

# 教學創新暨教材研發獎勵期末成果報告

會展專業服務見習推廣與認證資格取得

中國文化大學國際貿易學系 黃月霞助理教授

中華民國100年12月25日

## 目 錄

壹、計畫名稱：會展專業服務見習推廣與認證資格取得.....	3
貳、實施課程.....	3
參、前言.....	3
肆、計畫特色及具體內容.....	3
伍、實施成效及影響（量化及質化）.....	15
陸、結論.....	16
柒、附件：光碟一片.....	16

## 壹、計畫名稱：會展專業服務見習推廣與認證資格取得

## 貳、實施課程

本創新教學活動乃配合應屆畢業生提升其核心競爭力，特開設「會展行銷實務」課程，利用認證教材內容，強化產學互動合作意願。

## 參、前言

展覽與會議不僅提供貿易企業一個商品行銷與資訊交流的重要平台，還提供了高潛力、高附加價值、高創新利益，帶動週邊產業，創造就業機會，加速振興地區與國家的經濟發展。

本教學宗旨乃意圖激發學生對會展產業之從業人員專業技能感到興趣，配合政府推動會展產業認證制度及人才資料庫建置，提供本系學生自覺是否合適以會展人才為職涯志向之新管道。

## 肆、計畫特色及具體內容

### 一、計畫特色：

(一)、修習本課程之學生且通過 30 小時的訓練，可取得報考「會議展覽服務業專業人員認證考

試」之資格。[http://mice.iti.org.tw/Certificate\\_Detail.asp?ct\\_rfnbr=38](http://mice.iti.org.tw/Certificate_Detail.asp?ct_rfnbr=38)

(二)、引進業師講座，透過支援會展服務業務介紹，從主辦單位的觀點，認識主辦單位與展覽相關服務項目與職責。

(三)、安排學生模擬採購/買者角度實地參訪體會世貿國際專業展之看展經驗，並驗證學理與實務之異同。

(四)、引進企業合作，介紹/推廣與增加學生實習機會，實踐作中學。

(五)、鼓勵取得證照並配合使用線上模擬題庫測驗軟體演練，熟悉考試題型與答題速度，提高證照通過率。

二、計畫內容: 本計畫之創新教學各單元活動與成果內容分享如下:

(一)、教學單元活動-認識外貿協會與自行車展介紹

執行日期	具體目標	教學活動單元	時間分配	教學資源	學習效果評量
10月	引發學習動機	1. 外貿協會與職掌 2. 自行車展(Taipei Int'l cycle show) 主辦單位與貿協招標簽約之人力派遣廠商服務案例。	180分鐘	大恩館電化教室、自製教學ppt與專業展之影片介紹,如展場服務人員工作介紹簡報會展。	出席率、提問率與自我練習。

成果內容分享

主題

- ✦ 公司簡介
- ✦ 國際展覽資訊介紹:  
以 2009 年自行車為例
- ✦ 展場服務人員工作介紹

以實例簡介展覽館之展場服務人員工作



外貿協會 <http://www.taitra.com.tw/>

會展(Trade show)人力支援者(展覽地點為世貿信義展覽館、南港展覽館),於每屆各展覽開始前1-2週必須接受四小時展前密集職前訓練。無法參加展前說明會者,其支援展覽期間的工作資格會被取消。其目的乃各種展覽有其特定的注意事項與服務目標,督導會針對展覽性質,各個服務項目要點,給予說明與重點訓練。

通常是前一週承辦展覽現場人力支援的單位會利用簡訊/電話通知參予者集訓的時間與地點。參予者必須上職前訓練才會知道自己被分派給予的工作職務)。展覽會場的各项服務工作,依各職務工作內容各別訓練(如售票、大會服務台、場內公共區服務台、門禁、巡場、接駁車引導、新聞室、洽談區、酒會支援等工作)。英文能力聽說能力優異者得派至廠商攤位服務。甚至某些服務工作需要使用基本語文能力,也會藉此給予小小測驗,不合格者乃喪失服務資格。

總言之，(1) 展前一週內安排在世貿展覽館區內進行為時 4 小時之展前專訓 (2) 展覽日期:如展期檔次所示(展期為四-五天/每天 8-9 小時, 依照人力派遣公司安排的時間為主)。人力派遣公司所給予的工讀金約新台幣 100-120 元/每小時不等。有經驗者且負責敬業者, 可晉升為督導, 工讀金略為增加。故此工讀工作頗受大專校院學生青睞。



