

## 會展師——引領會議與展覽人才 培育方向與系統化知識建構

張書憲 | 國立高雄餐旅大學餐旅暨會展行銷管理系副教授

投稿日期 103 年 6 月 27 日

### 摘要

人才是城市發展的推手，理想實踐的擘畫者。高雄市地理位置優越，高雄國際會議中心營運後的頻繁會議活動與高雄展覽館落成啟用後的專業展盛會所吸引的國際目光，已逐步克服高雄市邁向會展城市發展過程中硬體設施不足的難題，高雄市朝向會展產業發展已經起步，但是會展城市的人才缺乏，才正浮上檯面。

會展人才培育並非一蹴可幾，舉凡政策研擬、趨勢引領、教育訓練與產業整合的相互共構，均是未來高雄市會展人才發展與產業推動的關鍵因素。以產業發展而言，是人才真正揮灑的舞台，藉由教育、訓練與績效產出評估是人才培育的正向顯著因果對比，透過正確的訓練可以增加產值，使生產力提高，提升企業成員的知識、態度、能力和價值觀(Cronin et al., 2009)，會展產業成敗關鍵，人才所涵蓋的相關範圍亦是最深最廣。

本研究以會議展覽產業(MICE)為對象，探討國內外對於會議及展覽人才培育應著重的方向，從「教育」、「訓練」與「發展」為區塊對於大學到產業發展之人才供需所應具有的系統化知識建構，同時探討我國會展主管機關經濟部國貿局引進國際會展認證培訓對於未來我國高階會展人才影響的趨勢。會展產業在高雄已經開始深耕，「會展師」勢將成為此一產業日後專業人士的桂冠。

關鍵詞：會展師、系統化知識建構、國際會展認證

## Meeting and Exhibition Managers—Leading the Direction and Systematic Knowledge Building of Meeting and Exhibition Personnel Training

Shu-Hsien Chang | Associate Professor, Department of Hospitality and M.I.C.E. Marketing Management,  
National Kaohsiung University of Hospitality and Tourism

### Abstract

Talented professionals are the promoters of urban development and chart ideal practice. Kaohsiung City possesses an excellent geographical location. The frequent events held at the International Convention Center Kaohsiung and the professional exhibitions and events conducted at the Kaohsiung Exhibition Center since the opening of both venues have drawn international attention. These venues have gradually helped overcome the lack of hardware facilities that hindered Kaohsiung's efforts to develop into a meeting and exhibition city. Kaohsiung City has made initial steps toward the development of the meetings, incentives, conferences, and exhibitions (MICE) industry. Nevertheless, insufficient professional talent has become an emerging issue in the MICE industry in Kaohsiung.

MICE personnel cannot be cultivated overnight. The combinations of policy development, trend shaping, education, training, and industry integration are key factors in the future development of MICE personnel and industry promotion in Kaohsiung City. Industry development is essential to providing a platform for professionals to display their talents. Education, training, and evaluation of performance outputs are significantly and positively correlated with personnel cultivation. Proper training can increase output, improve productivity, and enhance the knowledge, attitudes, capabilities, and values of the members of an enterprise (Cronin et al., 2009). Professionals have the deepest and widest influence on the success of the MICE industry.

The subject of this study was the MICE industry. We investigated the directions on which MICE personnel cultivation should focus both within Taiwan and abroad. We used “education,” “training,” and “development” as different categories to build systematic knowledge as required in talent supply and demand between universities and industry. We also investigated trends in the influence of the introduction of international meeting and exhibition certification and training by the Bureau of Foreign Trade, Taiwan’s MICE authority, on future high-level MICE professionals in Taiwan. The MICE industry has begun to set roots in Kaohsiung. “meeting and exhibition managers” are set to become the leading professionals of this industry in the future.

Keywords: meeting and exhibition managers, systematic knowledge building, international meeting and exhibition certification.

## 壹、前言

會展產業是國際貿易的櫥窗，在台灣產業歷史發展的起步甚早，但經由課程、學程到科系的整合，却是近十年來的趨勢。民國九十五年教育部推動技職校院獎勵大學教學卓越計畫，計有 30 所公私立科大及技術學院接受計畫補助，同年教育部為使向隅學校推動發展亮點，復提出「技專院校發展學院重點特色計畫」，分為政策領域及特色領域兩大方向，推動校際及產業資源整合，以建立技職典範特色學校。當時由新竹中華大學及台南立德大學所提出會展人才培育學程計畫，是技職校院對會展人才培育正式建立「學術學程」的開始。其後國立高雄餐旅大學於民國 98 年七月將「餐旅行銷管理系」更名為「餐旅行銷暨會展管理系」，是國內正式設系招生，結合餐旅、會展及行銷課程的第一所學府，後更名為「餐旅暨會展行銷管理系」迄今，如今國內以會展結合旅遊、旅館、語文或國際貿易設系者日多，高雄市尤見會展教育群聚之特色。

