

零售系統技術人員職能基準

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	IIS3513-004v2	零售系統技術人員	最新版本	略	2019/12/31
	IIS3513-004	零售系統技術人員	歷史版本	已被《IIS3513-004v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		IIS3513-004v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	零售系統技術人員		
所屬類別	職類別	資訊科技 / 資訊支援與服務	職類別代碼	IIS	
	職業別	電腦網路及系統技術員	職業別代碼	3513	
	行業別	出版、影音製作、傳播及資通訊服務業 / 電腦諮詢及設備管理業	行業別代碼	J6202	
工作描述		依據法規和組織的資訊要求，建立和使用零售系統和資料庫並進行改進系統和流程，以優化客戶聯繫技術。			
基準級別		4			

主要職責	工作任務	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操作零售設備	T1.1維持零售設備	O1.1.1維護計畫	P1.1.1確定商店或部門使用設備的目的。 P1.1.2操作設備，按照設計規範和安全要求。 P1.1.3找出設備故障及與相關人員匯報。 P1.1.4 確定並根據倉儲策略和程序的	3	K01操作和店內零售設備 K02報告問題和故障 K03經營零售應考慮相關立法和法規要求 K04實踐相關的行業規範 K05利用新科技設備技術 K06可攜式和行動設備授權	S01規劃和組織能力解決問題的能力 S02讀取操作設備內的數據能力 S03電腦操作能力 S04實際執行銷售點的交易能力 S05遵循常見故障調查程序能力

主要職責	工作任務	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)
			零售設備，進行應用維護計劃。		要求	
	T1.2將數據輸入設備	O1.2.1工作日報表	<p>P1.2.1根據門市政策和操作程序使用相關設備。</p> <p>P1.2.2根據製造商說明和倉儲策略將價格上標並輸入設備中。</p> <p>P1.2.3能準確並於指定時限內輸入或編輯數據。</p> <p>P1.2.4依照指定速度和在精準要求範圍內，操作系統。</p>			
T2工作符合法令和組織相關資訊要求	T2.1釐清相關資訊要求	O2.1.1培訓或回訓的工作報告	<p>P2.1.1釐清關於組織和工作者對相關資訊要求的目標、目的和預期成果。</p> <p>P2.1.2蒐集、分析和準備所需資料，以利做出決策。</p>	4	<p>K03經營零售應考慮相關立法和法規要求</p> <p>K07應用資訊技術的知識</p> <p>K08工作負荷分析模型/系統</p> <p>K09代理商經營</p> <p>K10瞭解相關政策、程序、工作制度</p> <p>K11系統分析模型/理論</p> <p>K12當前和新興資訊技術範圍內，有關解決組織資訊需求的諮詢過程和技術</p>	<p>S06為組織或部門評估資訊需求</p> <p>S07設計符合組織、零售業法規的資訊系統能力</p> <p>S08設計培訓流程能力</p>
	T2.2檢視系統中相關資訊選項		<p>P2.2.1確認並定期評估資訊來源。</p> <p>P2.2.2釐清、評估和準備資訊系統選項，以利使用者做為參考。</p> <p>P2.2.3釐清和評估系統的資訊和技術資源需求。</p>			
	T2.3建立管理系統來記錄和儲存相關資訊		<p>P2.3.1定期重新評估用於記錄和存儲資訊方法的有效性、效率、安全性和完整性，並根據需要引</p>			

主要職責	工作任務	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>入新作法。</p> <p>P2.3.2分析所有實質故障的方法，包括記錄、存儲和評估所造成的影響，並採取糾正措施。</p> <p>P2.3.3樹立和落實制度，以確保資訊可用性，特別是對於直接使用的客戶。</p> <p>P2.3.4監控資訊有效性和可用性，並採取適當措施進行處置或貯存。</p>		K13通訊傳播模型	
	T2.4支持和監督資訊和教育資源的發展		<p>P2.4.1發展與客戶和其他利益關係人的諮詢準則與指導方針，以利發展教育和資訊資源。</p> <p>P2.4.2吸收合適的專業知識，開發指定資訊和教育資源。</p> <p>P2.4.3提供機會讓資訊使用者監控和建議，持續發展資訊和教育資源。</p>			
	T2.5提供員工培訓	O2.5.1定期工作報告	<p>P2.5.1分析員工訓練需求，用在關於獲取資訊、記錄和存儲系統，以及教育資源的準備。</p> <p>P2.5.2根據單位所需的職能，整理培訓或回訓需求分析和組織政</p>			

