

職能單元代碼	INM4R1970v2
職能單元名稱	訓練客戶使用網路新設備
領域類別	資訊科技 / 網路規劃與建置管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、確認訓練需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認報價內容包含訓練需求。 2. 評估客戶技巧與實際訓練細節。 3. 確認並準備特殊訓練需求。 4. 提供加強訓練報價並與客戶進行確認。 <p>二、執行訓練</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 展示並講解相關設備、功能與網路裝置【註1】。 2. 協助客戶親自操作設備，並給予意見與評語。 3. 提供客戶相關產品說明文件。 4. 詢問客戶是否同意進行加強訓練。 <p>三、成果驗收</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估客戶使用設備的技巧。 2. 評量訓練效果並記錄進步之處。 3. 依組織要求更新並儲存訓練紀錄。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、學習者特質與需求</p> <p>二、專業訓練資訊的來源與可行性</p> <p>三、訓練技巧的知識</p> <p>四、訓練規劃與評量知識</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、分析確認訓練需求與內容</p> <p>三、規劃客戶使用網路新設備教育訓練專案</p> <p>四、相關設備、功能與網路裝置的操作技術</p> <p>五、現場技術問題的解決策略</p> <p>六、訓練效果評估能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能分析確認訓練需求與內容。 2. 能規劃客戶使用網路新設備之教育訓練課程。 3. 能完成客戶訓練並評量訓練效果。 <p>二、評量情境與資源</p>

	<ol style="list-style-type: none">1. 評量情境須儘量符合實務工作現場環境。2. 目前業界使用的工具、設備與素材。3. 相關工作場所程序、產品與製造規格、法規、標準、手冊及參考資料。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none">1. 評估受評者找出訓練需求。2. 檢視受評者執行客戶訓練工作，包括示範、親身體驗、回饋、完成訓練文件。
說明與補充事項	【註1】 設備、功能與網路裝置：如寬頻存取、數據傳輸、家庭網路、IPTV、移動數據、移動電話、遠端遙測、視頻、VOIP 等。

更新紀錄
2021 年修訂職能內容。