## 貳、本文

回顧十年前政府有鑑於會展產業在全球市場的發展潛力，行政院「挑戰 2008 國家發展重點計畫」中將會議展覽產業發展視為重點工作計畫，並於 93 年 7 月核定「會議展覽服務業發展計畫」，將會議展覽服務業列為重要新興發展產業，並於 93 年 11 月成立「行政院觀光發展推動委員會 MICE 專案小組」，進行政府各部會資源的協調及整合，以期積極推動國內會展產業之蓬勃發展。其時「經濟部商業司」為會展產業之主管機關，爰於「會議展覽服務業發展計畫」之子計畫「會議展覽服務業推動暨輔導總體計畫」中設立「經濟部推動會議展覽服務業專案小組」辦公室，由周嫦娥女士擔任處長工作，作為單一服務窗口，提供國內會議展覽業者必要之協助、規劃輔導會展產業發展之運作機制、爭取國際會展活動來台舉辦與培育會展人才，提昇我國會展產業之國際競爭力，該計畫以四年為一期，對於扶植國內會議展覽產業之助益甚大<sup>1</sup>。民國 98 年經濟部持續推動「會展躍升計畫」，並將業務改隸於國貿局，所轄「推動會議展覽服務業專案小組」

<sup>1</sup> 請參閱行政院核定之「台灣會展產業行動計畫」(核定本)，經濟部商業司(2008)，  
<http://www.ey.gov.tw/Upload/RelFile/27/75137/0111816413471.pdf>。

辦公室體制依舊存在，以四年為期的「會展躍升計畫」由財團法人台灣經濟研究院周霞麗女士擔任處長，計畫範圍更為具體，觸角涵蓋會展產業躍升計畫主軸、會展國際行銷、獎勵國際會議來台舉辦以及會展人才培育四大部份，如圖 1 所示。

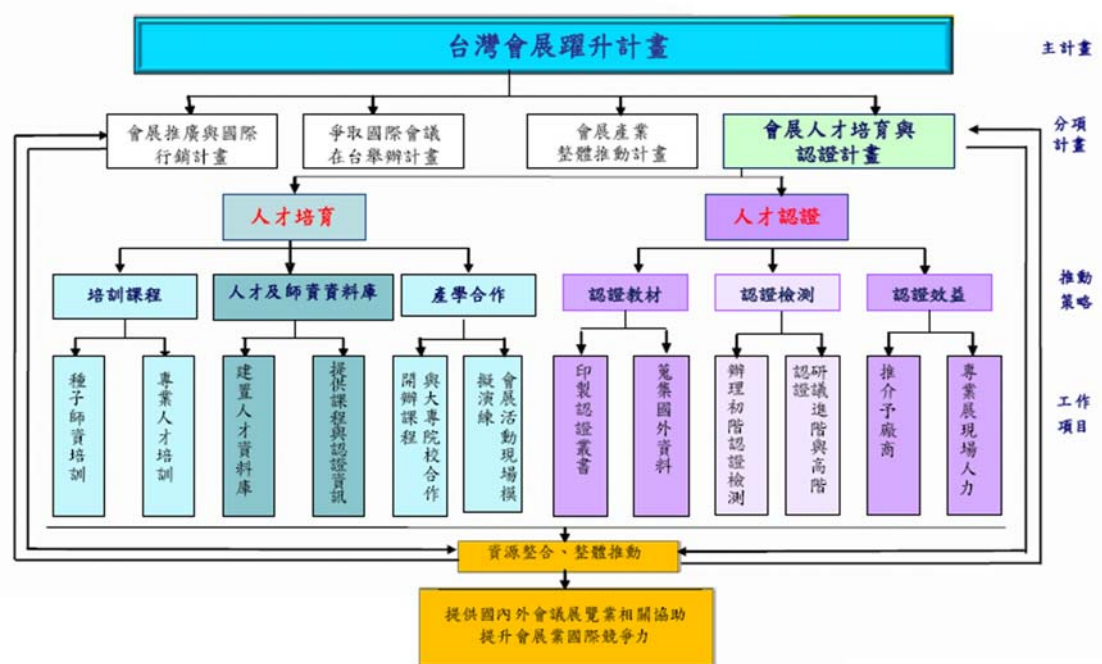


圖 1 台灣會展躍升計畫藍圖<sup>2</sup>

由於國內會展產業發展多集中於台北，但政府對症下藥，立即形成風潮，在會展人才培育工作上以「會展初階認證」作為我國第一張對於會展人才培育的政府認證，此外「會議進階」與「展覽進階」兩張認證，更是要求實務相關工作經驗與外語能力，慎重嚴格，初階認證與進階認證均以三年為期約定換證、維持工作與知識持續進展，不以通過一次考試為終身有效，與我國現有職訓證照系統不同，使人才培育工作進入知識時效性、學習系統化與人才永續培育的政策定錨（後因「會議進階」與「展覽進階」認證報名人數不足，正研議停辦）。而爭取國際會議來台舉辦更是我國爭取未來五至十年後國際會議來台舉辦的推手，再經由