展前作業會議督導討論



展前作業介紹-四小時密集訓練



報到與工作職掌說明介紹

## (二)、教學單元活動-檔期介紹(專業展、消費展與綜合展)

執行日期	具體目標	教學活動單元	時間分配	教學資源	學習效果評量
10 月	學會如何選擇各專業檔期	1. 上網查國內外專業展覽檔期。 2. 認識參展單位如出口/製造商/貿易商等攤位。 3. 學習看展報告製作之注意事項。	60 分鐘	大恩館電化教室模擬示範、自製教學教材與過去學生作品示範參考引導學生以參訪(買家)觀點製作參訪心得報告。	出席率、提問率與自我練習。
成果內容分享(100 學年第一學期校外參訪活動-節錄 3 位同學心得報告)					
<p>2011 台灣國際會展產業-緣起</p> <p>(一)為建構具吸引力的國際會展環境,藉科技化會展服務以有效提升國內興會辦展之國際競爭力,政府繼 2009 年「會展擴大年」及 2010 年「台灣會展產業行動計畫」後,推動會展產業資源整合,以提升會展產業發展之深度及廣度。</p> <p>(二)除展出 MICE 產業的相關內容外,也希望藉發展綠色環保展覽的觀念,以及推廣數位電子展示技術於展會的應用,以彰顯本展的定位與獨特商機。</p> <p>(三)台灣的製造業亟具實力,配合優良的展會硬體設施和軟體服務,擁有發展會展產業的良好條件;廠商參加本展與各國會展業者交流,除了明瞭會展產業發展趨勢,並可廣結人脈,發展商機。</p> <p>資料引用出處 <a href="http://www.excotaiwan.com.tw/zh_TW/index.html">http://www.excotaiwan.com.tw/zh_TW/index.html</a></p>					
<p>活動內容:參訪 2011 台灣國際會展產業(專業展覽)</p> <p>活動地點:台北國際會議中心</p> <p>參加學生:姓名:洪世在</p> <p>學號:99251051</p> <p>系班級:國際貿易學系二年 B 班</p> <p>這是我第一次參加國際性的展覽,這堂課讓我學習到台灣還有外貿協會的幫忙讓台灣走向全世界。雖然這個展覽大部分都是台灣的學校及外縣市來展覽,不過讓我意外的是他們能夠用小場地佈置起來讓其人參觀者吸引過來。</p> <p>最讓我難忘的是台中市的攤位,他們用了差不多有六個到八個攤位展現出台中市吸引許多人,並且請來 show girl 來幫忙和餐館者一起玩 wii 的遊戲。</p> <p>另外我還聽了演講,有關台灣與世界博覽會之回顧與前瞻。這是由張瑞樑先生、姚開陽先生所演講,說明了台灣的花博和台灣在世博的展覽。他不但說明台灣曾經參加的博覽會更說明博覽會的存在意義。</p> <p>這次展覽讓我學習到展覽的重要性和外貿協會對台灣的幫助。讓我了解到會展以及各個攤位是如何擺攤,以及各裝潢是如何佈置的。這讓我很高興有機會參加這種展覽學習到課本無法解釋的觀念。</p>					



演講者 姚開陽

2011 台灣國際會展產業展之展覽檔期為 100 年 11 月 3 日至 5 日，為全國唯一整合會展產業之專業平台，舉辦會議、展覽、行銷活動一切所需之服務。

本次展覽定位為永續發展的展會；展會中推廣先進的展示技術，宣揚綠色環保的展覽觀念，並提供會展業界一個意見交換與商機撮合之有效媒介。

[http://www.excotaiwan.com.tw/zh\\_TW/index.html#top](http://www.excotaiwan.com.tw/zh_TW/index.html#top)



中國科技大學的佈置



台南主題館



活動名稱：2011 年~台北國際旅展(綜合展覽) <http://www.taipeitf.org.tw/>

活動地點：台北世貿展覽館一館 B 區

參加學生：姓名：鄭峻權

學號：97250058

系班級：國貿系 4A

這次參加台北旅展感到格外新鮮,因為以往參展的經驗不多,加上上課後對於會展方面的實務內容又印象深刻.這次參訪展覽實際體驗會展現場的感受又可以交作業真是一舉兩得,原本認為星期一人數不多,但到現場卻又人山人海,很有可能是因為最後一天,可見此展在台灣還是具有的人氣和規模;買了票進入會場後便開始觀察場內的動線和攤位,發現真的是像上課老師說的,會有一些邊緣攤位和遠處便可聞聲的主要大型攤位。

