

中小型企業經理職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V2	BGM1219-001v2	中小型企業經理	最新版本	略	2018/12/21
V1	BGM1219-001	小型企業經理	歷史版本	已被《BGM1219-001v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		BGM1219-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	中小型企業經理		
所屬類別	職類別	企業經營管理 / 一般管理	職類別代碼	BGM	
	職業別	其他企業服務及行政經理人員	職業別代碼	1219	
	行業別	專業、科學及技術服務業 / 企業總管理機構	行業別代碼	M7010	
工作描述		發展中小型企業之營運計畫，並依營運目標進行產品行銷與財務管理。			
基準級別		5			

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 確保公司之經營符合法律規範	T1.1 遵守法律、守則和法規要求	O1.2.1 企業法律文件完備 O1.2.2 有效的內控內稽機制	P1.1.1 確保企業的法律權益和責任符合當地主管官署的要求與股東權利 P1.1.2 掌握與企業有關的法務原則 P1.1.3 維護法律文件並更新相關紀錄 P1.1.4 監測公司營運遵循法律責任 P1.1.5 調查未遵循法律及法規要求之業務，並及時採取改正措施 P1.1.6 建立法律遵循之企業文化	5	K1 文化差異和法律意涵 K2 瞭解違法行為的法律責任 K3 K4 相關風險控管要求	S1 經營企業的溝通、報告、維持紀錄和諮詢技巧 S2 解釋法律要求、發展政策和程序，以及分析法規資訊的知識技能 S3 調查法律架構、稅務和保險要求的研究技能

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)
	T1.2 協商和準備合約	O1.2.1 各式合約文件格式	P1.2.1 尋求契約權利義務的法律建議 P1.2.2 調查並評估潛在法律風險，確認保護企業利益 P1.2.3 按照企業計畫，商議並保障企業主最大權利 P1.2.4 確認風險規避涵蓋範圍之完整 P1.2.5 按照企業計畫，善盡經理人責任			S4 排定優先任務，並符合關鍵日期的時間管理技能
T2 規劃營運計畫	T2.1 辨識營運計畫的要素		P2.1.1 辨識營運計畫目的 P2.1.2 辨識並審查營運計畫的必要要素 P2.1.3 辨識並記錄營運目標與目的，作為衡量營運績效的基礎	5	K5 與企業營運相關的政府法規 ■ K6 評估方法 K7 K8 營運規劃相關的風險管理原則 K9 營運規劃的原因與效益 K10 相關業界作業規範 K11 營運的類型：研究可行性；策略、經營、財務及行銷規劃	S5 評估企業績效的溝通技能 S6 能夠詮釋企業資訊的讀寫技能 S7 分析資料的計算技能 S8 風險評估分析技能
	T2.2 發展營運計畫	O2.2.1 中小型企業營運計畫書(包含資金、行銷策略、人員編制、成本規劃等)	P2.2.1 研究符合營運目標之資源與法律規範 P2.2.2 有效運用資源，創造合法的最大經濟效益 P2.2.5 從經營計畫中辨識符合營運目標的生產與經營之方法 P2.2.7 辨識符合需求之專業資源與建議			
	T2.3 發展風險最小化策略		P2.3.1 辨識相關人員的特定興趣與目的，尋求並確認他們支持的營運方向 P2.3.2 根據營運目標與目的、相關法律規定，辨識及發展風險管理策略 P2.3.3 針對不符合計畫的潛在項目發展應變計畫			
T3 尋找新商業模	T3.1 審視新商業模		P3.1.1 按照企業計畫目標，分析關鍵產品或服務，以決定行銷活動的重點	3	K12 產業市場趨勢 K13 分析行銷策略成本和收益	S9 提問、闡明和報告的溝通技能

