

教育部 112 年 iCAP-運動中心營運經理訓練課程實施計畫

隨著整體國民運動風氣提升，民眾對運動設施的硬體需求和對從業人員專業知識的要求皆日漸增加，而運動中心營運經理在運動中心整體營運中扮演承上啟下的橋樑，是不可或缺之角色，其重要性也不言可喻。

為培育更加專業之運動產業人才，教育部發展「運動中心營運經理」職能基準（基準代碼: TRM1491-001v1），依循分析(A)、設計(D)、發展(D)、實施(I)、評估(E)架構進行整體課程規劃與設計「運動中心營運經理訓練課程」，並通過勞動部勞動力發展署職能導向課程品質認證（標章編號 TRMT0128-22，認證課程查詢請至：<https://icap.wda.gov.tw/>）表示本課程具有品質保證，且符合業界需求。

本課程邀請具相關專業知識及實務經驗之業界及學者專家擔任講師，希冀透過 30 小時的課程與實作，提升相關人才之職能，進而提升運動中心營運之效能。

《主辦單位》教育部

《授權辦理培訓單位》社團法人臺灣體育運動管理學會

《課程資訊》學員招收以 50 名為原則，課程包含課堂學習與實務演練評量，總計為 30 小時（共 5 天，每天 6 小時）。

《課程日期》112 年 10 月 24 日(二)、10 月 25 日(三)、10 月 31 日(二)、

11 月 1 日(三)、11 月 3 日(五)

《課程地點》大瀚環球商務中心

臺中市東區復興路四段 186 號 9 樓(大魯閣新時代購物中心內)

《課程時程表》

時間	第一天	第二天	第三天	第四天	第五天
8:30-9:00	報到				
9:00-9:30	開幕典禮	運動中心 營運服務 流程管理	運動中心 營運績效 管理	運動中心 營運計劃 書與報告 撰寫	口頭報告
9:30-12:00	運動中心市 場行銷管理				
12:00-12:30					
12:30-13:30	午休				
13:30-15:00	運動中心市 場行銷管理	運動中心 營運服務 流程管理	運動中心 營運績效 管理	運動中心 營運計劃 書與報告 撰寫	口頭報告
15:00-15:20					休息時間
15:20-16:30					紙本測驗 (含說明時間)
16:30-	賦歸				結訓&賦歸

※本訓練課程之評量方式包含課堂作業(20%)、紙筆測驗(20%)和營運計劃書書面與口頭報告(60%)，課程時數 30 小時。

《結訓證書》修習 30 小時課程及評量成績達 70 分者，將授予教育部頒發之 iCAP 證書（每日上、下午皆須完成簽到及簽退之程序，缺席、曠課超過 4 小時或評量成績未達 70 分者將無法授予）。

《報名資格》

- ✓ 學員先備條件：須大學以上學歷，且於運動中心相關產業服務滿 3 年以上。

※報名者需檢附大學學歷證明、工作資歷證明，填寫報名表單後，經本會審核後確認是否報名成功。

- ✓ 本課程主要訓練對象：運動中心營運經理及以上職位或具擔任運動中心營運經理潛力之人才。

《報名方式》請至社團法人臺灣體育運動管理學會官網 <https://tassm.org.tw/#/> 線上填妥報名表並於報名表中檢附大學學歷證明及工作資歷證明。※報名人數以 50 人為原則，如未達 20 人則不開班授課。

《報名費用》本課程部分費用已由教育部體育署補助，學員須自行負擔之報名費用為新臺幣 6,000 元整 (含教材、公共意外責任險及每日膳食費用等)。

《報名時間》即日起至 **112 年 10 月 13 日(五)止**或額滿為止。

《繳費方式》經本會確認符合報名資格後，將 EMAIL 提供繳費資訊，並請於通知後 **1 週內完成繳款作業，逾期將視同放棄。**

《聯絡方式》針對本課程有任何疑問，請洽社團法人臺灣體育運動管理學會電話 02-2886-1261 分機 15 (王小姐)、或分機 14 (陳小姐)，或可加入本會 Line ID:@tassm 諮詢。

《注意事項》

一、如課程因應天災 (颱風、地震等) 停課，將依據行政院人事行政總處公告各區域是否「停班」辦理，並以網路社群平臺(如 Line 群組及 Email 通知學員);該日課程進度將視課程內容，協調教師於課程期間調整講授課進度或擇期辦理。

