

微型企業營運人員職能基準

職能基準代碼		BLM2421-007			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	微型企業營運人員		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 運籌管理	職類別代碼	BLM	
	職業別	組織及政策管理專業人員	職業別代碼	2421	
	行業別	專業、科學及技術服務業 / 企業總管理機構及管理顧問業	行業別代碼	M7010	
工作描述		發現商機且確定微型企業的資源需求，規劃開發營運計畫。			
基準級別		3			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1. 洞悉 並把握商機	T1.1 分析影響產品 及服務的環境因素		P1.1.1 找出擴大對市場深入認識的機會 P1.1.2 啟動研究以了解特定產品或服務的人口特性和消費習慣 P1.1.3 預測市場情況的改變 P1.1.4. 確認企業對企業(B2B)的銷售和供給目標及可能性 P1.1.5. 分析與供應商的關係，並促進商業機會的實現	3	K1 行銷觀念及原則，包含： <ul style="list-style-type: none"> ■ 確認及捉住商機的技術 ■ 市場趨勢及預測 ■ 行銷組合 ■ 市場資訊、系統及研究 ■ 產品發展週期 ■ 價格調整策略 ■ 在特定市場的風險因素 ■ 確認客戶行為、需 	S1 讀寫技能 <ul style="list-style-type: none"> ■ 閱讀及瞭解商業政策及程序 ■ 閱讀及說明書面文件 ■ 確認商業機會的市場性及財務可行性 ■ 分析數據
	T1.2 確認商業機會		P1.2.1. 根據業務方向和目標，確保有關商業機會的資訊來源 P1.2.2 運用有創意的點子及創新的方法，發掘潛在的交易			S2 研究技能，以探索和確認商業機會 S3 執行風險評估的分析能力 S4 人際能力： <ul style="list-style-type: none"> ■ 清楚和直接溝通以確保可實行的商業機會的核可

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			P1.2.3 鼓勵個人的創業思維與態度，並找出潛在的商業應用方向		求、預期和滿意度 <ul style="list-style-type: none"> ■ 規劃開發及維護的整合 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 詢問問題以確認需求 ■ 分享資訊 ■ 給予指引
	T1.3 評估商業機會	O1.3.1 商業機會計畫報告 O1.3.2 初步的商業評估報告	P1.3.1 調查商業機會以確認其市場性及財務可行性 P1.3.2 妥善保存現有客戶檔案和記錄，以評估商機的可行性 P1.3.3 根據商業計畫、市場預期和反應，來確定商業機會的合宜性 P1.3.4 以當前業務活動和客戶關係的兼容性來評估商業機會 P1.3.5 藉由確認及分析風險、機會、成本及利益來評估商業機會的投資報酬 P1.3.6 從商業機會中量化潛在的非收益性利益 P1.3.7 識別及評估影響潛在商業機會的情境因素 P1.3.8 確定商業機會進行的選項		K2 商業政策及程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 工作角色及責任 ■ 核可程序 ■ 後勤程序 K3 相關工業或法規的要求，包含工作健康及安全	<ul style="list-style-type: none"> ■ 運用言語及觀念以顧及文化差異 ■ 運用及闡述非言語溝通
	T1.4 洞悉並把握商機		P1.4.1 確認可實行的商業機會 P1.4.2 根據商業政策及流程獲得執行的核可 P1.4.3 洞悉並把握可實行的商業機會			
T2 調查	T2.1 描述業務構想		P2.1.1.從適當的來源收集業務構想的	3	K4 倫理與文化要求	S5 市場分析能力與評估市場對產品