因為毫無概念,便先無目的亂逛,會展內五花八門的廠商和介紹,的確可以吸引許多相關產業和愛好旅遊的人士,難怪許多公司願意不計成本參加會展,因為此地的商機的確不容小覷。

大概逛了將近一個多小時後,熟悉會展攤位位置和大方向內容後,我便和三五同學開始參觀較大的”主要廠商”攤位,並仔細觀察和拍照,手上拿著厚厚的 DM 和廣告,有一段時間甚至被吸引都滿想認真聆聽工作人員介紹出國去玩。

不過就我觀察,這個旅展的性質好像是偏向於一般民眾的導向,不太像是公司之間訂單的洽談,有可能是最後一天要促銷,也有可能是旅展的性質不太像是專業的大型展吧,在拍完照和整理手上資料,幾乎參觀完主要攤位後,我們就離開了。

雖然逛了幾個小時人擠人很疲累,不過參訪展覽的感覺卻格外令我感到新鮮和充實,幫助頗大,也增加了些許視野,下次有不一樣展覽,會考慮再次參訪,體驗不一樣展覽的特色和異同之處。

最後我針對這次台北旅展列出以下幾點建議和歸納作為參考和心得總結:

1. 台北世貿展覽館場地算大,但動線規劃我認為仍需加強,尤其民眾和顧客甚多,如不處理好動線和標示的規畫,對展覽的流暢度和利益有很大的損失。
2. 會場附近為交通要道,如遇類似較大型人多之展覽,應把交通疏通之工作做好,避免造成意外和會展的麻煩。
3. 台北旅展廠商眾多,有本土,對岸甚至各國的廠商,民眾除了大型攤位的廠商其他業者容易被忽略失焦,如欲有競爭力和吸引消費者,除了商品內容吸引人,不說,宣傳手法更需與眾不同,像是這次會展有看到特別的印度旅遊業請外國導遊介紹,泰國旅遊業者有人偶表演,韓國旅遊業者有傳統服飾走秀等....皆能區分出特色和吸引商機。



台北世貿展覽館一館 B 區門口,排隊人潮



人潮眾多都是商機



世貿展覽館場地內電線包覆保護的膠帶



我和廣告宣傳人員,他在替我介紹



各家旅遊廠商,上面有麗星郵輪的氣球向上發展吸引目光



顯眼的韓國旅遊業者的氣球容易找到韓國旅遊的攤位



日本旅遊業者的攤位,紅燈籠相當醒目



會場攤位位置圖



東南旅行社促銷商品-套裝旅遊行程宣傳



和打扮較特別宣傳人員合影

活動名稱：2011 年~台北魅力國際服裝服飾品牌展(專業展覽)

活動地點：台北世界貿易中心南港展覽館

參加學生：姓名:陳珮穎

學號:97251208

系班級:國貿 4B

台北魅力國際服裝服飾品牌展是由經濟部國際貿易局指導，中華民國紡織業拓展會與中華民國對外貿易發展協會共同主辦的，已連續舉辦五屆，成功打造品牌與通路的交流平台，在活動中透過成功廠商的親身證言、歷年成果展現及 2011 TIS 精采預覽，號召國內更多企業參與這場本年度的時尚盛會。

活動以靜、動態展精彩展現，看到很多來自不同國家、不同年齡的設計師作品，也從不同作品間看到不同的訴求和創新，設計師部分包含:名媛設計師 BOBO Jang、跨界創意巧手呂學政、旅英設計新星陳劭彥及設計大師潘黛麗等精彩作品，而設計師也親自出席分享創作歷程，精采反映出台灣時尚力量的起承轉合。

在展覽中，有超過 30 個國家、地區買主，上百場的商洽會，國際論壇及世界名品秀展因此增添了整個展覽的多元、豐富性，並期許台灣的設計與創意繼續在國際間嶄露頭角。



時裝設計新人獎第一名蔡永琪-流金歲月



展館海報前留影

展覽期間活動行程表

<p>10/22(六)</p>	<p>11:00 JNBY, COCOON 2011 秋冬時裝發佈會</p> <p>14:00 時尚香港 CHOW TAN TAN、fait a main、MODELE de PRUDENCE、MODELE de PRUDENCE、Mondovi、n:ter、SPY Henry Lau</p> <p>16:00 fan - 2011-2012 秋冬早春時裝發表會</p> <p>19:00 潘黛麗 &amp; 潘怡良 2012 春夏時裝發表會</p>
-----------------	--

