

職能單元代碼	IIS4R1404
職能單元名稱	在 IT 環境下有效工作與溝通
領域類別	資訊科技/資訊支援與服務
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、在 IT 工作環境中為有效工作與溝通作好準備</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 從資料來源【註 1】蒐集輸入資料，以研擬並記錄 ICT 於組織中的角色及服務 2. 發展明確的企業政策、程序【註 2】與組織需求【註 3】相關知識 3. 記錄 IT 政策與程序並確認這些部分是否可實際運用 4. 確立組織內關鍵人員【註 4】及其角色與重要性 <p>二、與 ICT 客戶採用正面且多樣化的溝通策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以禮貌且適當的方式接受客戶與同事有關 ICT 設備【註 5】、作業系統【註 6】與軟體【註 7】等方面的請求與詢問 2. 適當地回應【註 8】客戶【註 9】與同事的需求，並找出解決方案 3. 以明確精準的語言表達清楚的訊息與想法，以確保對方確實了解用意 4. 記錄資訊【註 10】或訊息並依照組織程序將客戶需求轉介給適當人員【註 11】處理 5. 通知客戶有關其詢問問題的處理進度，並提醒他們有關問題回覆的處理流程 6. 將無法立即提供滿意答覆的問題往上級呈報 7. 依照需求即時向客戶回報相關資訊 8. 包容工作場所中的文化差異【註 12】
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、目前為業界接受之軟硬體</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以禮貌且適當的方式接受客戶與同事有關 ICT 設備、作業系統與軟體等方面的請求與詢問 2. 產品方向 <p>二、作業環境</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客戶導向 2. 公司產品 3. 服務

	<p>三、涵蓋以下方面的組織政策與程序</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 行為準則 2. 企業宗旨 3. 例行性工作流程 4. 系統、管理架構與管理安排 <p>四、公平僱用機會(EEO)與反歧視原則</p> <p>五、IT 在整個組織業務目標內的角色與定位</p>
<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<p>一、溝通技能</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 釐清客戶需求 2. 展現高品質的客戶服務 3. 將各種背景與能力的人員連結在一起 4. 請求指示、接受意見回饋並做好團隊合作 <p>二、讀寫技能</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 相關組織政策及政府文件 2. 設備維修要求等之技術性資訊 <p>三、規劃工作優先順序與安排規劃、組織技能</p> <p>四、技術技能</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 配合設備服務要求搭配適當的維修流程 2. 使用 IT 設備、作業系統與軟體
<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以下各項能力之證據： <ol style="list-style-type: none"> (1) 依照組織政策與要求處理內外部需求 (2) 即時回應客戶詢問與同事請求 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量必須確保取得以下項目： <ol style="list-style-type: none"> (1) 工作站 (2) 各種 IT 設備、作業系統、軟體與技術資訊 (3) 組織政策、程序與控管文件 (4) 需要時適當的學習與評量支援 2. 如適用，實體資源宜包含針對有特殊需求人士所做的設備調整。 <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以宜採用多種評量方式來評量實務技能與知識。以下範例適合本單元：

	<p>(1) 直接觀察受評者回應客戶有關 IT 系統、設備與軟體的需求與詢問</p> <p>(2) 檢討受評者所蒐集的各項訊息與記錄的書面資料</p> <p>(3) 口頭或書面提問以評量受評者有關組織關鍵角色以及技術能力與所需的知識</p> <p>四、評量輔助資訊：</p> <p>建議視情況與其他單位進行產業界、職場與工作職責方面的全面性評量。</p> <p>評量流程與技巧必須在文化方面要合宜，並且適合受評者的溝通技能等級、語言、讀寫及運算能力與應進行之工作。</p> <p>原住民與其他非我國背景者可能需要額外支援。</p> <p>若採用實習評量時，則宜結合目標提問 (targeted questioning) 方式評量所需的知識。</p>
說明與補充事項	<p>【註 1】資料來源包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 手冊與型錄 ● 推廣簡報 ● 網際網路與內部網路 ● 使用或產品手冊 ● 主管與其他人員 <p>【註 2】企業政策與程序包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 財務與決策委任 ● 轉介與向上呈報途徑 ● 應提供服務之範圍 <p>【註 3】組織需求包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 平等參與原則及實務 ● 業務與績效計畫 ● 定義資源參數 ● 倫理標準 ● 目標、主旨、計畫、系統與流程 ● 法律與組織政策、指南與要求 ● 職業安全衛生政策、程序與方案 ● 品質與持續改善流程與標準 ● 品質保證與程序手冊 <p>【註 4】關鍵人員包含：</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● 雇主團體 ● IT 產業推廣相關的業界出版單位與政府部門 ● IT 組織 ● IT 專業單位 ● 相關工會 ● IT 產品與服務的供應商 <p>【註 5】設備包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 硬碟 ● 集線器 ● 數據機與其他連線裝置，例如數位用戶迴路(DSL)數據機 ● 螢幕 ● 個人電腦(PC) ● 個人數位助理(PDA) ● 印表機 ● 交換器 ● 工作站 ● 其他週邊裝置 <p>【註 6】作業系統包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● GNU 與 Linux ● Mac OS X ● 微軟(Microsoft) Windows ● 類 Unix 作業系統： ● HP-UX ● IBM AIX ● Silicon Graphics IRIX ● Sun Solaris. <p>【註 7】軟體包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 商業應用軟體 ● 組織特定軟體 <p>【註 8】相關之合宜應對：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 即時且適當回應詢問 ● 與客戶討論、同意並記錄供應安排 ● 將細節記錄於企業系統中 ● 以適當提問與主動聆聽的技巧，來了解客戶需求並決定支
--	---

	<p>援要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 使用明確、簡單易懂的語言 ● 確保回覆是完整的 <p>【註 9】客戶包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 員工 ● 外部組織 ● 個人 ● 內部部門 ● 同事 <p>【註 10】書面資訊包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 簡報筆記 ● 電子郵件 ● 傳真 ● 一般書信 ● 手寫與列印資料 ● 內部備忘錄 ● 電話留言 <p>【註 11】適當人員包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 授權業務代表 ● 客戶 ● 主管 <p>【註 12】文化差異包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 電子郵件與業務文件內容 ● 客戶服務 ● 樣本設計 ● 安全標準相關政策 ● 品質 ● 安全 ● 人們彼此互動方式
--	---