二、本簡章規範若有未盡事宜，一律依本會網站公告為準，本會保有解釋變更停止之權利。

三、報名前請務必確認課程日期，繳費後如需申請退費則須填妥退費申請表，本會將依照學員提供申請表之日期並依據下列說明進行退款：

(一)學員於開課日前 7 日提出退費申請者，退還當期開班約定繳納費用總額 90%。

(二)學員於開課日前 1 日提出退費申請者，退還當期開班約定繳納費用總額 80%。

(三)學員於實際開課日期起第二日(次)上課前(不含當次)提出退費申請者，退還當期開班約定繳納費用總額 70%。

(四)學員於實際開課日期起第二日(次)上課後，所收取之當期費用得全數不予退還。

若需退費請填寫下面表格寄至 tassm2000@gmail.com 或回傳本會 Line@ID:@tassm，若退費帳號非郵局、富邦銀行帳戶，將酌扣跨行手續費。

姓名	
退費原因	
退費帳戶戶名	

退費帳戶代碼	
退費帳戶分行	分行
退費帳戶帳號	

附件一、運動中心營運經理訓練課程大綱內容

課程名稱	課程時數	課程大綱內容
運動中心市場行銷管理	6	從運動中心的市場現況、發展趨勢，進一步探究行銷研究的概念，消費者心理行為需求，找到目標市場，建立市場區隔、推廣策略，型塑品牌價值，補救服務系統，強化顧客關係，提昇顧客忠誠度及行銷策略活動。透過科技發展行銷應用案例，思考整合行銷管理，如社群媒體、數位行銷等應用，進而調整銷售管理與專案管理之分析技巧，達到市場開發目標與行銷預期績效。
運動中心營運服務流程管理	6	本課程為以運動中心服務流程設計案例為主軸，搭配部分理論基礎，前半段以服務接觸分為環境、服務人員、數位媒介三個構面進行分析，並以服務藍圖的理論作為服務流程設計的核心，分享運動服務流程實務設計案例，並說明服務管理系統的重要性及做法。後半段的課程，並結合顧客服務金三角、服務品質、服務補救等理論，引導學生將上述理論工具結合於實務經驗，具備提升運動中心服務品質的明確能力。並分享顧客轉換原因以及客訴管理內涵，引導經理人面對客訴具備正確的心態思維，並建立良善的顧客關係管理系統，最後以並說明服務人才養成作結，培養經理人具備人才培育的思維帶領組織營造友善服務的運動環境。
運動中心營運績效管理	6	<ul style="list-style-type: none"> 一、解析管理與績效 <ul style="list-style-type: none"> (一)管理的功能 (二)組織績效、效率與效能 二、高績效團隊 <ul style="list-style-type: none"> (一)觀念變革 (二)建立團隊共識 <ul style="list-style-type: none"> (1)有效團隊特徵 (2)團隊建立階段 (3)團隊建立阻力與障礙 (4)團隊建立認知與共識 三、績效衡量 <ul style="list-style-type: none"> (一)外部評核：政府評鑑內容解析 <ul style="list-style-type: none"> (1)營運概況 (2)政策配合 (3)履約情形 (4)營運成果 (5)未來營運計畫 (二)內部評核：組織評核 四、附加價值
運動中心營運計畫書與報告撰寫	12	<ul style="list-style-type: none"> 一、營運計畫書與報告撰寫概念 (重要性、意義、策略功能、原則) 二、營運管理計畫書撰寫知能 三、營運管理計畫書架構與內容 四、營運計畫書撰寫技巧

112年 iCAP-運動中心營運經理 訓練課程簡章

臺中場次

本課程係由教育部發展並透過勞動部勞動力發展署品質認證之課程，聘請具有專業知識及實務經驗之業界及學者專家擔任講師，希冀透過課程與實作，增進運動中心營運經理之職能，進而提升運動中心營運之效能。

30小時紮實課程與實作演練

- ✓ 運動中心市場行銷管理
- ✓ 運動中心營運服務流程管理
- ✓ 運動中心營運績效管理
- ✓ 運動中心營運計劃書與報告撰寫

修習30小時課程及評量成績達70分者，將授予**教育部**頒發之iCAP證書。

課程時間

【第一週】 112年10月24日(二)、10月25日(三)
【第二週】 112年10月31日(二)、11月01日(三)、11月03日(五)

課程地點

大瀚環球商務中心
臺中市東區復興路四段186號9樓(大魯閣新時代購物中心內)

費用

本課程部分費用由教育部體育署補助，學員須自行負擔之課程費用為新台幣6,000元整(含教材、公共意外責任險及每日膳食費用等)。

實施計劃與
報名資訊



本課程通過勞動部勞動力發展署職能導向課程品質認證 (標章編號 TRMT0128-22，認證課程查詢請至：<https://icap.wda.gov.tw/>)



主辦單位： 教育部 授權辦理培訓單位： 社團法人臺灣體育運動管理學會