

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
V3	IIS3513-004v3	零售系統技術人員	最新版本	略	2022/12/13
V2	IIS3513-004v2	零售系統技術人員	歷史版本	已被《IIS3513-004v3》取代	2019/12/31
V1	IIS3513-004v1	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		IIS3513-004v3			
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，分析系統需求與流程正確性，建立和使用零售系統，包含進行系統改進與維護資料庫安全及優化。			
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 需求分析	T1.1 零售系統需求分析	O1.1.1 需求分析文件	P1.1.1 蒐集、分析組織和零售工作者需求資料型態，訂定系統設計目標。 P1.1.2 釐清、評估資訊系統架構需求，產出系統和技術資源需求分析文件。	4	K01 零售業相關法規 K02 零售程序及工作制度 K03 系統開發應用資訊技術 K04 系統分析模型/理論 K05 零售資訊系統開發流程 K06 開發系統程式語言	S01 評估及分析組織資訊需求能力 S02 溝通能力 S03 規劃和組織能力 S04 系統分析能力 S05 編寫系統程式語言能力

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)
					K07 建置資料庫知識	S06 架構資料庫程式語言能力 S07 撰寫資訊報告能力
T2 系統建立與營運操作	T2.1 建立資料管理系統		<p>P2.1.1 依據零售系統需求，評估資訊儲存的有效性、效率、安全性，以及交易流程，確定導入技術。</p> <p>P2.1.2 分析系統可能會發生的故障原因及造成影響（系統當機及資安風險），為系統制定資訊安全措施及障礙排除方案。</p> <p>P2.1.3 運用程式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>	4	K01 零售業相關法規 K02 零售程序及工作制度 K03 系統開發應用資訊技術 K04 系統分析模型/理論 K05 零售資訊系統開發流程 K06 開發系統程式語言 K07 建置資料庫知識 K08 資料庫及資料存取規劃 K09 資料庫備份管理 K10 資訊安全相關知識	S01 評估及分析組織資訊需求能力 S02 溝通能力 S03 規劃和組織能力 S04 系統分析能力 S05 編寫系統程式語言能力 S06 架構資料庫程式語言能力 S08 規劃系統資訊安全架構能力
	T2.2 建置資料庫	O2.2.1 設計資料庫 O2.2.2 建立營運報表	<p>P2.2.1 建立資料庫，依組織銷售政策建立輸出報表、營運報告等項目。</p> <p>P2.2.2 確定系統功能符合組織零售政策，輸入介面符合零售現場使用，並提升資料輸入效率與準確度，報告或表格輸出格式預覽、調整和列印符合任務要求資料庫。</p> <p>P2.2.3 編撰系統使用說明書和線上說明網站，解決工作人員操作資料庫問題。</p>	4	K07 建置資料庫知識 K08 資料庫及資料存取規劃 K10 資訊安全相關知識 K11 資訊報表規劃與設計 K12 輸出及列印資訊報表知識 K13 架構網站相關知識	S05 編寫系統程式語言能力 S06 架構資料庫程式語言能力 S07 撰寫資訊報告能力 S08 規劃系統資訊安全架構能力 S09 設計資訊報表能力 S10 建置網頁能力

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)
	T2.3 數據輸入與設備操作教學	O2.3.1 維護計畫 O2.3.2 工作日報表	P2.3.1 依據倉儲策略和銷售程序，制定零售系統維護計畫。 P2.3.2 進行商品價格上標，將商品價格及數量等資訊輸入零售系統。 P2.3.3 指導零售工作人員如何存檔及資料備份。 P2.3.4 依據組織銷售政策，規劃數據分析查核點與檢核方式，指導零售現場人員依查核點，產出工作報表，協助營業審查。	4	K01 零售業相關法規 K02 零售程序及工作制度 K04 系統分析模型/理論 K08 資料庫及資料存取規劃 K09 資料庫備份管理 K10 資訊安全相關知識 K11 資訊報表規劃與設計 K12 輸出及列印資訊報表知識 K14 倉儲相關知識 K15 教育訓練規劃	S01 評估及分析組織資訊需求能力 S02 溝通能力 S03 規劃和組織能力 S04 系統分析能力 S08 規劃系統資訊安全架構能力 S09 設計資訊報表能力 S11 資料庫備份能力 S12 教育訓練能力
T3 系統優化及改善	T3.1 系統優化	O3.1.1 系統優化建議報告	P3.1.1 規劃測試計畫，確認系統功能是否已對準當前及潛在業務需求。 P3.1.2 分析商業模式評估導入資訊技術及系統可擴充功能。 P3.1.3 針對可用資源和預算，評估擴充系統功能之效益，提出符合營運預算之系統優化建議報告。	4	K01 零售業相關法規 K02 零售程序及工作制度 K03 系統開發應用資訊技術 K04 系統分析模型/理論 K16 系統維運規劃 K17 成本效益分析	S01 評估及分析組織資訊需求能力 S02 溝通能力 S03 規劃和組織能力 S04 系統分析能力 S13 專案管理能力 S14 風險管理能力 S15 成本估算能力
	T3.2 系統服務改善	O3.2.1 改善建議報告	P3.2.1 蒐集系統使用回饋意見，提供開發及營運團隊成員，作為改善客戶服務之依據。 P3.2.2 使用工作績效評估文件，分析系統服務是	4	K01 零售業相關法規 K02 零售程序及工作制度 K03 系統開發應用資訊技術	S01 評估及分析組織資訊需求能力 S02 溝通能力

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)
			否具有改善機會，提出改善建議報告。		K04 系統分析模型/理論 K16 系統維運規劃 K17 成本效益分析	S03 規劃和組織能力 S04 系統分析能力 S13 專案管理能力 S14 風險管理能力 S15 成本估算能力

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 持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，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：(以下擇一)
 - 大專以上且具相關工作經歷達 3 年以上。
 - 大學以上資訊相關科系畢業且具相關工作經歷達 2 年以上。