

表件 1

僑務行政 類科 職能分析—職務內涵

討論主題	僑務行政人員之工作任務/關鍵目的			
討論內容	<p>◎關鍵目的（工作任務）：</p> <p>一、維護僑民權益與福祉，保障政治參與，輔助僑民經濟發展。</p> <p>二、推展僑民教育，傳承發揚固有文化。</p> <p>三、致力服務僑胞，凝聚僑心，鞏固僑力，爭取僑民（情感）認同。</p> <p>◎工作項目：</p> <p>一、結合資源，擴大僑社參與，強化僑團連繫，爭取友我力量。</p> <p>二、維護僑民權益，增進僑民福祉；發展海外僑務服務據點，提供多元服務。</p> <p>三、協助僑營事業提升經濟實力，聯繫輔導僑商組織健全發展，鼓勵國內廠商與僑商合作交流。</p> <p>四、推展僑民教育，輔助僑校健全發展，鼓勵僑民社教文化活動，傳揚中華傳統文化。</p> <p>五、鼓勵僑生回國升學，輔導僑生安心就學，加強校友聯繫，培育優秀華裔青年。</p> <p>六、鼓勵僑民及僑政學術研究，僑政史料文物蒐集整理。</p> <p>◎資格條件：</p> <p>一、公立或立案之私立獨立學院以上學校或符合教育部採認規定之國外獨立學院以上學校各系、組、所畢業得有證書者。</p> <p>二、經公務人員高等考試三級考試僑務行政類科考試及格。</p> <p>◎歸屬機關：僑務委員會</p>			
內容自我檢核	檢核項目	有	無	備註
	對工作者技術的期望	✓		
	對工作者處理偶發事件的期望	✓		
	對工作者能在工作中處理不同工作活動的期望	✓		
	對工作者處理工作環境介面的期望	✓		

註：

- 一、關鍵目的：主要在描述職業領域的獨特貢獻，如同任務陳述，非常清楚的列出組織想要達成的目標。是一個職業領域的目的、任務、貢獻或理想，是職業領域內所有成員共同追求的目標，並具備社會大眾所認同的工作核心價值。
- 二、歸屬機關：公務人員考試請填寫，專技人員考試可免填。

表件 5

僑務行政 類科職能分析內涵之功能圖

關鍵目的	主要功能	次要功能
<p>一、維護僑民權益與福祉，保障政治參與，輔助僑民經濟發展。</p> <p>二、傳承發揚固有文化，推展優質僑教。</p> <p>三、致力服務僑胞，凝聚僑心，鞏固僑力，爭取僑民（情感）認同。</p>	<p>結合資源，擴大僑社參與，強化僑團連繫，爭取友我力量</p>	<p>一、協導僑團舉辦各項洲際性、區域性及節慶活動，促進海外僑社和諧共榮。</p> <p>二、辦理僑團接待、邀訪、研討工作，增進海內外交流連繫，爭取僑民情感認同。</p> <p>三、結合僑務志工，推展僑社服務，擴大僑務工作層面。</p> <p>四、鼓勵僑團、僑胞參與主流社會交流活動，協助推展公眾外交，提升我國國際能見度。</p>
	<p>維護僑民權益，增進僑民福祉；發展海外僑務服務據點，提供多元服務</p>	<p>一、辦理僑胞身分認定。</p> <p>二、瞭解僑民需求，保障相關權益與促進福祉。</p> <p>三、擴增海外華僑文教中心及充實中心設施，提供僑社辦理各類型活動場所。</p> <p>四、召開僑務委員會議。</p>
	<p>協助僑營事業提升經濟實力，聯繫輔導僑商組織健全發展，鼓勵國內廠商與僑商合作交流</p>	<p>一、提供僑民經貿資訊，協助僑商事業經營及輔導創業。</p> <p>二、培訓僑商經貿專業人才，協助僑營事業經營及發展。</p> <p>三、聯繫輔導僑商組織，擴大經貿商務網絡。</p> <p>四、導引僑商參與國家經貿建設，建構國內外商務合作管道。</p>
	<p>推展僑民教育，輔助僑校健全發展，鼓勵僑民社教文化活動，傳揚中華傳統文化</p>	<p>一、推動僑校聯繫、輔助、教材供應與師資充實及培育獎勵。</p> <p>二、僑教教材資源與教學軟體之規劃、編製、審查、管理及推廣。</p> <p>三、建置、維運及推廣全球華語文教育等僑教網站。</p> <p>四、輔助及推展僑民藝文、民俗與體育等社會教育活動。</p> <p>五、推展中華函授學校校務與僑教遠距教學。</p>
	<p>鼓勵僑生回國升學，輔導僑生安心就學，加強校友聯繫，培育優秀華裔青年</p>	<p>一、增闢多元入學管道，吸引華裔子弟回國就學。</p> <p>二、落實在學僑生輔導與照顧，使其安心向學。</p> <p>三、強化畢業僑生校友會之聯繫，厚植海外友我力量。</p> <p>四、辦理海外青年技術訓練班，培訓華裔技術人才。</p> <p>五、創新華裔青年來臺活動內涵，促進對傳統文化認識。</p>