<sup>2</sup> 資料來源：「2009 年亞洲會展產業論壇(Asia MICE Forum)」之分組簡報。



此一爭取活動結合民間力量，反思現有國內軟硬體能量不足，積極面對國際挑戰的跨越，在政府帶頭衝刺的效益及產業意識的抬頭，各縣市政府亦紛紛著力於此，筆者認為「會展躍升計畫」奠定了台灣會展服務業的加值功能。「會展躍升計畫」結束後，經濟部國貿局於民國 102 年廣續推動「會展領航計畫」，由中華民國對外貿易發展協會接棒，此一期間維持會展產業領航主體計畫，並爭取跨國會議公司來台舉辦重要會議、提升國際能見度行銷，以及在人才培育工作上引進國際會展認證，對於國內會展產業發展與國際接軌、國際會議暨展覽規模與品質、人才培育與相關獎助等效益，助益極大。



圖 2 2014 年 4 月 14 日高雄展覽館暨台灣國際扣件展聯合開幕典禮貴賓剪綵，冠蓋雲集。

會展產業能為觀光產業加值，亦是城市國際行銷的主力，高雄市想要國際化，高雄市便必須在國際化都市及國際化產業的鏈結中，充實必要元素。當國家會展領航政策已經吹起號角，高雄城市硬體建設設施完善之際，具有國際化視野的會展人才需求引進或培育，已經刻不容緩。而透過「教育」、「訓練」與「發展」共構的系統化知識建構與人才養成，則格外迫切。許多會展業界先進對於大學生就業後學用脫節現象至為疑惑，咸認為大學教育的人才培育無法為用。其實在「教育」、「訓練」與「發展」的定義和性質上，企業常混淆不清；在企業組織內對員工「投入」與「產出」的邏輯思考上，此三者既可同時實施又能分別進行，以發揮其功能(張火燦，民 77)。Nadler(1982)對教育、訓練與發展三個名詞，將其功能範圍統合界定為「訓練」，其中論述「教育」是以將來工作為著眼，僅能應用部份所學於工作之上，不易評量其對組織的效益；「訓練」是以目前工作為著眼，多能應用所學於工作之上，較易評量其對組織的效益；「發展」是以個人或組織成長為著眼，工作上可能無法或少量應用，且對組織績效較難評估。對企業組織而言，三者不只同等重要，更需結合三者的特點，才能匯聚為一股整體力量，是以在用語上，一般企業內已將「教育」與「訓練」用語合併，稱為「教育訓練」，亦或簡稱為「訓練」(黃英忠，1993)。且訓練的主要意義在增加工作知能，改善工作態度及鼓舞潛能發展，故企業內有關之進修、受訓、深造、研究、講習、工作輔導等教育和訓練的歷程，實無加以劃分企業內部「教育」、「訓練」或「發展」之必要(Goldstein, 1974)。故國內學者針對企業對其員工所「投入」之相關知識、態度、能力與技術之訓練活動，以「在職教育」、「技術發展」與「職間訓練」所代表的三大主軸，整合成單一歷程，並以「訓練」簡稱之，而不加以區分其間的差異(王居卿，2000)，

就訓練而言，不論從長期或短期的觀點來看，都可視為組織在人力資源上最有效的投資，訓練之主要功能在提高生產力(績效 Productivity)，故有效的訓練可以增加產值，使生產力提高(Mondy, 1993)。組織透過有效的訓練，用以提升員工在態度、知識與行為上的能力，包含給予新進員工始業訓練使其適應、維持且提高員工工作能力與績效、培養員工接受新工作能力、以及調和員工信念和價值觀(Cronin et al., 2009)，因此訓練方式的選擇，也隨各企業或機關組織之間的需要

而定，如上課聽講、參訪實習、個案研究、座談討論、遠距教學、報告閱讀等，且既有訓練之實施，則對於訓練成果，亦當有效加以評估。

企業組織對於訓練評估(評鑑)的定義，乃是針對訓練過程之前(與訓練期間)、訓練期滿與一段時間之後，對於在職訓練成果，按照一定的標準，作有系統的調查、分析與檢討，並以經濟效益的觀點，來研判訓練價值與組織績效呈現之衡量程序。Kirkpatrick(1956,1960)將訓練評估分為四個層次：

#### 一、反應層次(Reaction Levels)：

探討組織受訓成員對訓練方案之反應，包含對於訓練前的自評認知，對課程、教材、教學方法及教師專業的肯定與滿意程度。

#### 二、學習層次(Learning Levels)：

探討組織受訓成員是否因接受訓練而獲得知識、技能與態度的衡量，學者均以授課講師進行測驗或等級評估所得成績為依據。

#### 三、行為層次(Behavior Levels)：

評量受訓成員是否因接受訓練而形成對工作行為改善的程度，此即訓練後能力之提升對實際工作的影響程度。

#### 四、結果層次(Result Levels)：

探討訓練對於組織績效之影響，企業界一般以生產效益、工作士氣、行為改善與整體能力做為評量項目(蕭堉生，1995)；教育或組織研究學者亦針對訓練滿意度、投資報酬率(Kirkpatrick，1998)、員工心智模式、團體動態策略(Davis et al., 1998)、訓練移轉之激勵、訓練與周邊相關制度<sup>3</sup>等構面加以研究。

