

職能單元代碼	BGM5R1393v2
職能單元名稱	編製高階/機密性質的書面文件
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、準備高階的書面溝通資料</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 釐清溝通目標，確認利害關係人，並判定政治或其他敏感性 2. 研究以預測利害關係人對相關議題的可能態度和立場 3. 將問題進行研究/組織，解析欲傳遞的重要訊息，並使用書面資料進行規劃策略，使組織的產出最大化 <p>二、準備具有說服力的書面溝通資料</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 選擇溝通方式並用來影響特定人員，排除其瞭解障礙 2. 對文件的準備與內容進行風險評估與風險管理 3. 利用所選方式對於其他人提供的資訊/文件進行分析，以確保價值觀、態度與意見的一致性 4. 依據組織要求、法規、政策與程序進行資訊彙整，與準備綜合文件。 5. 提供回饋給資訊/文件提供者，提供學習機會以利日後進行改善
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 具有政治與文化敏感性的文件 • 綜合書面文件的組織規定 • 整合社會文化因素、語言特徵和結構以影響書面資訊之解讀的方式
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 處理各種工作場域的綜合與機密資料之讀寫技能 • 關鍵性地分析與彙整資訊，以組成綜合的書面文件 • 研究其他相關資訊，如正反面立場的論點 • 根據書面資料的要求目的，調整資料之內容、結構與順序 • 分析與使用會影響書面溝通資料之解讀的語言結構
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通目標可能包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 影響力觀點 ● 分享資訊 ● 達成共識 ● 形塑意見 ● 影響政策

	<ul style="list-style-type: none"> ● 代表組織立場 ● 代表企業立場 ● 建立聲譽(自己與組織) ● 市場服務 ● 取得資金 • 利害關係人可能包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 各級政府單位的員工 ● 政府 ● 客戶 ● 大眾 ● 其他政府單位組織 ● 其他管轄機關 ● 工會與相關代表 ● 董事會 ● 國際政府 ● 國際團體 ● 社區群組 ● 非政府組織 ● 特殊利益團體 ● 關鍵具影響力之人士 • 溝通方式可能包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 考量各種組織/政府單位的議題 ● 考量政治敏感性 ● 諮詢 ● 合作 • 綜合文件可能包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 簡報文件 ● 演講 ● 媒體簡報 ● 立場聲明書/意見書 ● 企業案例 ● 報告 ● 公共政策策略 ● 政策判斷
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ● 政策指導方針 ● 組織要求可能包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 使用白話文 ● 格式 ● 使用/不使用特殊用語 <ul style="list-style-type: none"> ● 簡寫 ● 技術用語 ● 官方語言 ● 縮寫 ● 要求減少書面資料所用的難懂術語 ● 使用特殊溝通管道 ● 私人或機密資料 ● 政治敏感資料
--	--