安排、活動消息報告、慶功等等。
<b>預計時間：</b>	由項目規劃成立至開設第一次籌委會會議	由第一次籌委會會議至項目宣傳發佈	約由項目籌備中期至活動推出日	由活動推出後至完成所有后期跟進事項
- <b>大型項目</b> 最少 6- 10 個月籌辦，多為對外合作項目，籌委會可 > 10 人。	活動前 6- 10 個月開始	活動前 5- 9 個月開始	活動前 3 至 4 個月開始	活動后 3 個月內完成
- <b>中型項目</b> 最少 4- 6 個月籌辦，有對外合作，籌委會約 5- 10 人。	活動前 4- 6 個月開始	活動前 3- 5 個月開始	活動前 2 至 4 個月開始	活動后 1 個月內完成
- <b>小型項目</b> 最少 2- 3 個月籌辦，多為青商會內活動，籌委會通常少於 5 人。	活動前 3 個月開始	約活動前 2 個月開始	活動前 1 個月開始	活動后 1 個月內完成

# 觀光餐飲會場統籌師

## 2.活動前之計劃及籌備

活動前置作業有哪些:

1. 依據活動計畫書和活動管理計畫安排活動執行次序，必要時於事前進行彩排
2. 介紹活動進行流程與安全須知  
包含活動進行前向顧客說明相關休閒設備、設施或器具(材)使用安全規定
3. 說明如何於活動進行前確認顧客及裝備狀態是否符合使用安全規定

# 觀光餐飲會場統籌師

## 2.活動前之計劃及籌備

### 活動計畫書/活動管理計畫

- **活動計畫書（給客人端）：**

活動內容、活動次序（如需要）、報到行前通知、設備或設施使用注意安全規定、安全須知

- **活動計畫書（執行工作人員端）：**

活動內容安排、活動執行次序、活動前彩排、活動安全注意事項（包含人員證照、器材證書...等）、當天服務注意事項、所有安全須知及意外發生SOP



# 觀光餐飲會場統籌師

## 2.活動前之計劃及籌備

活動彩排要點:

1. **時間順序**：例如：活動進場順序/出菜順序/活動項目順序...
2. **設備**：例如：音響、活動道具，裝備、餐具食材...
3. **場佈**：例如：現場佈置、現場動線、現場需要任何帳篷或任何必要設備...
4. **人員**：例如：當天人員佈局確認、機動組、活動組....



# 觀光餐飲會場統籌師

**模擬情境一：**請問我想報名11/1基隆嶼釣魚活動，請問哪裡集合？可以停車嗎？費用多少？團報人有優惠嗎？有沒有人數限制？

● 試回答活動前置作業的問題。

**模擬情境二：**我想辦一個求婚派對，男女方各有15人、要包含點心跟酒水，我們是在淡水河滑水認識的、也希望有鴨子或天鵝浪漫陪伴。要傍晚4小時活動，費用20萬以內，試想活動期間需注意事項有哪些？試完成相關表件紀錄。

**模擬情境三：**我想辦一個在基隆碧砂遊艇碼頭的國際帆船比賽，試想活動的前置作業包含哪些。

**模擬情境四：**請規劃一個20人龜山島獨木舟活動行程。包含安全及取消機制

# 觀光餐飲會場統籌師

## 3. 危機應變處理:

### 危機意義

- 危機是事件的轉機與惡化的分水嶺，亦是決定性與關鍵的一刻。
- 有的危機因為我們防範得宜，沒有發生。
- 有的危機因為我們視而不見，漠不關心，正潛伏著，待機爆發。



# 觀光餐飲會場統籌師

不只是國家，包括企業、團隊、乃至於個人，隨時都可能陷入舉步維艱的危機時刻。

對於處理危機，股神巴菲特有一番中肯且務實的建議：「做得正確、做得迅速、快速抽身、解決問題。」

依循以下四個步驟沈著處理：

- 第一步：界定危機
- 第二步：評量危機
- 第三步：解決危機
- 第四步：控制危機

# 觀光餐飲會場統籌師

## 第一步：界定危機

「當你聞到無臭的氣體時，可能就是一氧化碳。」

危機以各種可能的方式與型態存在，搞清楚眼前的危機是什麼，是最重要的一步。釐清危機的兩個層面，將讓人更清楚界定危機的範圍。

- 1.起因：例如上游供應商無法如期交物料、消費客跑單等。
- 2.影響：例如預算將超支、或者是業績目標無法達成。

所以團隊所遭遇的危機就可以被明確地講述成：「由於供應商無法如期供貨，將造成預算超支的問題。」接著，就能夠針對起因及影響，採取正確的行動。



# 觀光餐飲會場統籌師

## 第二步：評量危機

進一步分析危機的層級，有助於後續人力、資源的調配，以及決定因應的先後順序。一個簡單的方式是，以影響力為橫軸，可能機率為縱軸，試著從1~4，做出危機程度的差異分析。

高可能性、低影響力的危機，屬於中度危險；低可能性卻高影響力的危機，則屬於高度危險；最嚴重的，當然就是可能性與影響範圍都高的危機狀態。

# 觀光餐飲會場統籌師

## 第三步：解決危機

解決危機時有四種因應策略，分別是：

1. **避開**危機：例如餐飲供應商出問題，那麼試著尋找其他的供應商接替，避開預算超支的風險。
2. **轉移**危機：試著找出其他環節來承擔，例如出問題的供應商，可能有其他管道能夠負起責任，移轉風險。
3. **減緩**危機：如果避不開危險、也沒辦法轉移，那麼就想辦法「停止出血」，至少不要失血過多而死。
4. **接受**危機：如果危機所造成的影響不大，努力防堵不見得有效益時，那麼就試著承受這個小風波。

# 觀光餐飲會場統籌師

## 產品包裝脫落

### 避開危機

告知客戶這是**單一個案**問題,今年度出貨產品首件檢查均沒有發現此現象!不過我們的品保部會進行**為期兩週**線上生產的**加強抽樣**,來確保品質無虞!