研討會活動	
10/22(六)	<p>10:30   12:00</p> <p><b>講題：伊勢丹百貨未來發展方向</b> <b>主講人：深澤洋介 部長【三越伊勢丹】</b> <b>大綱：</b> 1. 現今百貨公司面臨的環境變化 2. 逐漸縮小的百貨公司市場 3. 百貨公司競爭對手的發展方向 4. 百貨公司的存在意義</p>
	<p>13:00   14:30</p> <p><b>講題：品牌產品上市前一定要做的事-紡織品檢驗制度</b> <b>主講人：鄭慶弘 科長【經濟部 標準檢驗局】</b> <b>大綱：</b> 1. 檢驗緣由範圍及時程 2. 檢驗標準及項目 3. 檢驗方式 4. 檢驗標識 5. 其他應注意事項</p>
	<p>16:00   17:30</p> <p><b>講題：日本時尚展示會的動向與未來發展</b> <b>主講人：佐藤美加 執行總監,【rooms】</b> <b>大綱：</b> 1. 日本時尚展示會發展現況 2. 日本流行時尚市場 3. 今後日本時尚展示會的未來性</p>

(三)、教學單元活動-引進模擬考證系統

執行日期	具體目標	教學活動單元	時間分配	教學資源	學習效果評量
11 月	明瞭取得證照與所需準備要點	1. 如何準備考試介紹。 2. 線上模擬題庫操作教學。 3. 紙本版出題方向。	30 分鐘	歷屆考古題庫與 web 版電腦軟體。	出席與本課程通過者，始能取得報考證照資格。
成果內容分享					
<p>1. 鼓勵同學勤歷屆考古題，針對「100 年度會議展覽專業人員初階認證超強解析」、黃秀慧、石慶賀編著(華立/松根出版社)的題型解說，詳看明瞭出題者原意。</p> <p>2. 解說證照考試計分，因為有倒扣同學，鼓勵預先做好題型分類，確實掌握出題者常考單元範圍。</p> <p>3. 引用 WEB 版即測即評-模擬考證軟體系統。本軟體全名為「唯鼎 WEB 教學平台-證照題庫模擬系統」。</p> <p>優點:方便同學在家自我練習與掌控考試時間運用。學生可自己設定考試題目，測試自我學習成效。</p>					



如上圖顯示畫面-方便同學任何時地均可上網自行測驗與練習

正式考試題目設定

\* 試題編號:

\* 試題規劃:  自選  系統設定

說明:

新增請輸入以下資料, \*表示必填欄位

\* 類別編碼:  18 會議展覽專業人員初階認證考試

現有題庫數: 單選題:  複選題:  是非題:  填充題:

單選題 複選題 是非題 填充題

題數設定:

題 數:  題 數:  題 數:  題 數:

每題分數:  每題分數:  每題分數:  每題分數:

欲修改資料, 請點選類別編碼

刪除	類別編碼	章節	單選題		複選題		是非題		填充題	
			題數	每題分數	題數	每題分數	題數	每題分數	題數	每題分數

備註:

1. 同學請參考現上操作指導說明。
2. 離開請在右上角確實按登出鍵, 以防帳號被鎖。

(四)、教學單元活動-產學合作業師提供實習機會

執行日期	具體目標	教學活動單元	時間分配	教學資源	學習效果評量
12月	參與實習之重要性	會議活動之內容與實習推廣活動所需注意要點。	3小時	聘請業者講解與招募儲備服務實習生，例如實習須知與流程。	登記意願紀錄與實習評量表。

成果內容分享



合作業師演講



同學聆聽照片



# Service & Perdominance

## Manager

- 活動主持人(含雙語)
- Show Girl(全省)
- Demo Girl(全省)
- Dancer(男女舞團)
- 促銷PG(全省)
- 接待小姐
- 花式調酒
- 瑜珈表演
- MC表演者



Finding the right people\_reaching the mission

介紹活動類型之一

### Supervisor



葉士鋒 178 / 75

經歷  
Ferrari&Maserati 1<sup>st</sup> Rally Taiwan 2009  
Windos 7 光華商場首賣會  
藝術博覽會進場場督導  
花卉博覽會前置  
鶯歌陶瓷博物館展覽進場場督導  
臺北市立美術館展覽進場場督導  
兩山人壽核保員  
中國信託法務助理



江展鈞 183 / 92

經歷  
Ferrari&Maserati 1<sup>st</sup> Rally Taiwan 2009  
Windos 7 光華商場首賣會  
花卉博覽會前置  
臺北小巨蛋演唱會進場場督導  
板橋市立體育場活動進場場督導  
臺大體育場活動進場場督導  
NBA臺北賽進場場督導  
中正紀念堂進場場督導  
三峽農民市集進場場督導