	<p>鼓勵僑民及僑政學術研究，僑政史料文物蒐集整理</p>	<p>一、海內外僑政史料文物蒐集分析。 二、鼓勵國內大專院校開設華僑事務相關課程。 三、辦理華僑事務論文甄選獎助。 四、促進僑務學術研究發展。</p>
--	-------------------------------	--

註：內容可參考職系說明書加以訂定；表格如不敷使用，請自行複製。

僑務行政 類科職能分析內涵意見確認表

<p>1. 任務(tasks)：完整描述該職務所從事的工作範圍，例如日常例行性及特殊性之工作內容</p>
<p>(1) 在法律規定及監督下，運用專業知能獨立判斷，辦理僑務行政領域之各項業務。</p> <p>(2) 蒐集海外僑情、政情、中共情資，進行彙整、分析、研判，以作為擬訂政策與各項業務之參考。</p> <p>(3) 接待返國參訪、研習、服務或參與慶典專案之僑胞及僑團。</p> <p>(4) 蒐集海外華僑文教資訊並進行彙整及分析，運用華語文網路教學、僑校教材供應、師資充實與培育獎勵措施，行銷及推廣我國華語文教學資源，建立我優質華語文教育品牌聲譽。</p> <p>(5) 僑政史料文物蒐集整理，促進僑政及華僑事務學術研究發展。</p> <p>(6) 辦理僑民經濟發展之輔導，僑經資料研析與發展計畫之規劃，協助僑營事業融資、經營管理及專業技術之改善與輔導，聯繫僑商團體及輔導會務發展。</p> <p>(7) 協助及服務僑界團體在地活動及輔導僑胞青年組織發展及事項。</p> <p>(8) 辦理僑生返國就學及畢業聯繫服務。</p> <p>(9) 透過網路、電視、報紙等傳播媒體，提供僑胞國內外資訊。</p> <p>(10) 評量工作需求及進行工作成效評核。</p> <p>(11) 訪查海外僑團、僑校及僑商組織及駐外人員之績效表現。</p>
<p>2. 工具與科技(tools & technology)：目前或未來從事該職務工作時，所需使用之操作工具與應用軟體系統科技等項目</p>
<p>(1)公文處理軟體。</p> <p>(2)電腦文書軟體。</p> <p>(3)數位學習系統。</p> <p>(4)網際網路系統。</p> <p>(5)資通安全與檔卷管理。</p>
<p>3. 知識(knowledge)：從事職務工作時，所需應用其所習得相關專業及共通領域知識</p>
<p>(1)熟悉海內外僑情、國際關係、世界趨勢、國家政策、兩岸關係及中共 統戰手法，能洞察分析並制定應變策略。</p> <p>(2)熟悉基本國際公法與國際私法、國際合作協議及採購法等涉外業務相關之法令及規章。</p> <p>(3)熟悉談判理論、策略與實務。</p> <p>(4)熟悉國際禮儀及會議規範。</p> <p>(5)熟悉業務服務地區政經社會情勢、風土民情及文化。</p> <p>(6)熟悉公文書信、外文信函、節略、合作協議等規範與操作模式。</p>

- (7)熟悉我國憲法、基本國策並了解僑務行政及涉僑法規。
- (8)熟悉行政管理知識、策略規劃、資源整合及人力運作。
- (9)熟悉華僑身分證明、僑居加簽、僑民兵役等各項僑民權益法規與作業。
- (10)熟悉國內涉外及相關文教、經貿機關單位業務及運作方式。
- (11)熟悉國內外華僑華人僑政研究、移民研究變遷與發展。

4. 技能(skills)：從事該職務工作所需之操作技能，例如基礎技巧、複雜的問題解決技巧、人際技巧等

- (1)駐地語言或英語及僑民使用方言運用技巧。
- (2)僑民事務接洽及協調技巧。
- (3)僑社紛爭、人際衝突分析及排解技巧。
- (4)管理技巧。
- (5)領導統御及團隊合作技巧。
- (6)籌辦業務活動技巧。
- (7)媒體溝通及政策宣達技巧。
- (8)邏輯分析及歸納技巧。
- (9)談判、團體諮商及會議主持技巧。
- (10)網路政情蒐集、分析、研判、組織及彙整技巧。
- (11)公文處理技巧。
- (12)駕駛技巧。

