

職能單元代碼	BIM4R0242v2
職能單元名稱	管理資訊或知識管理系統
領域類別	企業經營管理 / 企業資訊管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、安排學習以使用資訊或知識管理系統</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解<u>相關人員</u>【註1】和<u>利害關係人</u>【註2】對<u>資訊或知識管理系統</u>【註3】的投入與使用的學習需求。</li> <li>2. 了解及保障使用資訊或知識管理系統的<u>學習活動</u>【註4】所需的人力、財務和實體資源等。</li> <li>3. 安排及引導學習活動。</li> <li>4. 在組織內推廣和協助系統的使用。</li> <li>5. 監測和記錄學習活動的成效。</li> </ol> <p>二、管理資訊或知識管理系統的使用</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 監測執行<u>資訊或知識管理系統的政策和程序</u>【註5】的接受度、成效和效率等。</li> <li>2. 在發生執行問題時進行處理。</li> <li>3. 監測數據和資訊系統的整合與校準。</li> <li>4. 蒐集<u>績效指標</u>【註6】達成的資訊。</li> <li>5. 管理各種突發狀況，如系統故障或取得技術專家協助的技術困難等。</li> </ol> <p>三、評量資訊或知識管理系統的使用</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 分析系統的成效並報告系統的優點和限制。</li> <li>2. 評量商業運作計畫，並判定系統對於達到預期成果的效益。</li> <li>3. 提出對改善系統、政策或作業方式等的建議。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、法規、作業規範和國家標準</p> <p>二、<u>組織政策和程序</u>【註7】</p> <p>三、數據與資訊系統</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、工作流程與資訊系統之規劃與組織能力</p> <p>三、緊急應變處理能力</p> <p>四、問題解決能力</p> <p>五、資訊科技應用能力</p>
評量設計參考	一、評量證據

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能分析資訊或知識管理系統的優缺點。</li> <li>2. 能評估系統對特定工作或組織情境等的適用性。</li> <li>3. 能具備相關法規、作業規範和國家標準的知識。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 符合實務工作情境。</li> <li>2. 資訊系統硬體與軟體。</li> <li>3. 工作流程相關文件。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 直接觀察受評者進行管理突發狀況之過程。</li> <li>2. 評量受評者所提交的系統研究分析報告。</li> <li>3. 受評者口頭說明或展示其所參與之系統管理案例，評量者可評估其問題解決能力。</li> </ol>
說明與補充事項	<p>【註1】 相關人員：包括經理人、領導者、主管和協調者、企業主、員工、團隊成員和同事等。</p> <p>【註2】 利害關係人：包括客戶和顧客、員工代表、資助團體、產業、行業和貿易協會、監管機構和單位、贊助商、投標人、供應商和承包商等。</p> <p>【註3】 資訊或知識管理系統：指個人或組織為了辨識、蒐集、組織、調閱、存取、分析、分享和使用對組織工作有用的資訊和知識時正式和非正式使用的設備、策略、方法、活動和技術等。</p> <p>【註4】 學習活動：包括輔導和指導課程、諮詢、資訊會議、簡報、研討會和培訓課程、紙本或電子、利用專家員工以協助其他人員來使用系統等。</p> <p>【註5】 資訊或知識管理系統的政策和程序：包括遵守個資法等法規要求和其它政策與程序、內容指南、確保輸入此系統的知識是正確和相關的、輸入系統的機制、形式和方法，包括殘疾人士適用的替代形式、輸入權限、刪除過期、不準確和不相關的內容、挑選、維護和處置系統內的知識、系統內的知識共享等。</p> <p>【註6】 績效指標：包括重要績效指標、能評估達到成果的方法、時間、地點及目的的其它系統和指標、績效目標、績效標準、及作業規範等、衡量個人績效的</p>

	質化或量化機制等。 【註7】 組織政策和程序：包括紀錄管理、資訊管理、顧客服務、商業隱私等。
--	---

更新紀錄
2022 年修訂職能內容。