

職能單元代碼	IIS4R0763v2
職能單元名稱	支援小規模資訊科技專案
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、支援專案啟動：</p> <ol style="list-style-type: none"> 確認專案實施之目的與具體目標，並確保目標明確與適切。 蒐集客戶需求，並諮詢相關<u>利益關係人</u>【^{註1}】並已取得相關意見。 準備專案規劃書或提案，並取得客戶或組織管理層級之同意。 <p>二、支援發展專案計劃：</p> <ol style="list-style-type: none"> 釐清需求，辨識出所需的工作與資源，以完成<u>專案計劃</u>【^{註2}】。 彙整專案工作的時程，若有需要，包括實際執行時間與成本。 協助工作協調任務職責給專案團隊成員。 與客戶或組織管理層級取得流程共識，管理風險或突發事件等任何可能影響專案目標與預期的因素。 <p>三、協助完成專案：</p> <ol style="list-style-type: none"> 與專案團隊合作，確保專案活動準時完成，並符合預期範疇、成本與品質。 根據雙方同意的專案流程，監控<u>專案風險與議題</u>【^{註3}】。 確認專案成果達到專案期望，並簽署完成。 適時訓練使用者。 <p>四、支援專案結案：</p> <ol style="list-style-type: none"> 適當時，準備資訊科技支援或維護文件。 從客戶或組織管理層級中取得專案核定。 記錄相關歷程與結案。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、專案管理方法與工具的基礎知識</p> <p>二、技術團隊的特性</p> <p>三、溝通方法與風格，包括訪談技巧</p> <p>四、組織價值、政策與流程</p>

職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、蒐集利益關係人需求的溝通技能</p> <p>二、製作基礎系統和使用者文件的讀寫技能</p> <p>三、確保預期專案目標能夠達成的協商技能</p> <p>四、能監控專案的規劃與組織技能</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"> 支援簡易小型資訊專案啟動、監控與完成。 找出並落實專案的預期與需求。 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 視需求，提供合適的學習與評量支援。 供特殊需求人士使用的改造設備。 真實或模擬組織，解決資訊問題或提供相關機會。 <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 直接觀察受評者如何完成小規模的資訊科技專案。 對受評者進行口頭或書面提問，評量是否具備所需知識與技能。 檢視受評者準備的專案報告與計畫執行情形。 檢視已執行專案作品集。
說明與補充事項	<p>【註1】利益關係人可能包括：客戶或消費者(內部與外部)、終端使用者、功能領域、產業、組織的資深管理階層、專案贊助人或贊助單位、專案團隊、相關利益團體、主導的委員會成員、供應商或服務提供者等。</p> <p>【註2】專案計畫可能包括：預算與財務管理策略、合約管理、成本預估、評鑑基準、預期成果與可量化效益、設施、納入與排除、資訊或溝通策略、智慧財產權策略、里程碑、目標、專案成果產出與驗收標準、人員計畫(人力資源管理與人力資源發展)、績效基準或指標、專案控管機制、專案治理策略、專案執行策略、目的、品質保證、品質控管、基本原理、所需專案資源、資源管理、風險管理、角色與責任、時程或時間表及工作或工作分解結構等。</p> <p>【註3】專案風險與議題可能有關於：成本(材料成本超出規劃及資源成本超出預期)、範疇(因偶發事件產生的額外工作及規劃階段遺漏的工作)、品質績效、比預期耗時的工作及</p>

	低估所需投入的資源。
--	------------

更新紀錄

2020年修訂職能內容。
