

職能單元代碼	IIS3R0798v2
職能單元名稱	更新資訊科技系統作業程序
領域類別	資訊科技/資訊支援與服務
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、評估技術和使用<u>者文件</u>：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估目前系統版本的<u>技術和使用<u>者文件</u></u>【註1】。 2. 比較目前系統【註2】功能性的技術準確性和使用<u>者文件</u>。 3. 確認並記錄文件中的落差。 <p>二、更新程序：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用評估結果，決定作業程序之規定。 2. 開發或更新系統作業程序。 3. 提交所建議的作業系統給<u>利益關係人</u>【註3】。 <p>三、更新文件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估回饋並進行適當改變。 2. 更新技術和使用<u>者文件</u>以納入變革。 3. 提交技術和使用<u>者文件</u>給管理層級以取得最後批准。 4. 將與適當的人員取得協議的技術和使用<u>者文件</u>發送出去。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、客戶的業務領域</p> <p>二、與準備報告相關的目前企業實務</p> <p>三、目前業界公認的硬體和軟體產品，包括它們的一般特性和功能</p> <p>四、為標準和工具撰寫文件</p> <p>五、<u>利益關係人</u>的角色及其參與的程度</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、呈現資訊給員工和其他人的溝通技能</p> <p>二、<u>讀寫技能</u>【註4】</p> <p>三、<u>規劃和組織技能</u>【註5】</p> <p>四、分析和評估資訊的問題解決技能</p> <p>五、<u>技術技能</u>【註6】</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"> 1. 評估系統功能。 2. 檢查並更新技術性和使用<u>者文件</u>。 3. 發展程序以操作系統。

	<p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 系統或專案相關文件。 2. 文書工具。 3. 必要時有適當的學習和評量協助。 4. 供特殊需求人士使用的改造設備。 <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接觀察受評者更新技術性及使用者文件。 2. 口頭或書面詢問以評量受評者跟系統功能性相關的技術及使用者文件之知識的正確性。 3. 檢查發展的作業程序。
說明與補充事項	<p>【註1】技術和使用者的文件可能包括：宣傳冊、說明文件、線上說明、操作程序、報告、系統設計、系統功能性、系統或專案規格、技術性手冊、培訓教材和自學教程及用戶指南等。</p> <p>【註2】系統可能包括：應用程式、資料庫、閘道器、網路、作業系統、伺服器及軟體等。</p> <p>【註3】利益關係人可能包括：獲得授權的業務代表、客戶及主管等。</p> <p>【註4】讀寫技能可能包括：分析和評估文件、更新技術性和使用者的文件及撰寫企業報告。</p> <p>【註5】規劃和組織技能可能包括在下列領域：發展程序及在團隊中工作。</p> <p>【註6】技術技能可能包括：操作現有的系統、製作文件以在各種媒體發放及檢查技術性文件。</p>

更新紀錄
2020年修訂職能內容。