主要職責	工作任務	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)
			策。			
T3管理相關數據與問題	T3.1指導人員處理資料數據		<p>P3.1.1識別訊息來源。</p> <p>P3.1.2根據法律、政策和流程協助人員收集和紀錄訊息。</p> <p>P3.1.3相對於取得數據目的，協助人員對照、分類和分析被收集的資訊。</p>	4	<p>K14瞭解客戶期望和流程</p> <p>K15業界標準、最佳作法和監管要求</p> <p>K16瞭解組織結構和主要利益關係人</p> <p>K17資訊類型和來源</p> <p>K18從數據庫中獲取、儲存、檢索和共享數據的程序和安全措施</p> <p>K19可用數據範圍、技術功能和報告功能</p> <p>K20關於個人聲明編譯的權利</p> <p>K21透過記錄保留證據</p>	<p>S01規劃和組織能力解決問題的能力</p> <p>S09分析訊息和數據能力</p> <p>S10與團隊成員和利益關係人溝通能力</p> <p>S11用提問和傾聽技巧來瞭解和解決問題能力</p> <p>S12團隊合作能力</p> <p>S13建立相關網絡能力</p> <p>S14解讀及選寫報告能力</p> <p>S15運用數學概念之成本計算能力</p> <p>S16簡報技巧</p> <p>S17解決問題能力</p> <p>S18監控組織服務水準的能力</p> <p>S19管理自己和他人的能力</p> <p>S20尋求學習和發展機會的能力</p> <p>S21技術能力</p>
	T3.2協助人員審查資料	O3.2.1數據異常報告	<p>P3.2.1釐清欲分析的數據資料，並確定分析方法和分析過程。</p> <p>P3.2.2運用輔助人員以釐清資料來源與發展歷史進程。</p> <p>P3.2.3按照組織程序審查以減輕不必要的處理流程。</p> <p>P3.2.4告知工作人員如何存檔，以確保數據資料將來可還原參考。</p> <p>P3.2.5實施監督過程與檢查，以確保審查工作在特定時間內完成。</p>			
	T3.3提供適當培訓和考核的機會	O3.3.1培訓和考核報告	<p>P3.3.1確定學習者的個人技能落差。</p> <p>P3.3.2提供適當的在職培訓機會，以縮短技能落差，提高工作績效。</p> <p>P3.3.3提供人員提出問題的機會並尋求釐清培訓和工作業績的問</p>			

主要職責	工作任務	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>題。</p> <p>P3.3.4提供人員必要協助，以確保符合組織要求和接受適當的培訓和考核。</p>			
T4優化客戶聯繫系統功能	T4.1分析目前客戶聯繫系統功能		<p>P4.1.1清楚定義客戶聯絡業務中客戶聯繫系統角色。</p> <p>P4.1.2釐清由該系統提供功能範疇。</p> <p>P4.1.3精確對準當前及潛在業務所需要功能。</p>	4	<p>K22標竿原則</p> <p>K23預算和成本效益分析原則</p> <p>K24業務案例編寫的原則</p> <p>K25業務目標及目的</p> <p>K26客戶聯絡技能</p> <p>K27正式和非正式的溝通和諮詢過程，以及關鍵的人際關係溝通</p> <p>K28瞭解內部和外部客戶的需求</p> <p>K29營運預算和經營計劃</p>	<p>S09分析訊息和數據能力</p> <p>S14解讀及選寫報告能力</p> <p>S15運用數學概念之成本計算能力</p> <p>S17解決問題能力</p> <p>S22顧客導向的服務能力</p> <p>S23人際關係能力</p> <p>S24專案管理能力</p> <p>S25研究能力</p> <p>S26風險管理</p>
	T4.2標竿系統新技術應用		<p>P4.2.1釐清特定可透過技術來滿足的業務需求。</p> <p>P4.2.2釐清由標竿系統技術所提供功能範圍。</p> <p>P4.2.3選擇分析競爭技術的重要功能。</p> <p>P4.2.4使用成本效益的流程來進行技術分析。</p> <p>P4.2.5靠著重要功能分析列入考慮，來選擇或報告適合的新技術。</p>			
	T4.3發展客戶聯繫系統的功能配置		<p>P4.3.1分析商業模式以應用科技技術。</p> <p>P4.3.2需要的系統功能元件。</p> <p>P4.3.3透過系統分析技術來管理所有</p>			

