

職能單元代碼	BGM3R0889
職能單元名稱	職場溝通
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、蒐集、傳遞以及接受資訊和想法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 從適當的來源收集資訊 2. 使用適當的想法將訊息傳達給觀眾 3. 仔細聆聽和順暢表達進行溝通 4. 尋求內部和外部資源，以開發新的構想和方法 5. 回應指令或及時查詢以符合組織要求 <p>二、完成工作文件和信函</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 簡明扼要書寫資料，以確保收件者了解信件隱含的本意 2. 在指定時間內擬稿及回應 3. 確保書寫資料呈現符合組織標準，格式和準確性 4. 以簡潔易讀的格式完成業務表格及文件 <p>三、以積極方式溝通並回應個體差異</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 禮貌和細膩的對待所有人 2. 考慮所有語言和非語言溝通上文化差異 3. 使用溝通方式，去保持積極相互信任關係 4. 使用策略，以克服語言障礙 5. 確保行為是符合法律要求與規範
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、文化上適當的溝通技巧，涉及到來自不同背景的人們不同能力的人</p> <p>二、讀寫技能符合工作要求，並理解和處理基本工作文件</p> <p>三、組織能力來規劃工作重點和安排</p> <p>四、科技能力來選擇並使用合適的溝通技術</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、可能會影響業務的操作，各方面相關立法的關鍵條款：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 反歧視立法 2. 道德原則 3. 實務守則 4. 隱私法 5. 職業衛生與安全 (OHS) <p>二、組織規範</p>

	<p>三、拼寫、語法和標點符號</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用適當溝通方法 2. 清晰、簡潔、正確書面溝通 3. 對資訊請求迅速作出回應 4. 相關立法知識 <p>二、評量所需情境與特定資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 可評估實際工作場所或模擬環境 2. 可評估辦公設備和資源 3. 工作文件，其中包括有關通信政策和程序例子 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接詢問該受評者與對在職業績證明和第三方工作績效報告進行審查 2. 書面資料和檢視意見 3. 技術演示 4. 演示觀察 5. 審查並完成工作表格和文件 6. 書面資料介紹評量
說明與補充事項	<p>【註1】通信設備可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 傳真機 ● 資訊技術元件，包括硬體，軟體和通信裝置 ● 鍵盤設備，包括滑鼠，觸控板，鍵盤 ● 網絡系統 ● 鋼筆、鉛筆 ● 電話 <p>【註2】言語交流可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 來自客戶解答查詢 ● 接聽電話 ● 非正式討論 ● 同事請求 ● 使用語音郵件 <p>【註3】組織要求可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 公平原則和實踐

- 業務和績效計劃
- 定義資源參數
- 道德標準
- 目標、計劃、制度和流程
- 法律和組織政策，指導方針和要求
- 職業衛生與安全政策
- 持續改進流程和標準
- 品質保證

【註4】 書面資訊可能包括：

- 簡報
- 電子郵件
- 傳真
- 普通信件
- 手稿和印刷材料
- 內部備忘錄
- 電話留言

【註5】 電話留言：

- 電子郵件
- 備忘錄
- 訊息
- 形式表
- 標準/格式信函

【註6】 標準可能包括：

- 國際標準
- 立法
- 組織政策和程序
- 指定工作標準
- 工作群組標準規範