

表件 1

企業管理類科 職能分析—職務內涵

一、關鍵目的之意涵：

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。關鍵目的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。

討論主題	企業管理人員工作任務/關鍵目的			
討論內容	<p>◎ 關鍵目的(工作任務)：</p> <p>企業管理職系之職務，係基於企業管理、業務經營、企劃控制等知能，對公民營企業、公用事業從事計畫、研究、擬議、審核、督導及執行等。</p> <p>◎工作項目：</p> <p>1、企業管理：</p> <p>含公民營企業、公用事業之規劃、監督、管理與發展等。</p> <p>2、業務經營：</p> <p>含公營企業、公用事業之營業企劃擬訂與業務管理、業務經營實況之調查、分析與統計、業務推廣、客戶之接洽與服務、產品銷售、貨款之計算、催收與繳存、國外貿易及國內外市場狀況資料之蒐集、分析與研判及產品之管理與處理等。</p> <p>3、企劃控制：</p> <p>含公營企業、公用事業之營業方針、生產目標與擴建計畫之擬訂、組織管理、工作配合之設計、考核與控制、各部門工作計畫、標準、設備、安全與方法之考核與改進、制度規章之研討、整理與審查、對人、財、物、時作有效運用之研究與發展及業務經營得失之考核與控制等。</p> <p>◎資格條件：</p> <p>1、教育：大學以上。</p> <p>2、資格：企業管理相關類科高考及格。</p> <p>3、訓練：基礎訓練、實務訓練。</p> <p>◎所屬機關：</p> <p>1、中央：財政部國庫署、經濟部中小企業處、國防部軍備局、公務人員退休撫卹基金管理委員會、經濟部工業局等</p> <p>2、地方：直轄市及縣市政府</p>			
內容自	檢核項目	有	無	備註
	對工作者技術的期望	V		
	對工作者處理偶發事件的期望	V		

我	對工作者能在工作中處理不同工作活動的期望	V		
檢	對工作者處理工作環境介面的期望	V		
核				

表件 5

企業管理類科職能分析內涵之功能圖

關鍵目的	主要功能	次要功能
企業管理職系之職務，係基於企業管理、業務經營、企劃控制等知能，對下列工作從事計畫、研究、擬議、審核、督導及執行等	1、企業管理。	(1) 規劃。
		(2) 監督。
		(3) 管理與發展。
	2、業務執行。	(1) 營業企劃擬訂與業務管理。
		(2) 業務經營實況之調查、分析與統計。
		(3) 業務推廣、客戶之接洽與服務、產品銷售。
		(4) 貨款之計算、催收與繳存。
		(5) 國外貿易及國內外市場狀況資料之蒐集、分析與研判。
		(6) 產品之管理與處理等。
	3、企劃控制。	(1) 營業方針、生產目標與擴建計畫之擬訂。
		(2) 組織管理。
		(3) 工作配合之設計、考核與控制。
		(4) 各部門工作計畫、標準、設備、安全與方法之考核與改進。
		(5) 制度規章之研討、整理與審查。
		(6) 對人、財、物、時作有效運用之研究與發展。
		(7) 業務經營績效之考核與控制等。

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。

表件 7

企業管理類科職能分析內涵意見確認表

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
(1) 企業管理：含公民營企業、公用事業及專賣事業之規劃、監督、管理與發展等。 (2) 業務經營：含公營企業、公用事業之營業企劃擬訂與業務管理、業務經營實況之調查、分析與統計、業務推廣、客戶之接洽與服務、產品銷售、貨款之計算、催收與繳存、國外貿易及國內外市場狀況資料之蒐集、分析與研判及產品之管理與處理等。 (3) 企劃控制：含公營企業、公用事業之營業方針、生產目標與擴建計畫之擬訂、組織管理、工作配合之設計、考核與控制、各部門工作計畫、標準、設備、安全與方法之考核與改進、制度規章之研討、整理與審查、對人、財、物、時作有效運用之研究與發展及業務經營得失之考核與控制等。
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
(1) 文書處理軟體(例如：Word、Excel、Power Point、公文系統等) (2) 專案管理軟體 (3) 其他數位儲存、運用、回饋等操作工具
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(請檢視是否有對應考試科目)
(1) 標準作業程序 (2) 行政管理：熟悉行政管理知識，包含策略規劃、資源配置、人力資源規劃、領導技巧、生產方法及資源整合等 (3) 應用文書：熟悉機關內部公文系統處理操作 (4) 顧客服務：提供目標客戶服務之基本程式與規則，包括需求評估、品質要求、滿意度調查等

- (5) 英文：具基本英文聽說讀寫能力，包括基本公文書信及公務電子郵件 (email) 撰擬
- (6) 生產與作業管理：熟悉生產與作業管理知識，包括對所有和生產產品或提供服務有關活動之管理
- (7) 人力資源管理：熟悉人力資源管理知識，包括招募、訓練、績效評估、獎勵等
- (8) 企業政策：熟悉企業政策知識，包括企業經營管理原則、思想及所有活動方針之擬定等
- (9) 財務管理：熟悉財務管理知識，包括對於資產之購置(投資)、資本融通(籌資)和現金流量(營運資金)，及利潤分配之管理等
- (10) 行銷管理：熟悉行銷管理知識，包括創造、推廣商品與服務、顧客關係經營等訂價、促銷與配銷等