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)
式·發展與執行行銷策略	式契機·發展行銷策略		<p>P3.1.2 評估消費群和目標市場作為中小型企業行銷目標和策略之基礎</p> <p>P3.1.3 按照事業計畫與相關人員諮詢，決定符合道德與文化的適當行銷目標和策略</p>		<p>的方法</p> <p>K14 發展行銷目標和行銷組合的方法</p> <p>K15 監控客戶滿意度的方法</p> <p>K16 相關市場分析和研究</p> <p>K17 相關行銷概念和方法</p>	S10 研究資訊、分析資料和詮釋市場數據的知識和計算技能
	T3.2 決定企業的行銷組合	O3.2.1 行銷組合規劃	<p>P3.2.1 權衡最佳銷售和利潤的產品組合、數量和報價</p> <p>P3.2.2 評估使用不同銷售通路或提供不同客戶服務水準的成本和效益，並考量決定差異性行銷組合的規劃</p> <p>P3.2.3 確定適合目標市場的宣傳活動</p> <p>P3.2.4 考量客戶需求和偏好以採用客製化行銷組合</p> <p>P3.2.5 根據市場和企業需求，符合市場供需的行銷組合</p>			
	T3.3 執行行銷策略		<p>P3.3.1 向參與行銷事務的人員界定其角色和責任，以確保行銷策略的成功</p> <p>P3.3.2 按照行銷目標和預算需要，規劃和執行宣傳活動相關預算</p>			
	T3.4 監測並改善行銷績效	O3.4.1 行銷活動績效報告	<p>P3.4.1 根據事業計畫之目標，監測行銷活動並評估企業績效差異</p> <p>P3.4.2 分析績效差異落差並採取調整行動或設定新目標</p> <p>P3.4.3 鼓勵參與所有相關人員提出改善行銷績效的方法</p> <p>P3.4.4 使用文化上適合的流程，尋求並分析行銷組合所有面向的客戶反應，以改善目標和結果</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>P3.4.5 進行客戶需求的持續追蹤研究，以確認改革和改善的機會</p> <p>P3.4.6 監控並調查市場變化的新機會以幫助企業發展</p>			
T4 運用網站強化企業營運，保持企業創新能力	T4.1 審視網站內容與用途	O4.1.1 網站資料分析報告	<p>P4.1.1 依照組織的時間軸，監控及分析顧客與使用者的意見回饋</p> <p>P4.1.2 分析收集到的網站資料並辨識趨勢</p> <p>P4.1.3 對網站及內容提出改善建議，並對意見回饋與資料分析做出回應</p> <p>P4.1.4 檢視所提出的改變的潛在成本，藉此判斷是否可行</p>	4	<p>K18 智慧財產權相關法規(著作權法、商標法、專利法、營業秘密法等)</p> <p>K19 網站設計與維護的基本原則</p> <p>K20 線上安全議題</p> <p>K21 個資安全議題</p>	<p>S11 解讀政策與程序、提供他人建議、以適合線上格式的邏輯順序與結構草擬文字的讀寫能力</p> <p>S12 對網站使用資料作基本統計分析的數字技能</p> <p>S13 諮詢使用者和顧客的溝通技巧</p>
	T4.2 更新網站		<p>P4.2.1 運用目前資訊取代過時與錯誤的資訊，依照組織的要求增加額外的資料</p> <p>P4.2.2 確保資訊準確度與真實性</p> <p>P4.2.3 移除不再提供或不需要的服務，依照組織要求加上新服務之資訊</p> <p>P4.2.4 檢查網站上公開的資訊，根據組織時間軸改正誤差</p> <p>P4.2.5 依照安全程序更新網站</p>			
	T4.3 執行非技術性的網站維護	O4.3.1 網站修改	<p>P4.3.1 分析使用者意見回饋，確認錯誤來自網站而非使用者的問題</p> <p>P4.3.2 經組織同意修正網站錯誤並加以改善，以回應使用者的意見回饋</p> <p>P4.3.3 依照組織要求增加新網頁或活動連結，移除冗餘</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>網頁與連結</p> <p>P4.3.4 依照組織要求並考量成本效益，配合市場策略修改網頁</p>			
T5 製作財務活動報告	T5.1 管理績效報表使公司營運成果透明化	<p>O5.1.1 財務報表</p> <p>O5.1.2 資產負債表</p>	<p>P5.1.1 蒐集、評估和編碼財務資料，依組織規定，確保資料品質與正確性</p> <p>P5.1.2 運用轉換與合併程序，依組織規定進行彙編分析</p> <p>P5.1.3 依組織規定，編製、記錄、揭露資產與負債評價</p> <p>P5.1.4 確保已查出內容不一致或異常數字狀況，加以解決或轉給適當單位處理</p>	6	<p>K22 相關金融法規</p> <p>K23 複式記帳與權責發生制原則</p> <p>K24 預測與分析技巧</p> <p>K25 政府稅法</p> <p>K26 減項、效益、折舊之選項、方式與實務</p>	<p>S14 辨識財務資訊及組織會計程序，製作財務報告的讀寫能力</p> <p>S15 找出潛在問題並加以解決的能力</p> <p>S16 處理例行決策的能力</p> <p>S17 計算數據並調節數字之能力</p>
	T5.2 準備法規規定之報告	O5.2.1 法規要求之財務報告	<p>P5.2.1 正確記錄收支，以確保符合法規規定</p> <p>P5.2.2 依現行立法與財政收入實務，計算稅賦</p> <p>P5.2.3 正確找出相關之收據、營收文件、支付憑證</p> <p>P5.2.4 確保財務相關表單符合法規，並運用可取得之優惠與免稅額度</p> <p>P5.2.5 在規定時限內，提交法規規定之報告給適當機關</p>			
	T5.3 提供財務商業建議	O5.3.1 財務建議書	<p>P5.3.1 確保報告中的建議合乎邏輯並有所憑據</p> <p>P5.3.2 提出建設性的行動方案，進而提升功能與服務的信度與效度</p> <p>P5.3.3 確保建議言簡意賅，且有利組織運作方向與掌控</p> <p>P5.3.4 找出報表的重大議題（包括比較財務表現），並排出優先順序，供檢視與決策之用</p> <p>P5.3.5 確保報告格式與結構清楚明瞭，並符合組織與法規規定</p>			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

A02 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。

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 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。

A05 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

A06 應對不確定性：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。

說明與補充事項

- **建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：**
 - 大專以上畢業，且具 3 年以上營運管理相關經驗。