因此對於訓練成效之評估，包含評估之內容、階段與方法，學者曾加以整理，但是對於員工「訓練」完畢到「績效」呈現之間，企業組織內部仍有許多因素(factor，又名因子)影響員工之績效表現，必須有正向投入，如接軌於組織管理學者的研究涵蓋議題，包含來自於員工個人特質的影響因素，諸如「組織公民行為(Organizational Citizenship Behavior)」(Organ, 1988, 1994, Podsakoff et al., 2000)、「形象管理(Impression Management)」(Wayne et al., 1990)、「知覺組織支持

<sup>3</sup> 如參考行政院人事行政局對公務人員訓練相關制度。



(Perception of Organizational Supports) 」(Rosen et al., 2009)、「反社會行為(Antisocial Behavior)」(Aquino et al., 2003)、「自我效能(Self-efficacy)」(Christina et al., 2002)、「情緒勞務(Emotional Labor)」(Fessler et al., 2004)、「工作滿意度(Job Satisfaction)」(Ostroff, 1992)及「和諧性(Harmony)」(Singh, 1997)等；而對於組織部門的影響因素，包含「領導(Leadership)」(Bass, 1985, Cremer et al., 2004, Hofmann et al., 2005)、「薪資福利(Base Wage & Salary and Benefit)」(又稱薪酬制度。Moreland et al., 2000)、「激勵(Motivation)」(Robbins, 2005)、「獎懲制度(Contingent Reward and Punishment)」(Podsakoff, 1982, Podsakoff et al., 1985, 1986, 2005)、「組織公正性(Organizational Justice)」(Tepper et al. 2001)、「工作相依性(Task Interdependence)」(Bachrach et al., 2006)、「職場氛圍(Climate)」(Schminke et al., 2005)、「信任(Trust)」(Hosmer, 1995)，以及學者透過組織公民行為理論從柏克萊大學實證研究中所提出的「個人主義與集體主義(Individualism-Collectivism)」(Oyserman et al., 2002, Goncalo et al., 2005)信念等。這些因素均影響組織成員從「訓練」到「績效」呈現之間的強化或弱化關係，同時尚有許多其他相關因素介於其中，例如教育學者以「目標設定(Goal Setting)」來表現組織員工在訓練目的上與「績效」相同的意義，也被國內外組織管理學者先進所採用(Podsakoff et al., 1989)。理論上企業家既然知道從「訓練」投入到「績效」呈現之間，受到企業相關因素使之強化或弱化的影響，則企業組織就必須省思在員工訓練與績效產出之間，是否投入正向因素來加以提升整體績效並降低負向因素來減輕對企業組織的弱化。

發生在台灣比較明確的負向因素，無異是服務業薪酬過低，工時過長，工作分配雜亂，同時企業又躊躇於人才加值的長期培育與投資，當然站在監督角色的政府政策亦難辭其咎。以會展產業而論，政府雖然已經推動了三個會展計畫，但是系統化知識的建立仍然未能清楚落實。簡單以學用落差角度而言，所謂「專業展」的定義模糊便是一例：如外貿協會所轄場館對於國際展的定義為「來自六個國家以上的廠商或代理商參展」，那麼在「台北國際電腦展」所呈現的便是「參展廠商」以最新的產品參展，其目的在吸引企業買家及媒體引領效益，參展的產出是簽下巨量訂單，滿足日後生產線的經濟規模效益，而一個真正的企業買家訂

單，遠勝過十萬個蜂擁看展的市民，因此不須開放現金買賣交易。如果以高雄頻繁舉辦的「高雄國際電腦展」相較，所呈現的便是「代理商」以參差的產品參展，並以低價及折扣吸引消費者目光，造成萬頭鑽動的媒體效益，並出清倉庫存貨。以兩種展覽的名稱與對應結果而論，前者可稱為專業國際展當之無愧，後者實應更名為「展售會」(接近「消費展」性質)，兩者差異是前者對國家產業提升及總體經濟規模助益宏大、吸引國際知名企業來台參展激盪智慧，創造驚奇；後者對民眾休閒及個體經濟流通提供平台，吸引消費，兩者各有貢獻，但是人才養成及市場規模完全不同，前者的薪酬福利優渥，一個展場經理一年中或許僅須規劃一個國際展便已忙碌異常，成就感高，後者的展場經理薪酬福利則可能仍須開發多項展覽以免寅吃卯糧。如果不能將兩種展覽性質定義清楚，市民對於國際專業展的認知也必然僅止於此，則源頭或將牽涉到城市政府主管機關及市民對於舉辦國際專業展的錯誤認知，耳濡目染，積非成是，學子也無法連結其日後學成投入職場的發展方向，自然難以形成源源不絕、立志投入會展志業的生力軍。

