

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"> 釐清溝通目標，確認利害關係人，並判定政治或其他敏感性 研究以預測利害關係人對相關議題的可能態度和立場 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"> 選擇溝通方式並用來影響特定人員，排除其瞭解障礙 對文件的準備與內容進行風險評估與風險管理 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 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。 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： 影響力觀點 分享資訊 達成共識 形塑意見 影響政策

- 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：
- 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：
- 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：
- 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

- 政策指導方針
- 組織要求可能包括：
 - 使用白話文
 - 格式
 - 使用/不使用特殊用語
 - 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