

職能單元代碼	INM4R1995
職能單元名稱	管理電信工作場域
領域類別	資訊科技/網路規劃與建置管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、支持人力資源活動</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協助及建議招募活動及通知新進員工到職 2. 監測員工培訓之需求，並為員工安排技術培訓活動 3. 提供相關人員資訊及建議 4. 審查職業衛生和安全與工作場所安全方面的建議 <p>二、管理職場衝突</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估衝突情況 2. 與產生衝突的當事人商討決定解決方式 3. 將決策程序應用於商業模式，以解決衝突 <p>三、應用職場品質管理系統與流程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用品質管理方法，決定產品基本需求 2. 評估客戶與業主之間的關係，確立流程，以在可量測的品質特徵方面達成協議 3. 透過個人、團體及管理階層的參與，分析品質調查結果，以求改善 <p>四、監測工作實務，以確實達成業務目標</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用管理特色發展策略，藉此達成業務目標 2. 分析適用於職場的個別管理目標 3. 創造業務模式，顯示出電信通訊職場完善的管理活動 <p>五、管理人員及團體時，確認人為因素</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立管理階層與員工之間的諮商流程，處理申訴問題 2. 利用確立的溝通管道，分析經理人及團隊領導者所需的人際互動能力 3. 於職場收集紀律及表現方面相關建議，以評估諮商流程，包括公平就業機會（EEO）準則、文化多樣性及改變管理等 <p>六、應用自律原則執行工作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估改善自我產能之方法，進行自我評量 2. 應用時間管理技巧，針對職場採行的資訊處理方法評估

	<p>成效</p> <p>3. 製作報告，以提升職場溝通之效率與效益</p> <p>七、於商用會議應用有效的溝通技巧</p> <p>1. 研究業務溝通管道之等級、方向及成效</p> <p>2. 制定職場業務會議管理計畫</p>
<p>職能內涵 (K=knowledge 知識)</p>	<p>一、平等多元原則</p> <p>二、管理程序及政策</p> <p>三、職業衛生與安全標準</p> <p>四、組織政策及程序</p> <p>五、行為理論之概略知識：</p> <p>六、赫茲伯格的雙因素理論</p> <p>七、麥克里蘭的獲得需求理論</p> <p>八、弗洛姆的期望理論</p> <p>九、個人安全議題</p> <p>十、公部門法規、作業規範及其他直接影響商業經營之正式協議</p> <p>十一、電信網路技術知識</p> <p>十二、職場及產業環境</p>
<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<p>一、分析技能：評估資訊的分析能力</p> <p>二、溝通技能：執行下列事項之能力</p> <p>三、有效地與團隊合作</p> <p>四、進行小組口頭簡報</p> <p>五、衝突管理技能：處理申訴、爭端及分歧之衝突管理技巧</p> <p>六、資訊科技技能：文字處理及桌上研究之資訊科技能力</p> <p>七、開創性及企業技能：尋求品質改善方式的能力</p> <p>八、讀寫技能：準備報告之讀寫能力</p> <p>九、規劃組織技能：計劃、安排及組織個人工作之規劃組織能力</p> <p>十、問題解決技能：解決職場問題之問題解決能力</p> <p>十一、研究技能：收集數據及資料之研究能力</p>
<p>評量設計參考</p>	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據</p> <p>1. 決定人員及團體管理時，需要分析人為因素</p> <p>2. 進行業務會議時，有效應用溝通能力</p> <p>3. 運用品質管理原理，決定基本產品需求</p> <p>4. 監測及實施員工培訓</p>

	<p>5. 解決業務環境內的問題及衝突</p> <p>6. 支持人力資源管理方案</p> <p>二、評量所需情境與特定資源</p> <p>1. 於電信工作場域</p> <p>2. 相關企業文件，包含人力資源及品質管理政策在內</p> <p>三、評量方法</p> <p>1. 直接觀察受評者舉行有效的業務會議，或運用有效的面試技巧</p> <p>2. 口頭或書面提問，以評量所需知識及技能</p> <p>3. 審查受評者準備的品質報告</p> <p>4. 與員工及經理人諮商之證據</p>
說明與補充事項	<p>1. 相關人員可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 同事 ● 員工團體 ● 經理 ● 職業衛生與安全委員會及其他擔負專業責任之人 ● 員工 ● 專業資源經理 ● 主管 ● 工會 <p>2. 決策程序可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 客觀性 ● 質化 ● 量化 ● 主觀性 <p>3. 客戶與業主可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 客戶： <ul style="list-style-type: none"> ■ 外部 ■ 內部 ● 業主： <ul style="list-style-type: none"> ■ 管理階層 ■ 股東 <p>4. 管理特色可能包括：</p>

	<ul style="list-style-type: none">● 權威● 訓練輔導● 諮商● 控制● 指派● 義務● 管理地位● 師徒制● 持股● 合作● 責任● 技術與培訓 <p>5. 溝通管道可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 產業關係● 內部● 積極主動● 公共關係● 溯及既往 <p>6. 資訊處理可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 分類● 發出警示● 後續追蹤● 程序● 儲存 <p>7. 管道可能指：</p> <ul style="list-style-type: none">● 口語● 非口語● 書面：<ul style="list-style-type: none">■ 議程■ 會議記錄■ 備忘錄■ 書信與傳真■ 視覺
--	---

	<ul style="list-style-type: none">● 電子：<ul style="list-style-type: none">■ 電子郵件■ 網頁通知■ 社群網路
--	---