如果要定義專業展的真實意義，除了參展廠商規模之外，對於「人、事、時、地、物」五種分類，亦應揭示清楚，例如：

- 一、**人**：多少廠商，誰來參展(Exhibitor)?誰來看展(Visitor, Attendee)?誰來贊助(Sponsor)?誰是買家(Buyer) ?誰來主辦(Host)? 誰來協辦(Service Contractor)? 誰來承辦(in-charge)?
- 二、**事**：展覽主軸(Goals & Objectives)、招標企畫書 (RFP, Request for Proposal)、展覽手冊(Exhibition Manual)。
- 三、**時**：對參展廠商而言，展前及何時進場(pre-show)? 展中(at-show)? 展後(post-show)? 對主辦單位而言，何時宣布展覽時間、何時完成相關工作鋪排以及行銷工作與人力投入?
- 四、**地**：在哪裡辦展? 可容納攤位數? 進場前保險、倉儲及保稅，退場時理賠、結清、報稅與檢討。
- 五、**物**：展覽品、展覽交通、展場設施、服務品質、資訊流通。

展覽如此，國際會議及活動舉辦的定義，亦復如此。但如果全數歸類為期待政府規定，勢必遙遙無期，因展覽性質與產業規模的不同，業者考量執行便利

性及可行性，勢必杯葛建立起公平的規範，此時教育的系統化知識的建置，則有其歸類的理論必要性。

中華民國對外貿易發展協會目前所發行的會展專書，包含「獎勵旅遊」、「展覽活動規劃」、「實用會展英語」、「會展產業概論」、「會展行銷規劃」、「國際會議活動管理實務」、「會議及展覽現場管理」及「活動管理」等，計有八冊，每一本專書，對應一個會展產業的需求構面，望文生義，容易入門；此外，坊間並有多本會展專書發行，可以引領有志從事相關工作者學習參考，目前會展初階的認證題庫來源，也在於上述專書之中，無論學生或是會展產業的在職人士，對於這八本書如果能熟讀，其知識面已足敷執業所需，也是解決問題的「手冊」。

我們可以比對中美兩國在建構會展系統化知識的差異，以總部設於美國德州達拉斯市的國際展覽暨活動協會(International Association of Exhibitions &



圖3 國際展覽暨活動協會(IAEE)之CEM認證機制，由外貿協會引進台灣後，除保留原IAEE總裁及主席簽名外，另增加我國經濟部長簽名，彌足珍貴。

Events, 簡稱 IAEE)<sup>4</sup>為例, 其展覽管理認證(Certified in Exhibition Management, Marketing)」、「設施與選址(Facilities and Site Selection)」、「房務與註冊管理(Housing and Registration Management)」、「安全、風險與危機管理(Security, Risk and Crisis Management)」、「合約服務商之選擇(Selecting Service Contractors)」、「活動運作(Event Operation)」及「場地規畫(Floor Plan)」等十一門課程。目前外貿協會已引進此一認證作為國內會展產業高階展覽人才認證, 參加認證課程及考試者(簡稱 CEM) 已成為國際高階人才培育課程與標準, 從事展覽志業的工作者, 莫不以擁有此一認證為榮。展覽管理認證(CEM)包含「會議管理原則(Conference and Meeting Management Principles)」、「策略規劃與管理(Strategic Planning and Management)」、「財務、預算編列和合同(Finance, Budgeting and Contracts)」、「展覽及活動銷售要點(Exhibition and Event Sales Fundamentals)」、「活動行銷(Event Marketing)」等八章, 著重實用面的陳述; 而美國在專門書籍的撰述, 是一種理論的推演法則, 需要研讀基本原則, 才可以觸類旁通, 並應用於各相關的行動面, 因此, 國際展覽暨活動協會所推動的展覽管理認證(CEM)講義都不是洋洋灑灑長篇大論, 一門課程常常只有 40 頁上下, 但是經由講師依據課程理論觸類旁通的引導, 可以立刻觀照整個展覽活動中的知識應用並放諸四海。例如展覽的「展前行銷」、「展中行銷」、「展後行銷」、「整合行銷」與「社群網路」單元, 也可以適用於國際會議或重大事件活動行銷中的應用, 各知識面化為行動面時, 是經由有系統的構成知識, 形成定理與步驟, 如此可使理論在實務應用中獲得驗證。展覽管理認證(CEM)

我們可以發現, 台灣在呈現系統化知識上與西方國家是有所不同的, 台灣在專門書籍中所撰述的, 是一個領域的歸納法則, 例如以「獎勵旅遊」為例, 內容包含「緒論」、「名詞定義」、「激勵的理論基礎」、「激勵旅遊的效益」、「激勵旅遊之規劃」、「激勵旅遊行銷」、「台灣發展獎勵旅遊的條件與策略」以及「結論」等八章, 著重實用面的陳述; 而美國在專門書籍的撰述, 是一種理論的推演法則, 需要研讀基本原則, 才可以觸類旁通, 並應用於各相關的行動面, 因此, 國際展覽暨活動協會所推動的展覽管理認證(CEM)講義都不是洋洋灑灑長篇大論, 一門課程常常只有 40 頁上下, 但是經由講師依據課程理論觸類旁通的引導, 可以立刻觀照整個展覽活動中的知識應用並放諸四海。例如展覽的「展前行銷」、「展中行銷」、「展後行銷」、「整合行銷」與「社群網路」單元, 也可以適用於國際會議或重大事件活動行銷中的應用, 各知識面化為行動面時, 是經由有系統的構成知識, 形成定理與步驟, 如此可使理論在實務應用中獲得驗證。展覽管理認證(CEM)