主要職責	工作任務	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>特定的客戶聯繫途徑。</p> <p>P4.3.4發展全面測試計畫以確保新系統功能可用性。</p>			
	T4.4發展優化目前系統的策略	O4.4.1系統優化建議報告	<p>P4.4.1分辨現有系統中未使用的容量。</p> <p>P4.4.2分辨應用於營運或業務模式未使用的系統容量。</p> <p>P4.4.3發展可利用額外系統容量的策略。</p> <p>P4.4.4針對可用資源和預算，評估花費和效益。</p> <p>P4.4.5推薦符合評估的行動過程。</p>			
T5持續改進系統和流程	T5.1推動持續改進系統和流程		<p>P5.1.1.主動鍛鍊並積極鼓勵和支持團隊成員參與決策過程和承擔責任。</p> <p>P5.1.2.對個人和團隊傳達組織的持續改進流程。</p> <p>P5.1.3.有效利用輔導和指導，以確保個人/團隊能夠支援該組織的持續改進流程。</p>	4	<p>K03經營零售應考慮相關立法和法規要求</p> <p>K12當前和新興資訊技術範圍內，有關解決組織資訊需求的諮詢過程和技術</p> <p>K22標竿原則</p> <p>K30持續改進系統和流程的知識</p> <p>K31最佳實踐方案</p>	<p>S10與團隊成員和利益關係人溝通能力</p> <p>S11用提問和傾聽技巧來瞭解和解決問題能力</p> <p>S14解讀及選寫報告能力</p> <p>S18監控組織服務水準的能力</p> <p>S19管理自己和他人的能力</p> <p>S20尋求學習和發展機會的能力</p> <p>S25研究能力</p> <p>S26提供同事輔導和指導能力</p>
	T5.2監管和報告結果		P5.2.1.利用該組織的系統和技術監管團隊進度，並找出可以改善規劃和行動的方式。			

主要職責	工作任務	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)
			P5.2.2.應用持續改進技術和過程來改善客戶服務。			
	T5.3支持進一步改進的機會	O5.3.1改進建議報告	P5.3.1溝通協定建議的改善措施給團隊成員。 P5.3.2使用工作業績相關文件，確定進一步改進的機會。 P5.3.3維護記錄、報告和內部組織系統和流程的改進建議。			
T6建立和使用資料庫	T6.1建立一個簡單資料庫	O6.1.1設計簡單的數據庫	P6.1.1設計簡單的資料庫，具有至少兩個表。 P6.1.2使用資料庫應用程序、基本設計原理、軟體功能和簡單的公式。 P6.1.3因應數據資料的考量及用戶要求，開發相關表單和使用者屬性的資料庫。 P6.1.4資料庫修改表的佈局和不同屬性要求。 P6.1.5建立兩個表之間的關係。 P6.1.6按照組織和任務要求，進入資料庫檢查並修改。	3	K03經營零售應考慮相關立法和法規要求 K04實踐相關的行業規範 K05利用新科技設備技術 K10瞭解相關政策、程序、工作制度 K12當前和新興資訊技術範圍內，有關解決組織資訊需求的諮詢過程和技術 K15業界標準、最佳作法和監管要求 K16瞭解組織結構和主要利益關係人	S07設計符合組織、零售業法規的資訊系統能力 S09分析訊息和數據能力 S15運用數學概念之成本計算能力 S17解決問題能力
	T6.2建立報表和查詢功能	O6.2.1建立營運報表	P6.2.1確定數據輸出使用功能和資料庫報表能滿足任務要求。			