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
微商機			相關資訊 P2.1.2.列出業務構想和機會的詳細訊息 P2.1.3.根據可用資源研究替代性的業務構想 P2.1.4.找出合適產品與服務以匹配業務構想 P2.1.5.找出並研究潛在客戶的資訊 P2.1.6.在作商機調查時，找出及考慮財務、商業與專業技能的可行性		K5 研究方法與資訊蒐集工具 K6 蒐集市場資訊	與服務的影響性 S6 透過溝通技巧，以從不同來源蒐集訊息 S7 多方思考能力，為潛在市場提出開發想法 S8 讀寫能力，以解釋商業和市場訊息 S9 分析數據能力，以幫助進行商業/市場研究 S10 研究技能以調查市場需求
	T2.2 定義市場需求	O2.2.1 市場需求調查紀錄	P2.2.1.從適當管道蒐集有關市場規模與潛在機會的資訊 P2.2.2.調查市場趨勢與發展，以確定與業務構想有關的市場需求 P2.2.3.由主要與次要來源蒐集市場資訊，以確認與業務構想相關的可能市場需求 P2.2.4.確認該市場的道德與文化要求及其對於業務構想的影響 P2.2.5.確定新興市場並記錄其特性 P2.2.6.識別與組織關於該市場預期成長或衰退的風險因子的資訊			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T2.3 調查影響市場的相關因素		<p>P2.3.1 確認人口、經濟活動與勞動力對業務構想的可能影響</p> <p>P2.3.2.確認價格和可用資源的預期變化</p> <p>P2.3.3.檢視趨勢與發展變化，並確認其對業務構想的潛在影響</p>			
T3 開發 微型商業 計畫	T3.1 評估商業機會	O3.1.1 商業 風險評估報 告	<p>P3.1.1.識別和研究影響商業構想可行性的關鍵因素</p> <p>P3.1.2.從個人或家庭需求角度分析商業構想</p> <p>P3.1.3.評估新興或變化的技術，包括電子商務對業務的影響</p> <p>P3.1.4. 根據風險、可用資源、財務回報和其他可能項目，確定商業機會的可行性</p> <p>P3.1.5.評估和匹配個人技能/屬性哪些是特定商業機會所必需的</p> <p>P3.1.6.根據可用資源和個人偏好，確認和評估業務風險</p>	3	<p>K7 相關業務經營的法律，特別是關於職業安全與衛生 (OHS)、環境問題、平等就業機會、勞資關係和反歧視立法</p> <p>K8 收入和支出的成本計算</p> <p>K9 業務經營的相關法規和行為準則</p> <p>K10 相關商業機會的風險評估</p>	<p>S11 分析能力，以評估個人特質和識別業務風險，例如優勢、劣勢、機會、威脅 (SWOT) 分析</p> <p>S12 溝通能力，以適當格式為閱讀者呈現訊息</p> <p>S13 讀寫技能，以解讀商業資訊</p> <p>S14 分析數據能力，以幫助進行研究</p> <p>S15 研究能力，以調查商業機會的可行性</p>
	T3.2 詳細的經營理念		<p>P3.2.1 為利害關係人精確描述經營理念</p> <p>P3.2.2.根據個人需要和要求，訂定準確的主要產品/服務摘要</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T3.3 準備業務概述，以因應不同的利害關係人		<p>P3.3.1.精確列舉主要利害關係人及其資訊需求</p> <p>P3.3.2.確定對每位利害關係人呈現資訊的方式</p> <p>P3.3.3.提供正確的客製化資訊給目標聽眾</p>			
T4 為微型企業籌資	T4.1 弄清企業自身財務狀況，並為企業提供資本/資產的能力		<p>P4.1.1.詳細記錄個人、家庭或社區的可用資金和既有承諾等財務資訊</p> <p>P4.1.2.從個人、家庭或社區而來確定可用於微型企業的股權融資和資產</p>	3	<p>K11 基本預算</p> <p>K12 基本業務的成本核算</p> <p>K13 財務承諾和要求</p> <p>K14 財務報告和術語</p> <p>K15 獲得融資的方法和相對成本</p> <p>K16 自己的財務狀況</p> <p>K17 建議和援助的來源</p>	<p>S16 分析能力，以確定業務的可行性</p> <p>S17 讀寫能力，以解讀財務報告，並填寫金融機構要求的相關表格</p> <p>S18 計算能力，以計算基本收入和支出預測，並估計建立和運行業務所需資金</p> <p>S19 研究能力，以尋找財務資訊</p>
	T4.2 確定業務的預計現金流	O4.2.1.企業借款和還款時間表	<p>P4.2.1.進行一年業務量的預測和業務組合</p> <p>P4.2.2.估計企業的設立成本和借款的償還時間表</p> <p>P4.2.3.計算一年內商務活動的每月變動/固定成本</p> <p>P4.2.4.估計個人在企業中的股東權益往來</p> <p>P4.2.5.根據單位品項價格或勞動力費率估算該業務一年內的每月收入</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			<p>P4.2.6 制定第一年業務經營的現金流量預算</p> <p>P4.2.7 尋求專業人士意見，以估計業務和服務所需繳的稅</p>			
	T4.3 尋找建立業務資金來源		<p>P4.3.1. 根據預期銷售和業務量、可用資金和財務承諾，估計建立和經營業務所需的資金</p> <p>P4.3.2. 調查獲得其他資金來源的方法</p> <p>P4.3.3. 確認履行財務義務的策略</p> <p>P4.3.4. 實施計劃以獲得可用資金</p>			
	T4.4 監控業務盈利能力	O4.4. 財務評估報告書	<p>P4.4.1. 維護和審查每月支出和收入記錄</p> <p>P4.4.2. 比較年初和年末股東權益，以了解業務表現</p> <p>P4.4.3. 經過一年業務運行後，評估財務可行性</p> <p>P4.4.4 就業務的折舊、保險和稅務影響，尋求專業意見</p>			
T5 確定微型企業的資源需求	T5.1 確定業務所需的資源		<p>P5.1.1 使用專檔，以確定業務可能需要的資源類型</p> <p>P5.1.2 從適當的來源，收集關於資源需求的訊息</p> <p>P5.1.3 根據業務活動水準和財務狀況</p>	3	K18 相關業務經營的法律，特別是關於職業安全與衛生 (OHS)、環境問題、平等就業機	<p>S20 溝通技巧，以談判合約；與供應商初步或持續連繫；向承包商或僱員解釋有關流程/程序</p> <p>S21 讀寫技能，以產生特定常規任務的簡單說明</p>

