

職能單元代碼	BGM3R0205v3
職能單元名稱	指導專案之溝通及利益關係人管理
領域類別	企業經營管理/一般管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、建立專案溝通計畫</p> <ol style="list-style-type: none"> 確認和提供專案起始文件，包括專案目的、主要目標、人力分配等相關資訊。 依據專案主要目標與成效，建立專案的溝通計畫。 <p>二、專案資訊管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 依循個資保護與隱私權法令規定下，蒐集並管理相關執行情形與數據，掌握專案執行情形。 根據程序與權責，處理專案資訊，以協助專案生命週期決策。 <p>三、專案資訊宣導與發佈</p> <ol style="list-style-type: none"> 在專案期間使用協議的網絡和程序與客戶和其他利益關係人進行溝通，以確保資訊的流通。 確保報告已依授權準備和發佈。 <p>四、專案成果溝通與展現</p> <ol style="list-style-type: none"> 協助評量專案成果，以判定溝通活動成效。 報告溝通管理的問題對專案高層主管回應，以供未來專案應用做參考。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> 有效溝通之原理與理論 專案生命週期與溝通管理 資訊傳播、個資保護與隱私保護相關法令規定。
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> 撰寫報告和對利益關係人的專案溝通讀寫技能 排序資訊和意見的優先順序的規劃和組織技能 獲取和傳遞相關的專案資訊的團隊合作和溝通技能 管理資訊傳遞與存取的資訊軟體技能
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> 溝通計畫可能包括：特定溝通活動的團隊負責成員列表、溝通資訊的方法和規則、哪些專案成員需要什麼資訊及溝通資訊的時間點。 處理專案資訊可能包括：蒐集、過濾、驗證、發佈、儲存及取得。

- | | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none">• 與客戶和其他利益關係人進行溝通：將會在多領域的環境下時常變動、在有限的指導和監督之下、在協議的授權和限制下、在制定的組織架構、程序和慣例下進行溝通；形式可能包括書面報告、簡報、會議紀錄、信件和其它文件、口頭簡報、建議、談話和電話通訊電腦化溝通(如：電子數據傳送和網路)。 |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|