

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"> 1. 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。 2. 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。 3. 與其他團體分享資源，以屏除重複提供服務之狀況。 <p>二、代表組織</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握機會推廣組織之<u>正面形象</u>【註1】。 2. 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。 3. 遵從組織程序，處理客訴問題。 <p>三、維持人際網絡</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 維持<u>人際網絡</u>【註2】其他，以提供給客戶及組織可辨認之優勢。 2. 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。 3. 確保網絡參與者的溝通協議。 4. 提供宣傳以發展客戶與組織間的工作關係。 5. 確認網絡之文化多元性。
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	一、評量證據

	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 能了解拓展網絡之方法與適用宣傳策略等相關知識。 3. 能具備維持網絡群組的相關能力。 4. 遵循智慧財產權、個人資料保護等相關法規。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 相關表單文件。 2. 相關設備與資源。 3. 於符合工作實務、安全要求和環境限制下進行評量。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以書面方式評估受評者對上述職能內涵之了解。 2. 設計狀況題庫，評估受評者之問題解決能力。 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。
說明與補充事項	<p>【註 1】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>【註 2】人際網絡：面與工作直接相關，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。