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) 表達能力：能清楚表達自我理念
- (2) 專案管理：對於本身及他人的時間進行有效管理
- (3) 公文寫作：確認公文對象及需求，使文字表達適切、清楚有效率
- (4) 閱讀理解：瞭解工作相關文件、文句、段落之寫作意涵
- (5) 社會感知：察覺他人反應及社會影響
- (6) 判斷與決策：考量潛在方案之成本效益因素，並作成最適判斷
- (7) 主動學習：對於現有或未來問題解決或決策制定的新資訊與意涵，具求知慾並付諸行動
- (8) 邏輯思考：運用邏輯及推理確認方案、結論與作業程式的優缺點
- (9) 複雜問題解決：確認複雜問題並檢視相關資訊，發展評估可行之解決方案

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) 文字與口語理解：傾聽或理解他人講述文句中的資訊或概念的能力

- (2) 抗壓及高 EQ：情緒穩定並具有高抗壓性及正面思考特質
- (3) 同理心：認同他人講述及立場之能力
- (4) 溝通與表達：透過文字/口語使他人瞭解自己所欲表達的資訊與概念的溝通能力
- (5) 演繹推理：將特定問題採用一般通則加以合理化解釋，進而解決問題的能力
- (6) 歸納推理：將許多資訊整理成一般通則或形成結論的能力，包含在不相關事件中找出相互關係

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

- (1) 與上司、同事、部屬及利害關係人進行溝通：以電話、書面、電子郵件或面對面等多重管道提供資訊給予上司、同事或部屬
- (2) 執行行政事務：流暢處理日常性的行政流程與任務，包含保管檔案及處理文書作業等
- (3) 資訊蒐集：從各種相關管道觀察、接收及獲取資訊
- (4) 制定決策並解決問題：分析資訊並評估結果以擇定最適方案並解決問題
- (5) 處理分析資訊：將資料或資訊區別以確認原則、原因與事實
- (6) 組織外/媒體溝通：與組織外部成員進行溝通，向消費者、媒體及大眾、政府及其他外部資源進行解說，透過會面、文字、電話或電子郵件等各種管道交換訊息，或適時適當進行政策宣導
- (7) 電腦輔助執行工作：運用電腦或軟硬體系統編輯、設定功能、輸入資料及處理傳遞資訊等

7. 工作環境(work context)：該職務之從業工作環境說明

- (1) OA：以辦公室作業為主(多樣化的工作環境)
- (2) 電子化：多樣化的工作環境下，運用電腦軟硬體系統進行工作
- (3) 即時面對面溝通：與上司、同事、部屬或客戶進行面對面的即時溝通

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：大學以上
- (2) 資格：企業管理類科考試及格
- (3) 訓練：基礎訓練、實務訓練

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*

註 1

- (1) 社會型：對人和善、容易相處，關心自己和別人的感受，喜歡傾聽和瞭解別人，也願意付出時間和心力去解決別人的困擾。喜歡教導別人，並幫助他人成長。喜歡大家一起做事，一起為團體盡力，容易與人對應、互動。
- (2) 研究型：善於觀察、思考、分析、推理，喜歡用頭腦依自己的步調解決問題，並追根究底。不需他人給予指引，工作時亦不需過多規矩和時間壓力，工作時能提出新的看法和策略，但對實際解決問題的細節較無興趣，著重思考。
- (3) 事務型：工作中包含許多的操作程式與例行事務，重視審查一致性、資料與細節的掌握，慣於權責分明之工作性質。個性謹慎、做事講求規矩和精確。喜歡在有清楚規範的環境下工作。做事按部就班，給人的感覺是有效率、精確、仔細、可靠而有信用。

10. 工作風格(work style)：從事該職務所需展現之工作特性*註 2

- (1) 可信任的：須受到信任、信賴、具有責任感及承擔義務
- (2) 主動積極：願意承擔責任與面對挑戰
- (3) 獨立自主：可獨力完成作業
- (4) 合作包容：願意與他人共事，並展現自然協和態度
- (5) 成就導向：建立與維持個人成就目標的挑戰，對於重要任務竭盡心力的投入
- (6) 壓力調適：接受評論並沉著且有效率地在高壓力環境下工作
- (7) 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

(8) 適應性/彈性：對於變革的開放性，考量工作的多元性

11. 工作價值(work value)：對於從事該職務工作者可獲得之價值

- (1) 自我實現：與上司、同事、部屬，以及人群互動，主動提供服務，且營造和諧環境
- (2) 工作條件：工作穩定且安全性高
- (3) 認同感：具有良好升遷管道，可領導他人，獲得名望