

職能單元代碼	KMM4R1523v2
職能單元名稱	管理知識與資訊
領域類別	行銷與銷售/行銷管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、取得業務相關資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢核員工和客戶的回饋和業績資料 2. 分析業務問題 3. 確認問題決策所需資訊 4. 蒐集可信賴資訊 5. 測試資訊可靠性和有效性，並排除異議 6. 利用正式與非正式網絡取得並審核非正式系統中的企業知識 <p>二、分析資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確保分析目標明確、相關並符合所需決策 2. 正確找出模式與發展趨勢，並解釋因果關係 3. 適當利用統計分析和解釋 4. 進行方案敏感性分析 5. 確保文件反映證據和結論得出評估邏輯的方法 6. 調整管理資訊系統/決策支持系統，以滿足資訊處理目標 <p>三、對確定的業務問題作出決定</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確保具有足夠且可靠的資訊證據支持決定 2. 利用風險管理計畫，確定可接受的行動方針 3. 利用適當的定量方法協助決策 4. 訪談專家、其他相關團體及個人 5. 確保決策者為經授權承擔責任之團體或個人 6. 根據組織準則和程序做出決定 7. 確保所做出的決定符合組織目標、價值觀和標準 8. 確保及時採取決策 <p>四、向組織宣導資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確保記錄資訊需求（包含具體位置、格式和時間要求） 2. 定期記錄資訊和更新資料庫 3. 設計和測試系統，滿足決策者的資訊需求 4. 確保收訊者的資訊是最新、準確、相關且足夠的

	<ol style="list-style-type: none"> 5. 制定溝通計畫與傳播資訊 6. 能在執行業務過程中遵守保密政策 7. 定期審查和更新溝通計畫 8. 利用技術提供最佳效率和品質 9. 維護企業知識安全性
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ol style="list-style-type: none"> 一、新技術及其對資訊管理的適用性 二、風險管理
職能內涵 (S=skills 技能)	<ol style="list-style-type: none"> 一、分析技能：找出服務、產品或專業領域之改進機會 二、溝通和諮詢技能：確保知會所有相關團體和個人發生事項，並提供參與機會 三、定量和定性研究技能：找出與查閱相關資訊 四、技術技能：思考儲存、取得資訊之各種軟、硬體選項
評量設計參考	<ol style="list-style-type: none"> 一、評量證據 <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過資訊蒐集、分析與決策流程追蹤特定問題，並製成文件傳播給相關的團體與個人 2. 開發及使用相關資訊儲存、檢索系統，並透過組織非正式網絡獲取非正式知識和資訊 3. 了解新技術及其對知識和資訊管理的適用性 二、評量情境與資源 <ol style="list-style-type: none"> 1. 工作場所常用文件和資源 三、評量方法 <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量知識管理和資訊管理之書面報告 2. 整合受評者在職表現證據和工作場所第三方評估報告 3. 口頭或書面提問管理資訊系統相關知識 4. 評量業務問題分析文件 5. 評量溝通計畫 6. 評量資訊傳遞過程之落實保密政策方式
說明與補充事項	<ol style="list-style-type: none"> 一、統計分析包括：相關計算、長期趨勢分析、概率評估、調節分析、短期至中期趨勢分析 二、敏感度分析：「假設」方案對於結果的影響程度 三、管理資訊系統：收集、儲存和整合管理資訊系統 四、決策支援系統：協助決策者解決問題之電腦輔助決策系統

	<p>五、風險管理：確認負面潛在因素，並訂定風險計畫以降低負面事件發生機率</p> <p>六、定量方法包括：動態規劃、線性規劃、排隊理論、模擬、運輸方式</p> <p>七、相關團體和個人：了解問題且有助於決策之專業人員</p> <p>八、研究包括：專門小組、團體訪談、個人訪談、調查</p> <p>九、溝通計畫：傳遞訊息及獲得回饋</p> <p>十、技術包括：視聽媒體、互聯網、內部網路、印刷媒體、無線通訊、電話、電視</p> <p>十一、企業知識包括：版權、知識產權、技術</p>
--	---