主要職責	工作任務	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>P6.2.2確定數據可分組、搜索和排序標準來滿足任務要求。</p> <p>P6.2.3營運報告、查詢結果和公式能提供所需數據。</p>			
	T6.3使用資料庫		<p>P6.3.1數據輸入符合組織要求的速度和準確度。</p> <p>P6.3.2使用說明書、相關文件和線上說明解決使用資料庫問題。</p> <p>P6.3.3預覽、調整和列印符合組織和任務要求資料庫報告或表格。</p> <p>P6.3.4按照組織要求，儲存資料庫名稱和應用數據。</p> <p>P6.3.5以合適格式將報告分發給相關人員。</p>			
T7執行數位教學工作	T7.1確定學習需求	O7.1.1學習需求分析報告	<p>P7.1.1通過自我評估確定個人學習需求和技能落差。</p> <p>P7.1.2進行自我評估，確定數位學習需求因素，並尋求數位學習成果支持。</p> <p>P7.1.3釐清並根據個人、團隊和組織要求，優先考慮數位學習成果需要。</p>	4	<p>K03經營零售應考慮相關立法和法規要求</p> <p>K04實踐相關的行業規範</p> <p>K12當前和新興資訊技術範圍內，有關解決組織資訊需求的諮詢過程和技術</p>	<p>S03電腦操作能力</p> <p>S10與團隊成員和利益關係人溝通能力</p> <p>S11用提問和傾聽技巧來瞭解和解決問題能力</p> <p>S12團隊合作能力</p> <p>S14解讀及選寫報告能力</p> <p>S19管理自己和他人的能力</p> <p>S23人際關係能力</p>
	T7.2識別數位學習		P7.2.1與管理者進行諮詢，評估數位			

主要職責	工作任務	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)
	機會		<p>學習成果，再以現有技術、時間和預算要求提供合適數位學習機會。</p> <p>P7.2.2 檢視數位學習內容、教材和連線方式以確定其學習品質、適用性和可接受性。</p> <p>P7.2.3 按照組織需求，如 e 學習方式不足以滿足個人學習需求時，提供混合式培訓解決方案。</p>			S24專案管理能力
	T7.3 開發數位學習計劃	O7.3.1 數位學習計畫	<p>P7.3.1 依照個人和組織需要，協商出數位學習機會和時限，並列入個人學習計劃。</p> <p>P7.3.2 討論出進行數位學習計劃所需時間。</p> <p>P7.3.3 準備並獲得管理層支持學習計劃和所需資源。</p> <p>P7.3.4 與管理層協商，哪些能力可透過數位學習計畫發展出來。</p>			
	T7.4 執行數位學習計畫		<p>P7.4.1 根據商定數位學習計劃和預算分配要求，同意數位學習時間，與重新分配工作量和期程。</p> <p>P7.4.2 依數位學習計劃執行工作，並</p>			

主要職責	工作任務	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)
			能有效管理意外情況出現的突發事件。 P7.4.3根據數位學習計劃和組織要求管理並整合工作和學習進程。			
	T7.5查看數位學習系統	O7.5.1數位學習成果報告	P7.5.1評估其適用於何種個人學習風格，並針對個人/組織滿意過程和結果提供其數位學習經驗。 P7.5.2 提出數位學習優缺點作為未來數位學習參考建議。 P7.5.3查看並根據個人需求和組織需求調整個人數位學習計劃。			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01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。

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壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

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。

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：大專以上且具相關工作經歷達3-5年。
- 本文件內容所提之「客戶」一詞，係指接受零售系統技術服務之組織。

說明與補充事項

- 本文件內容之「T7 執行數位教學工作」，可依客戶與實際情境而調整不同方式（例如：實體教學、混成教學...等），以達其學習目的為原則。
- 本文件內容所提之「政府，標準和規範可能會影響業務的各方面相關立法條款」，包括：反歧視立法、道德原則、實務守則、隱私法、職業健康和安全、有關數據輸入、存儲、資訊安全、個資法...等。
- 本文件內容所提之「組織學習和發展政策，以及個人能力要求相關法律」，包括：獎勵和企業協議、業界實務規範、電子商務保護消費者國際準則、版權法、反歧視法、誹謗法、個人隱私個人隱私、個資法、知識智財權及保密協議...等。