

職能單元代碼	BIM5R0733v2
職能單元名稱	管理資訊科技(IT)專案品質
領域類別	企業經營管理/企業資訊管理
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、建立品質管理計畫：</p> <ol style="list-style-type: none"> 參考專案範疇和利益關係人的期望，釐清專案的<u>品質要求</u>【註1】之重點。 依據組織的品質政策，並經與利益關係人討論後決定專案品質標準【註2】。 確定專案的品質管理計畫書，包括擬議的<u>品質保證流程</u>【註3】和<u>品質管制</u>【註4】的衡量方法與基準。 必要時透過與專案中參與之人員協商，針對專案品質、成本、時間取捨和利益關係人期望進行適切調整。 發展專案的品質管理計畫並取得管理階層簽核。 <p>二、執行 IT 品質保證流程：</p> <ol style="list-style-type: none"> 根據品質管理計畫書在專案進行中執行品質保證活動。 辨識不符合品質管理計畫書中所協議的品質標準的專案流程。 提出專案變更申請，以執行行動過程變更或矯正行動，必要時更新專案管理計畫和<u>品質基線</u>【註5】。 <p>三、執行品質管制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 在專案進行中確認專案流程和交付項目是否符合品質要求。 檢視<u>品質管理制度量指標</u>【註6】並採取必要行動以調查及了解品質不良的原因。 使用<u>品質管理工具</u>【註7】來判定品質不良和根本原因，並實施持續改善流程。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、問題解決工具和技術</p> <p>二、專案管理的角色和責任</p> <p>三、品質改善流程和方法</p> <p>四、品質管理理論、技術、工具和方法</p> <p>五、相關的品質標準</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	一、解讀品質指標，辨識問題和根本原因，以及辨識改善流程的需求的分析技能

	<p>二、<u>溝通技能</u>【註8】</p> <p>三、<u>讀寫技能</u>【註9】</p> <p>四、進行成本效益分析的計算技能</p> <p>五、開發生命週期過程的專案管理技能</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. 在複雜的 IT 專案中確認並執行適當的品質管理流程。 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 必要時有適當的學習和評量協助。 2. 供特殊需求人士使用的改造設備。 3. 適當的模擬或實際組織，以及適合的 IT 專案。 4. 適合舉辦品質保證的問題解決研習會的場地設施。 <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接觀察受評者執行專案工作。 2. 口頭或書面提問必備知識和技能。 3. 評量受評者準備的報告、計畫和文件。 4. 評量執行專案工作的作品集。
說明與補充事項	<p>【註1】品質要求包括：品質流程執行的成本、時程和績效之間的權衡取捨，可能影響顧客滿意度的品質面向，客戶和其他利益關係人的要求等。</p> <p>【註2】品質標準是指：對專案的品質管理應用有提供導引的 ISO，和其他公認的標準與準則；國家和國際標準(如對執行持續改善流程和產品與服務品質有提供導引的 ISO；公認的產業最佳實務等。</p> <p>【註3】品質保證流程是指：為了確保能提供專案特定需要所協議的品質成果而執行的程序和流程。</p> <p>【註4】品質管制：監督是否有遵守最佳實踐、標準、規定和解決方案規格；監督常規品質保證流程的結果，包括內部或外部機構所進行的稽核或檢查；建議持續改善活動；對流程或產品表現不滿意的根本原因提出建議的解決方法。</p> <p>【註5】品質基線：用來跟品質指標取得的定量值做比較的標準，例如利益關係人的滿意度指標必須維持90%以上。</p> <p>【註6】品質管理制度指標是關於：已發展的度量(能隨時間對特定流程、活動和成果進行相對表現的定量評估)、缺陷密</p>

	<p>度、時程變異、利益關係人的滿意度指標及訓練成效。</p> <p>【註7】品質管理工具包括：標竿學習、腦力激盪、流程製圖、控制表、成本效益分析、流程圖、團體工作活動、直方圖、柏拉圖、限制或指示變異的流程、排名候選者、運行圖、散佈圖及統計方法等。</p> <p>【註8】溝通技能包括：協商及確定利益關係人的期望，並推估品質要求及引導問題解決的研習會。</p> <p>【註9】讀寫技能包括：發展品質計畫書及檢視建議和報告。</p>
--	---

更新紀錄

2020年修訂職能內容。