### 轉移危機

將問題轉移給**包裝供應商**,讓客戶覺得產品出問題,主因來自協力供應商的品質控管有問題,而非公司本身!並在兩週內**提出供應商品質報告**!

### 減緩危機

怕客戶將架上產品全部下架,所以請求客戶先將小部分通路的貨品**兩天下架**進行全檢,由公司**全權負責費用**,讓客戶看到公司的處理態度!

### 接受危機

做好**全面賠償**的心理準備,並由製造部提出如何在**三週內重新生產**此批貨品,5週內送到客戶的手上!

# 觀光餐飲會場統籌師

不管因應策略是什麼，更重要的是具體採取行動，以3W原則，積極面對危機：

- What：如何處理？訂出一致化的準則。
- Who：誰去處理？明確劃分工作職掌。
- When：何時處理完成？標出檢核時間點。



危機處理能力

# 觀光餐飲會場統籌師

## 第四步：控制危機

最後一個步驟，就是持續檢視危機的動態變化，每一個要素發生改變，都可能需要重新調整策略與行動，保持戒備狀態，隨時彈性因應，避免情況失控惡化。

危機不是百分之百的壞事，面對無法逆轉已然發生的狀況，除了恐慌的情緒之外，更進一步的正面思考方向是如何從危機中獲利，讓你有機會回收部份損失，並且開始修補之前的混亂。

最後，奧古斯丁給予危機管理者最終的忠告是：「迅速告訴大眾事實，」隱瞞是無法解決問題的，「若不幸面臨到危機，請接受它、管理它，並盡量把你的視野放在長期。」



# 觀光餐飲會場統籌師

## 危機應變處理案例1:



# 觀光餐飲會場統籌師

## 危機應變處理案例2:



# 觀光餐飲會場統籌師

危機應變處理案例3:



# 觀光餐飲會場統籌師

## 3. 衝突管理：

觀光的組織中，跨部門合作是無法避免的，然而面對可能的摩擦與衝突又使許多人手足無措、避之惟恐不及。必須有正確的認知衝突的本質以及學習到衝突管理和跨部門溝通的技巧。

## 衝突來源：

人：

- \* 態度

事：

- \* 人格的差異
- \* 經驗的差異
- \* 資訊的差異

# 觀光餐飲會場統籌師

各行各業中，衝突管理對企業的重要性。並在內部或外部顧客衝突中做有效溝通。你將透過語言及非語言溝通減少衝突產生。如果發生衝突，運用口語及非口語的技巧有效化解衝突。

「CARS衝突管理法」是一種幫助人們處理衝突的方法。包含四個步驟：搭起橋樑、觀察和了解、回應和解決、以及檢討和改進。

四大心理技巧:同理心、關心和尊重三個技巧可以幫助人們與對方建立溝通橋樑，解決問題；而行為界線則是保護自己的方法之一。



# 觀光餐飲會場統籌師

有沒有顧客試圖誑騙你？當然會有。會不會有顧客想要不花錢占便宜？肯定也免不了。有沒有品行惡劣、對人頤指氣使的顧客？

實例說明：

# 觀光餐飲會場統籌師

六點心法:多年的工作經驗，以下幾點可以幫在氣憤的顧客面前保持冷靜：

- (1) 讓顧客盡情抱怨。聽顧客把事情的來龍去脈講一遍。有時，顧客需要的只是有人傾聽。
- (2) 對問題承擔起責任。不要推卸責任，不要辯解，不要找藉口。無論是人手不夠、運貨車出了事故或者伺服器當機，在顧客看來都不是理由。
- (3) 盡量找出簡單快速的解決方法。如果實在沒辦法，那就問顧客能不能讓你在二十四小時或四十八小時後再聯繫他們。以我的經驗來看，恭敬的態度能夠撫平絕大多數顧客的情緒。另外，顧客氣消之後，要比正在氣頭上時更容易接受你的解決方案。

# 觀光餐飲會場統籌師

六點心法:多年的工作經驗，以下幾點可以幫在氣憤的顧客面前保持冷靜：

(4) 君子能忍則忍。雖然必須把顧客奉為永遠是對的一方，但有時，失誤的確歸於顧客，他們或許誤解了合約條款、簽下錯誤日期，或者搞混了資訊。在這種情況下，想要打贏舌戰確實易如反掌，但打仗的成本實在太昂貴了。有時，忍一忍才是更好的選擇。如果閉口不語能讓你留住顧客，又何樂而不為呢？

(5) 為顧客投訴建立暢通的管道。開設熱線服務台，或者指派懂得如何處理投訴的專員負責回覆電子郵件。把這種模式當成在吃預防藥品：今天喝一兩口投訴藥，明天你就能省去一斤重的紛爭苦惱。

(6) 莫忘最終的勝負。當你扳倒顧客時，實際上雙方都輸。

# 觀光餐飲會場統籌師

案例討論:

# 觀光餐飲會場統籌師

Q & A