

職能單元代碼	BGM5R0927v2
職能單元名稱	訂定和實施危機管理計畫
領域類別	企業經營管理 / 一般管理
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、訂定<u>危機管理計畫</u>【註1】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認<u>危機管理</u>【註2】的最佳方法。</li> <li>2. 諮商<u>相關團體與個人</u>【註3】提出危機管理計畫之解決方案。</li> <li>3. 維護並發送危機管理計畫之檔案。</li> <li>4. 確保相關團體清楚了解組織的危機管理計畫。</li> <li>5. 確認危機管理計畫符合法律以及商業道德等標準。</li> <li>6. 預演模擬危機對應方式。</li> </ol> <p>二、實施危機管理</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成立專門的危機資源中心。</li> <li>2. 發展危機應變小組以<u>面對媒體</u>【註4】和進行<u>問題追蹤</u>【註5】。</li> <li>3. 監督媒體以確保組織能意識到可能出現的危機。</li> <li>4. 依據危機計畫實施並監督問題追蹤系統。</li> </ol> <p>三、審查和更新危機管理計畫。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對危機計畫的有效性，諮詢管理者和員工。</li> <li>2. 修改危機管理計畫以符合<u>法律和道德要求</u>【註6】。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、政府相關法規及規範之關鍵條款</p> <p>二、影響企業營運的準則規範</p> <p>三、危機管理相關知識及流程</p> <p>四、媒體管理及公關準則</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、蒐集與查核資料能力</p> <p>二、分析研究能力</p> <p>三、溝通和談判能力</p> <p>四、解決衝突</p> <p>五、危機管理規劃能力</p> <p>六、文書處理能力</p> <p>七、資訊應用能力</p>
評量設計參考	一、評量證據

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.能發展、報告和簡報危機管理計畫。</li> <li>2.能實施和評估危機管理計畫。</li> <li>3.能了解本單元所應具備之職能內涵。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.在實際的工作場所或模擬環境。</li> <li>2.辦公硬體設備和資源。</li> <li>3.危機管理計畫和評估文件範例等相關參考文件。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.進行案例討論，評估受評者對危機管理之熟悉度。</li> <li>2.評估受評者提交危機管理活動的書面危機管理計畫或報告。</li> <li>3.書面或口頭提問方式評估受評者對本單元職能內涵之了解。</li> <li>4.檢視受評者提交的相關文件作證，或由第三方提供受評者工作績效報告。</li> </ol>
說明與補充事項	<p>【註1】 危機管理計畫：包括危機手冊、媒體聯絡人的詳細資料、製定一個專門危機資源中心、模擬危機政策和程序與規定危機管理觸發等。</p> <p>【註2】 危機管理：任何影響業務成功的負面宣傳。</p> <p>【註3】 相關團體與個人：消費者保護團體、顧客、員工、管理階層、媒體發言人、安全代表與法定團體等。</p> <p>【註4】 面對媒體：安排新聞影片剪輯製作、安排媒體發表會、安排媒體採訪組織發言人等。</p> <p>【註5】 問題追蹤：監看媒體、研究組織關心問題與考量對組織意義等。</p> <p>【註6】 法律和道德要求：社群標準、文化期待和影響、道德原則、產業行為準則、法規、條例與社會期望等。</p>

#### 更新紀錄

2022 年修訂職能內容。