<sup>4</sup> 詳參閱「國際展覽暨活動協會」網站：<http://www.iaee.com/>。



如此，由會議產業委員會(Convention Industry Council, 簡稱 CIC)<sup>5</sup>所推動的專業會議人才認證(The Certified Meeting Professional, 簡稱 CMP)的養成教育亦是如此，甚至連會議相關專有名詞，都有一本產業術語手冊(APEX Industry Glossary)加以說明，當知識得以系統化累積，於行業執行過程獲得印證，從業人員也可以由小漸大的投身該產業而循序成就。

此外，中美兩國教材的差異，還包含風險面及法律面。CEM 與 CMP 認證教材中，對於「風險(Risk)」的系統敘述十分明確，並將風險列為事件或活動惡化前的預防管控步驟，簡單來說：如果「低成本」的「風險」預防不加以管控，當他惡化成「較高成本」的「危險(Dangelous)」情況時，就會引發對事件或活動的衝擊；此刻如果「較高成本」亦不願意投入用以挽救，那麼「緊急事故(Emergency)」發生後追悔已晚。這樣的系統化說明淺顯易懂，不僅運用於會展產業如此，小至個人生活，大至國家社會，不也如此嗎？而會展活動亦是一個大型商業活動，主辦及參展雙方如沒有透過合約相互制約，很容易造成衝突，尤其國家法律對於(場地、消防、食品)安全、工作人員權益基準及身障人士服務均訂有明文規範，未遵服者所在多有，縣市政府為執行單位，亦未曾重視此一重要性，於是又形成一種風險暴露。可以預見的是，未來台灣在會展乃至各個產業中的風險控管與法律規範，亦將成為顯學。

通過 CEM 及 CMP 兩項認證，是一種結合實務經驗後的教育熟成，並不容易，卻是會展產業專業人員養成的重要過程。我們對於專業人員，習於用「師」字輩加以稱呼，包含律師、會計師或醫師等，同樣的，「會展師」也將會與工程師頭銜一般成為未來會展產業專業從業人員的敬稱。國立高雄餐旅大學在民國 102 年提出典範科大計畫時，便以「會展師」的系統化知識養成作為典範科大教學重點，並與高雄市樹德科技大學及文藻外語大學成立三校跨校協同合作團隊，培育學生。未來台灣在會展教育的方向上，必然會以系統化知識來建構學生能力，除了在系統化知識面上的清楚定義值得推廣外，在未來實務的養成中，「執行力」、「整合力」、「持續力」、「創新力」與「語言能力」，更是會展產業人才不可或缺的「五力」，這不必然是成績前半段學生的專利。如果以系統化知識建構

<sup>5</sup> 詳參閱「會議產業委員會」網站：<http://www.conventionindustry.org/index.aspx>。





圖 4 國立高雄餐旅大學典範科大學計畫「會展師」人才培育跨校協同會議，  
邀請合作學校及業界會展先進討論。

(左起鄧文龍副教授(文藻大學)、周伶瑛主任(僑光大學)、楊晴雲主任(文藻大學)、周霞麗處長(高市經發局會展辦公室)、錢士謙主任(樹德科大)、張書憲副教授(高雄餐旅大學，「會展師」子計畫主持人)，王洪珮老師(高雄餐旅大學，「會展師」計畫經理)，葉曉蓓副研究員(右一，高市經發局會展辦公室)。

角度而論，具有這樣能力的個人，也會是企業或政治人物交棒的最愛，會展產業的企業主必須提供更大誘因，才可能網羅人才為用。

表 1 為「國際重要會展城市辦理會議展覽產業條件比較表」，以高雄市會展發展條件與其他城市相比，就能夠了解到會展產業人才未來在此一都市中發展的定位，而且此表所代表的，並非依靠學校教育或會展企業所能獨力完成，需要政府支持及整體社會能量達到一定條件，始能創造優越會展城市條件，因此，人才「發展」的最終論述，還是需要政府政策扶持及垂直整合能力的統整，經過長期的試煉與專注，才能成為城市與會展產業發展契合的「會展師」。

政府政策扶持及垂直整合能力的統整既然如此重要，城市訂定國際會展獎助的指標，也應與國際接軌。舉例來說，國際會議協會(International Congress &