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			來確定所需資源量		會、勞資關係和反歧視立法	S22 運算分析能力，以計算資源/設備開支
	T5.2 為業務所需的資源選擇適當的來源		<p>P5.2.1 根據業務概況和利害相關人的需求，調查不同的管道，以獲取業務所需的資源</p> <p>P5.2.2.根據業務預測，確定與這些選項相關的可靠性、風險和成本</p> <p>P5.2.3.確定服務和支援來源的容易度</p> <p>P5.2.4.選擇合適的選項進行調查</p> <p>P5.2.5.建立供應商和其他關鍵人物的關係</p>		<p>K19 商業設備和機械的功能(包括資訊技術/通訊系統和軟體)</p> <p>K20 組織的業務和結構</p> <p>K21 系統使用和例行維護的程序</p> <p>K22 根據業務所需的資源種類</p>	<p>S23 研究能力，以調查企業所需資源和獲得它們的選項</p> <p>S24 技術能力，以選擇和使用適當的技術來完成任務</p>
	T5.3 規劃業務資源的使用		<p>P5.3.1.設計程序和系統，以便有效和高效率的引進、使用和維護資源</p> <p>P5.3.2.協商和審查資源供應安排，以確保滿足業務所需</p> <p>P5.3.3.監控資源的使用程序設計</p> <p>P5.3.4.制定有關維護、支持、維修和更換運機器、設備和軟體的程序</p>			
T6 遵守有關微型企業的監管、稅務	T6.1 確定業務的監管、稅務和保險要求		<p>P6.1.1 確定可能與業務運營相關的監管，稅務和保險要求</p> <p>P6.1.2. 收集幫助解釋監管、稅務和保險要求的資訊</p>	3	<p>K23 商業登記和許可要求</p> <p>K24 相關業務經營的法律，特別是關於職業安</p>	<p>S25 溝通技巧，以詢問顧問澄清有關監管、稅務或保險事宜</p> <p>S26 讀寫能力，以解讀監管，稅務和保險資訊</p>

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
和保險要求			P6.1.3.調查法規、條例、守則、相關的標準和書面資料，以確定企業的合規性要求		全與衛生 (OHS)、環境問題、平等就業機會、勞資關係和反歧視立法 K25 法律責任的性質 K26 行業相關的行為規範 K27 有關職業健康與安全職責和程序 K28 諮詢和專業服務的來源 K29 關於監管，稅務和保險的需求和問題的資訊來源 K30 稅務要求	S27 研究能力，以調查法規性要求
	T6.2 制定程序以確保合規性和風險最小化		P6.2.1.找到合規要求相關的顧問或其他援助來源 P6.2.2.向顧問解釋業務類型和業務，涵蓋業務的全部範圍 P6.2.3.和顧問共同澄清和確認遵守要求的風險最小化需求 P6.2.4.為監管，稅務和保險合規建立諮詢和專業服務來源 P6.2.5.根據合規要求及其對業務的適當性，審查相關建議和程序			
	T6.3 實現合規程序		P6.3.1.在準則範圍內執行規定 P6.3.2.採取行動，以確保業務符合稅務、商業登記、法律、法規、業務準則及相關標準的要求 P6.3.3.為業務安排適當的保險			
T7 規劃家庭式企業計畫	T7.1 確定將企業置於家庭環境中的可行性		P7.1.1.確定企業即將從事的活動，以及需要哪些設備和工作場所 P7.1.2.確定適用於家庭企業的執照、許可證、法規或限制 P7.1.3.確定支持業務運作的服務和基	3	K31 業務各方面內容 K32 相關業務經營的法律，特別是關於職業安全與衛生 (OHS) 和環	S28 溝通技巧，以澄清限制和獲得核准; 與鄰居、住戶、貿易商和供應商談判; S29 讀寫能力，以理解並完成有關家庭式企業業務相關的表格