白耀瑜 175 / 69

經歷  
Ferrari&Maserati 1<sup>st</sup> Rally Taiwan 2009  
Windos 7 光華商場首賣會  
花卉博覽會前置  
鶯歌陶瓷博物館展覽進場場督導  
臺北市立美術館展覽進場場督導  
中正紀念堂進場場督導  
三峽農民市集進場場督導



姜姜宏 176 / 65

經歷  
Ferrari&Maserati 1<sup>st</sup> Rally Taiwan 2009  
大安森林公園活動督導  
花卉博覽會前置  
臺北小巨蛋演唱會進場場督導  
板橋市立體育場活動進場場督導  
臺大體育場活動進場場督導  
NBA臺北賽進場場督導  
臺北市立美術館佈展督導  
三峽農民市集進場場督導  
世貿藝術博覽會佈展督導



林易瑜 178/60

經歷  
屈臣氏PG保養品督導  
寶麗PQI  
Ferrari&Maserati 1<sup>st</sup> Rally Taiwan 2009  
Windos 7 光華商場首賣會  
花卉博覽會前置  
NBA臺北賽進場場督導



黃彥凱 178/60

經歷  
屈臣氏PG保養品督導  
寶麗PQI  
Ferrari&Maserati 1<sup>st</sup> Rally Taiwan 2009  
Windos 7 光華商場首賣會  
花卉博覽會前置  
NBA臺北賽進場場督導



張家輔 175/60

臺北小巨蛋演唱會進場場督導  
板橋市立體育場活動進場場督導  
臺大體育場活動進場場督導  
NBA臺北賽進場場督導  
臺北市立美術館佈展督導



陳澤憲 176/76

屈臣氏PG保養品督導  
寶麗PQI  
臺大體育場活動進場場督導  
NBA臺北賽進場場督導  
中正紀念堂進場場督導  
三峽農民市集進場場督導

介紹督導名單-有歷任學長與系上同學，讓學生明白他們能、你也能。



# Service & Perdominance

## Perdominance

- 配合度高
- 專業度高
- 短期大量派遣
- 活動配合經驗多
- 選擇性多
- 服務範圍廣泛
- 人力搜尋快速
- 現場督導/小組長
- 大型場合配戴 **Working Talking**

Finding the right people, reaching the mission

工作機會與內容解說

### 伍、實施成效及影響（量化及質化）

本課程實施成效和影響並非立竿見影，學生學習成效需要仰賴時間醞釀與藉由各種不同教學活動引導與誘發產生績效成果。

短期可見的學習成效經由量化與質化觀察分析如下：

- (1). 量化指標：每位同學都親自實際走訪世貿展覽館所舉辦的專業展覽活動，並以圖文並茂的方

式，於11月30日前，在課輔系統作業區上傳校外參訪活動之書面報告。預計約有55位學生具備取得報考「會議展覽專業人員初階認證」資格。

- (2). 質化指標：從學生個人書面報告中，可了解該生對上課聽講體會多少。基本上會展行銷實務這門課乃鼓勵同學走進世貿展覽館，藉由不同專業展覽主題，實際體會不同產業風貌。

## 陸、結論

會展產業(MICE)涵蓋一般會議(Meetings)、獎勵旅遊(Incentives)、大型會議(Conventions)與展覽(Exhibitions)。近年來，尤其是亞洲各國將會展產業當成各國發展城市觀光的利器。國內大專院校積極開設此門相關課程，多半以觀光系的觀點，著力點乃發展會議與獎勵旅遊，帶動城市觀光，增加國際能見度。

然而從國際貿易的角度而言，國際性專業展覽活動乃國內製造商與出口商積極拓展貿易的重要活動，也是當前外銷產業普遍認知最有效的行銷活動之一。因為熱門專業展有賴於該國強有力且在國際具競爭產業當後盾，會議則須憑藉著城市的軟體與硬體為後盾，兩者相互搭配或獨立存在皆可為國家帶來直接的經濟利益。

本課程積極引進模擬考證軟體系統，鼓勵同學勤做考古題，鼓勵有興趣考此證照者，密切注意每年6-7月公告的報名考試消息與9月考試日期。更與人力派遣公司產學合作，鼓勵同學利用課堂實習工讀的意願和追蹤同學參與程度，期盼同學們對此產業服務內容產生興趣，透過多看、多聽、多參與，從各種教學活動中體會做中學，發現自我興趣所在，了解會展產業的多面貌，增展見聞與開拓個人視野。

柒、附件：光碟一片