5. 能力(abilities)：從事該職務工作時所需要的具體能力項目，例如智力、肢體及感官等

- (1)良好人際溝通與協調之能力。
- (2)思考、判斷及應變能力。
- (3)能透過僑居國語言或英語及僑民使用方言表達溝通的能力。
- (4)能進行觀察、分析及比較，歸納出通則或作成結論的對應能力。
- (5)能對國家競爭對手進行策略分析、報告撰述及應變能力。
- (6)積極開朗、高抗壓性及良好情緒管理能力。
- (7)積極追求新知與自我學習之能力。
- (8)良好體力，外派時能勝任繁鉅工作及假日無休勤務。
- (9)長時間工作環境下能保持耐心與工作熱忱之能力。

6. 工作活動(work activity)：該職務所從事之動態性工作項目描述

- (1)組織內部及外部溝通協調。
- (2)各式衝突管理與危機處理。
- (3)涉僑資料蒐集、彙整及研析。
- (4)國內外會議與慶典之籌辦或參與。
- (5)僑團接待及公務交際活動。

(6)行政庶務工作。

7. 工作環境(work context)：該職務之從業工作環境說明

- (1)電子化辦公室。
- (2)電腦軟、硬體及網路作業。
- (3)與僑民、國人、其他機構或外籍人士面對面或電話、網路即時溝通。
- (4)與國內外媒體溝通。
- (5)與僑社全面廣泛往來，進行聯繫，提供服務。
- (6)國外工作環境，除進步國家外，亦包含治安、政情不穩地區。

8. 基本工作需求(job zone)：工作者在從事某職業時，需具備該職業領域的經驗性背景資料，如教育經驗、經歷、曾受訓練、相關證照、證書或授課時數等

- (1)教育:公立或立案之私立獨立學院以上學校或符合教育部採認規定之國外獨立學院以上學校各系、組、所畢業得有證書者。
- (2)資格:①具備僑民居住國語言或英語及僑民使用方言(粵、客、台語)之能力。
②具有熱誠、負責、合作、主動進取、抗壓、溝通協調及良好情緒管理特質。
③具有國際宏觀視野及多元文化價值。
- (3)訓練:外派人員應具有外派所需條件能力，並於業務單位有適當時間之歷練。

9. 興趣領域(interests)：從事該職務之工作者所屬職業興趣人格類型

- (1)社會型(Social)：對人和善、容易相處，樂於傾聽和瞭解別人，願意付出時間和精力以解決他人的衝突，喜歡教導別人，並幫助他人成長。喜歡集體共同完成工作，一同為團體盡力。交友廣闊，關心他人勝過於關心工作。
對應工作環境描述：合作的、支持的、互助的。
- (2)企業型(Enterprising)：工作重視規劃並負責執行，包含領導成員、制定決策，並且承擔風險。善用說服力和組織能力，希望績效表現受他人肯定，不以現階段的成就為滿足，也要求工作團隊共同努力。
對應工作環境描述：競爭的、領導的、具說服性的。
- (3)實用型(Realistic)：情緒穩定、有耐性、坦承直率，講求實際，按步就班完成交付任務。
對應工作環境描述：務實的、任務的、工具導向的。

10. 工作風格(work style)：從事該職務所需展現之工作特性

- (1) 分析思考---分析資訊，採用邏輯方式處理工作相關議題與問題。
- (2) 專注細節---對於細節的關注，縝密完成工作任務。
- (3) 誠信正直---須重視誠實與工作倫理。

- (4) 可信度---須受到信任、信賴、具有責任感及承擔義務。
- (5) 成就導向---建立成就目標的挑戰，對於重要任務竭盡心力的投入。
- (6) 適應力/彈性---對於變革的開放性，考量工作的多元性。
- (7) 壓力調適---接受評論並沉著且有效率地在高度壓力環境下工作。
- (8) 領導---統整規劃工作，並安排分工，具有指導他人的機會。
- (9) 合作---樂於與人共事並展現自然協和的態度。
- (10) 主動進取---願意面對挑戰，積極處理問題。
- (11) 關懷---對於他人需求與感受具有敏感性及同理心。
- (12) 獨立自主---可獨力完成作業。
- (13) 自我控制---保持沉著，維持情緒穩定，避免激進行為。
- (14) 負責---樂於承擔責任，並積極完成任務。
- (15) 目標導向---掌握行事目標，方向明確。

11. 工作價值(work value)：對於從事該職務工作者可獲得之價值

- (1)國際觀：瞭解國際社會、多元文化，認識各國風土民情。
- (2)國家意識：因僑務具連結國內外人際關係、組織單位及商業網絡之特性，具有凝聚國家力量的價值意義。
- (3)關係建立：主動地提供他人之服務且與同事在和諧環境中共事。
- (4)成就感：從工作中獲得工作價值及成就感。
- (5)自主性：自主性高，可制定決策。