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			礎設施的可用性 P7.1.4 計算業務運作所需配件和設備，以及家中現有設備和基礎設施修改所需的成本 P7.1.5 確定客戶或送貨車輛到來對營業場所的需求 P7.1.6.確定在家中經營業務的保險要求		境問題 K33 家庭式企業的業務限制 K34 相關服務及可用的基礎設施	S30 研究能力，以取得有關家庭式企業業務資訊的來源限制/核准
	T7.2 在家庭環境中規劃工作場所		P7.2.1.準備符合業務和住戶需求的平面圖或佈局 P7.2.2.按照當地政府的要求，準備任何修改建築或結構的計劃 P7.2.3.取得有關主管部門的核准 P7.2.4.確定職業健康與安全 (OHS) 問題，並制定程序以消除或減少風險 P7.2.5.設計工作場所以提供客戶訪問和相應的設施，同時為住戶保留隱私 P7.2.6.為機械、設備和材料的儲存，分配足夠和安全的空間			
	T7.3 盡量減少衝突的潛在根源	O7.3.1 住戶、訪客和客	P7.3.1.確認與鄰居或住戶衝突的可能來源			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		戶的協議 O7.3.2 工作計畫 O7.3.3 意外事件應變計畫	P7.3.2.制定住戶、訪客和客戶公約，以使企業在家庭環境中成功運作 P7.3.3.準備一個標識企業和個人活動的工作計畫 P7.3.4.建立非預期事件的因應計畫			
T8 在工作中發展創新想法	T8.1 解讀創新的必要性		P8.1.1 觀察在工作場所環境中創新的需要 P8.1.2 挑戰產品和生產過程的假設，來確定創新的機會 P8.1.3 打造未來的背景和環境以利創新 P8.1.4 界定用戶的最終需求 P8.1.5 確認資源和限制 P8.1.6 研究可能影響創新想法的倫理考量及相關因素 P8.1.7 獲取相關的組織知識	3	K35 相關技術的知識 K36 廣泛的行業和市場知識 K37 組織文化 K38 社會、環境和職場文化的影響 K39 創新的原則	S31 人際關係的技能： <ul style="list-style-type: none"> ■ 與他人協作，並通過明確和直接的溝通表達想法 ■ 提出問題以確定和確認需求 ■ 使用適合文化差異的語言和概念
	T8.2 產生想法		P8.2.1 使用各種創造性思維技巧的概念化想法 P8.2.2 應用相關知識，來探索可能的途徑 P8.2.從其他來源尋求靈感 P8.2.4 測試其他有關的創意構思			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			P8.2.5 選擇最佳的選項			
	T8.3 與他人合作		P8.3.1 與相關人士一起構思 P8.3.2 以適當的方式尋求並接受相關人士的回饋 P8.3.3 根據回饋修改想法 P8.3.4 維護和運用同行網絡來討論想法			
	T8.4 分析和反思想法		P8.4.1 從不同角度分析想法 P8.4.2 使用適當的策略來捕捉發想 P8.4.3 探討創意，以確保它們符合最佳實務及未來的需求 P8.4.4 為發展和分析想法留出時間			
	T8.5 表達想法		P8.5.1 依目標聽眾選擇適當的溝通技巧 P8.5.2 以聽眾的角度思考想法的表現方式 P8.5.3 將想法告知客戶 P8.5.4 根據客戶的回饋修改想法			
	T8.6 評估想法		P8.6.1 採用適當的評估方法來檢視想法，以確保它們符合需要 P8.6.2 根據需要修改想法			

職能內涵 (A=attitude 態度)

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。

A02 自我提升：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。

A03 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

A04 應對不明狀況：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。

A05 好奇開放：容易受到複雜新穎的事物吸引，且易於接受新觀念的傾向。

說明與補充事項

- 此項職能基準乃參考國外職能資料發展並經國內專家本土化及檢視完成。
- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：大專(學)以上且具相關工作經歷達 3-5 年。
- 基準更新紀錄
 - 因應 2017/05/25 公告職能基準品質認證作業規範修訂版，將原「入門水準」內容移至「說明與補充事項」/【建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件】。