

職能單元代碼	BGM4R0014v2
職能單元名稱	人際網絡開拓與維護
領域類別	企業經營管理 / 一般管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、與其他組織發展合作的工作關係及策略聯盟</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>蒐集相關服務、組織、關鍵人員及店鋪的資訊，並維持更新之狀態。</li> <li>提供組織內的服務給其他團體，並與其他相關組織的員工建立聯繫方式，以利提供客戶服務。</li> <li>與其他團體分享資源，以屏除重複提供服務之狀況。</li> </ol> <p>二、代表組織</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>掌握機會推廣組織之<u>正面形象</u>【<sup>註 1</sup>】。</li> <li>利用適合的形式向大眾有效傳達與組織相關的議題、政策及實務處理方式。</li> <li>遵循組織程序，處理客訴問題。</li> </ol> <p>三、維持人際網絡</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>維持<u>人際網絡</u>【<sup>註 2</sup>】其他，以提供給客戶及組織可辨認之優勢。</li> <li>投入適當的時間及努力，以建立及維持網絡，協助達成工作成果。</li> <li>確保網絡參與者的溝通協議。</li> <li>提供宣傳以發展客戶與組織間的工作關係。</li> <li>確認網絡之文化多元性。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、拓展人際網絡之方法</p> <p>二、組織、服務及人員相關標準作業流程</p> <p>三、適用服務或組織的宣傳策略</p> <p>四、個人資料保護相關法規</p> <p>五、大眾傳播理論知識</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、資訊收集、分析及應用能力</p> <p>二、網絡群組關係經營管理能力</p> <p>三、問題解決能力</p> <p>四、資訊科技應用能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p>

	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 能完成與其他組織發展合作的工作關係及策略聯盟並持續維持網絡。</li><li>2. 能了解拓展網絡之方法與適用宣傳策略等相關知識。</li><li>3. 能具備維持網絡群組的相關能力。</li><li>4. 遵循智慧財產權、個人資料保護等相關法規。</li></ol> <p><b>二、評量情境與資源</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 相關表單文件。</li><li>2. 相關設備與資源。</li><li>3. 於符合工作實務、安全要求和環境限制下進行評量。</li></ol> <p><b>三、評量方法</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 以書面方式評估受評者對上述職能內涵之了解。</li><li>2. 設計狀況題庫，評估受評者之問題解決能力。</li><li>3. 直接詢問由受評者工作績效證明和第三方（如主管、同事）工作場所報告文件所組合而成的評量。</li></ol>
說明與補充事項	<p><b>【註 1】</b>須推廣組織之正面形象：如內部及外部客戶、專業網絡、經理人、捐款機構、政治團體、社群團體及協會。</p> <p><b>【註 2】</b>人際網絡：與工作直接相關，或是能對於績效有價值貢獻的組織。</p>

**更新紀錄**

2022 年修訂職能內容。