表 1 國際重要會展城市辦理會議展覽產業條件比較表

|              | 高雄市 | 其他城市 | 其他城市 | 備註 |
|--------------|-----|------|------|----|
| 具有國際級會展硬體設施  |     |      |      |    |
| 國家產業發達       |     |      |      |    |
| 成立會展相關政府行政單位 |     |      |      |    |
| 具有國際級會展公司    |     |      |      |    |
| 承辦國際會展經驗     |     |      |      |    |
| 結合國際級競賽或事件   |     |      |      |    |
| 具有國際航線四通八達   |     |      |      |    |
| 具有國際級海運港口    |     |      |      |    |
| 人民語言能力       |     |      |      |    |
| 結合文化產業優勢     |     |      |      |    |
| 都市交通發達       |     |      |      |    |
| 會展主題塑造能力     |     |      |      |    |
| 物價及生活消費水準    |     |      |      |    |
| 治安及城市形象良好    |     |      |      |    |
| 專業人才培育       |     |      |      |    |
| 參與會展貴賓禮遇通關   |     |      |      |    |
| 國際級餐旅暨設施健全   |     |      |      |    |
| 總 分          |     |      |      |    |

註：上述評比依各城市對該題項之反應程度，建議可以用「高、中、低、無」四個等級評分後加總，分數越高所代表城市發展會展產業之正向因素越高<sup>6</sup>。

Convention Association, 簡稱 ICCA) <sup>7</sup>對於國際會議的定義為「會議成員來自於至少三個以上國家或地區、與會外國籍人數在 50 人以上、總人數 300 人以上以及定期在各會員國之間輪流舉辦」，此一標準已成為該協會統計各國家及各會展

<sup>6</sup> 參閱張書憲(民 97)，高雄市發展會議展覽產業策略研究，高雄市政府研考會計畫。

<sup>7</sup> 詳參閱「國際會議協會」網站：<http://www.iccaworld.com/>。

城市舉辦國際會議的數量及排序，反觀高雄市獎勵會議展覽活動實施辦法<sup>8</sup>，雖經修正，但獎助金額仍以一次性申請發放為主，筆者建議應以發放兩次為佳，第一次為條件性獎助，可設定於 20 萬之間，第二次則為次年五月國際會議協會公布各國家及各會展城市前一年舉辦國際會議成果後，於五月至七月份之間針對高雄市上榜之國際會議進行第二次獎勵，形塑其區隔及差異，並結合媒體創造高雄市對於國際會議投注的用心，建立獎助的公平標準後，典範相傳，才能鼓勵舉辦國際會議單位全力以赴。此外，高雄市為工商都市，產業群聚密集，對於企業主而言，產品研發創新發展為其必然，但企業與產品如何參展，參展有何規範，如何吸引買家，則非所長，如果高雄市政府於現有會展人才建構其資料庫或主動為業界創造需求，媒合徵才，再施予一段時間的區域行政統合與會展規範的必要訓練，則人力發展能蔚為所用，人才便不會拱手流往台北或其他地區。因此，教育、訓練及發展的對照，是整體的學用合一，以「教育機構」、「企業」及「政府政策」三者所共構，不可偏廢。

## 壹、結論

一瓶高價紅酒，從環境土壤、葡萄品種、種植、採收、釀造、貯存運送到市場品牌定價，允為公平客觀分析紅酒價值的顯學。一杯好酒，在風雅者手中，細細品味其鮮明層次，與氛圍共同加分，賓主盡歡；如在俗人應酬桌上，乾杯為先，五味雜陳，喧囂吆喝，故然賓主盡歡，但是選購萬元等級紅酒只是闊綽，與飲五百元紅酒沒有差異。教育的功能，便如同紅酒的種植，企業的功能一如釀造與熟成，在開瓶的那一剎那，城市定位與政府角色決定其芬芳品味之高低，以此例作為人才培育，則「教育」、「訓練」及「發展」的各個階段才有其意義。高雄市地理優越，人才濟濟，同時產業群聚，如果能系統化建構產業知識，政府以發展期程引領獎勵，假以時日，必然大有所成。會展產業是城市中高階服務業的一環，前景無限，有志者盍興乎來！而「會展師」頭銜，將會是此一新興產業專業人才的敬稱。

<sup>8</sup> 高雄市獎勵會議展覽活動實施辦法，於 99 年 2 月 15 日高市府經二字第 0990009335 號令公布。102 年 1 月 31 日高市府經商字第 10230332300 號令修正。

參考文獻 |

[1] 王居卿(2000)，影響訓練成效相關因素模式之實證研究：認知及多變量觀點，台大管理論叢，10(2): 135~166。

[2] 張火燦(1988)，企業訓練與發展的概念性模式建立，就業與訓練，6(1): 65~70。

[3] 黃英忠(1993)，產業訓練論。台北：三民書局。

[4] 蕭培生(1995)，企業人才培訓激勵措施，就業與訓練月刊，13(3): 20。

[5] Aquino K., Douglas S. (2003), Identity threat and antisocial behavior in organizations: The moderating effects of individual differences, aggressive modeling, and hierarchical status, Organizational Behavior and Human Decision Processes, 90(1): 195~208.

[6] Bachrach D. G., Powell B. C., Collins B. J., & Richey G. (2006), Effects of task interdependence on the relationship between helping behavior and group performance, Journal of Applied Psychology, 91(6): 1396~1405.

[7] Bass B. M. 1985, Leadership and performance beyond expectations, New York: Free Press.

[8] Christina S., & Ong M. (2002), Goal assignment and performance: Assessing the mediating roles of goal commitment and self-efficacy and the moderating role of power distance, Organizational Behavior and Human Decision Processes, 89(2): 1140~1161.

[9] Cremer D. D. & Knippenberg D. V. (2004), Leader self-sacrifice and leadership effectiveness: The moderating role of leader self-confidence, Organizational Behavior And Human Decision Processes, 95: 140~155.

[10] Cronin M. A., Gonzalez C., & Serman J. D. (2009), Why don't well-educated adults understand accumulation? A challenge to researchers, educators, and citizens, Organizational Behavior and Human Decision Processes, 108(1): 116~130.

[11] Davis R. J. & Davis B. A. (1998), Effective training strategies. San Francisco: Berrett-Koehler.

[12] Fessler D. M.T. , Pillsworth E. G. , Flanson T. J. (2004), Angry men and disgusted women: An evolutionary approach to the influence of emotions on risk taking, Organizational Behavior and Human Decision Processes, 95(1): 107~123.

[13] Goldstein I.L., (1974), Training: Program development and evaluation. California: Wadsworth Books/ Cole Publishing Co., Ltd.

[14] Goncalo J. A., & Staw B. M. (2006), Individualism-collectivism and group creativity, Organizational Behavior and Human Decision Processes, 100: 96~109.

[15] Hofmann D. A., & Jones L. M. (2005), Leadership, collective personality, and performance, Journal of Applied Psychology, 90(3): 509~522.

[16] Hosmer L. T. (1995), Trust: The connecting link between organizational theory and philosophical ethics, Academy of Management Review, 20: 379~403.

- [17] Mondy R. W. & Noe R. M. (2005), Op. Cit., Prentice-Hall.
- [18] Moreland R. L., & Myaskovsky L. (2000), Exploring the performance benefits of group training: Transactive memory or improved communication? *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 82(1): 117~133.
- [19] Nadler L., (1982), *Designing training programs: The critical events model*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- [20] Organ D. W. (1988), *Organizational citizenship behavior: The soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- [21] Organ D. W. (1994), Personality and organizational citizenship behavior, *Journal of Management*, 20: 465~478.
- [22] Ostroff C. (1992), The relationship between satisfaction, Attitudes, and performance: An organizational level analysis, *Journal of Applied Psychology*, 77(6), 963~974.
- [23] Oyserman D., Coon H. M., & Kemmelmeier M. (2002), Rethinking individualism and collectivism: evaluation of the theoretical assumptions and meta-analyses, *Psychological Bulletin*, 128(1), 3~72.
- [24] Podsakoff P. M. & Todor W. D. (1985), Relationships between leader reward and punishment behavior and group processes and productivity, *Journal of Management*, 11: 55~73.
- [25] Podsakoff P. M. (1982), Determinants of a Supervisor's Use of Rewards and Punishments: A literature Review and Suggestions for Further Research, *Organizational Behavior and Human Performance*, 29: 58~83.
- [26] Podsakoff P. M., & Farh J. L. (1989) , Effects of feedback sign and credibility on goal setting and task performance, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 44(1): 45~67.
- [27] Podsakoff P. M., Bommer W. H., Podsakoff N. P., & MacKenzie S. B. (2005), Relationships between reward and punishment behavior and subordinate attitudes, perceptions, and behaviors: A meta-analytic review of existing and new research, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 99: 113~142.
- [28] Podsakoff P. M., Dorfman P., Howell J. M., Todor W. D. (1986), On the nature of the moderators of leader reward and punishment behaviors: A cross cultural analysis. In R. N. Farmer (Ed.), *Advances in international comparative management*, Greenwich, CT: JAI Press ( 95~138).
- [29] Podsakoff P. M., MacKenzie S. B., Paine J. B., & Barchrach D. G. (2000), Organizational Citizenship Behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, *Journal of management*, 26(3), 513~563.
- [30] Robbins S. P. (2005), *Organizational behavior*, 11th ed., Prentice-Hall: 172~175.
- [31] Rosen C. C., Chang C. H., Johnson R. E., & Levy P. E., Perceptions of the organizational context and psychological contract breach: Assessing competing perspectives, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108(2): 202~217.



[32] Schminke M., Ambrose M. L., & Neubaum D. O. (2005), The effect of leader moral development on ethical climate and employee attitudes, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 97(2): 135~151.

[33] Singh R. (1997), Group harmony and interpersonal fairness in reward allocation: On the loci of the moderation effect, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 72(2): 158~183.

[34] Tepper B. J., Lockhart D., & Hobbler J. (2001), Justice, citizenship and role definition effects, *Journal of Applied Psychology*, 86(4), 789~796.

[35] Wayne, S. J. & Kacmar K. M. (1991), The effects of impression management on the performance appraisal process, *Organizational behavior And Human Decision Processes*, 48: 70~88. °

學術論壇

會展師引領會議與展覽人才培育方向與系統化知識建構