

網路管理助理職能基準

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	IIS3513-008v2	網路管理助理	最新版本	略	2020/12/31
v1	IIS3513-008v1	網路管理助理	歷史版本	已被《IIS3513-008v2》取代	2017/12/31

職能基準代碼		IIS3513-008v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	網路管理助理		
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 / 資訊服務業	行業別代碼	J6312	
工作描述		協助維護及管理組織網路系統。			
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作業系統 (OS) 軟體的配置與疑難排解	T1.1找出可用的 OS		P1.1.1協助比較與對比不同的 OS。 P1.1.2研究 OS 廠商網站來取得技術規格與系統要求。 P1.1.3安裝與設定 OS 可用特性，例如網際網路資訊服務 (IIS)。	3	K01目前技術系統的架構 K02目前為業界接受之軟體產品 K03組織使用之 OS 的功能與特性 K04系統軟體安裝及配置 K05 OS 軟體的組織要求 K06系統軟體安裝的先決條件	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03問題解決能力 S04研究能力 S05軟體操作能力
	T1.2安裝、設定與最佳化 OS	O1.2.1 系統文件	P1.2.1利用組件安裝與啟動公用程式選項，安裝、設定與測試			

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>OS。</p> <p>P1.2.2利用 OS 使用者介面正確設定安裝。</p> <p>P1.2.3找出不同的目錄結構並協助設定虛擬記憶體的管理。</p> <p>P1.2.4協助進行系統最佳化以符合組織要求。</p> <p>P1.2.5依照組織要求記錄系統文件。</p>		<p>件</p> <p>K07設定與配置程序</p> <p>K08組織所支援的套裝軟體</p> <p>K09系統目前的功能性</p> <p>K10系統的診斷軟體</p> <p>K11廠商規格與安裝要求</p>	
	T1.3利用工具解決問題		<p>P1.3.1找出命令列選項以及可用的系統工具來排除問題。</p> <p>P1.3.2使用工具解決被指定的問題。</p>			
	T1.4提供新 OS 執行所需的說明		<p>P1.4.1依照需求為用戶端與使用者提供有關作業系統變更的一對一指導。</p> <p>P1.4.2利用適當的回饋機制取得用戶端對新系統的評估，以確保要求均已滿足。</p>			
T2找出並解決 IT 設備、系統與軟體問題	T2.1分析應解決的問題		<p>P2.1.1蒐集系統相關資料。</p> <p>P2.1.2分析資料以決定是否有問題以及問題的性質。</p> <p>P2.1.3確認硬體、作業系統與 IT 設備問題的特定症狀。</p>	3	<p>K02目前為業界接受之軟體產品</p> <p>K09系統目前的功能</p> <p>K12客戶支援與維護實務</p> <p>K13系統架構的相關知識</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02讀寫能力</p> <p>S03問題解決能力</p> <p>S04研究能力</p> <p>S05軟體操作能力</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)
	T2.2協助挑選最適合的問題解決方案或工具	O2.2.1疑難排除流程文件	P2.2.1協助研擬一套疑難排除流程來協助解決問題。 P2.2.2分析並以文件記錄要解決問題的系統。 P2.2.3針對問題，找尋可用的工具。 P2.2.4找出與問題領域相關的法案、職業安全衛生要求、規範、法規與標準。		K14一項(含)以上變更管理工具 K15有關找出並解決 IT 設備、系統與軟體問題品質保證實務 K16職業安全衛生相關規範 K17變更控制程序 K18系統測試工具	S06規劃與組織能力 S07蒐集分析能力 S08文書處理能力
	T2.3協助找出解答並修正問題	O2.3.1問題檢討清單	P2.3.1協助研擬一套解決與恢復到原始狀態的方案。 P2.3.2以系統性方式測試各項變數直到確認問題為止。 P2.3.3協助修正問題。 P2.3.4建立問題可能原因的清單。			
	T2.4測試系統並完成各項文件	O2.4.1系統測試紀錄 O2.4.2系統問題紀錄	P2.4.1測試系統並記錄結果。 P2.4.2找出常用預防性維護技術，來支援進行中的維護策略。 P2.4.3以文件記錄問題的各種跡象、症狀與其解決辦法，並載入問題或解決方案資料庫以供將來參考用。			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01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。

A02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。

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。

A05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。

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：專科以上，資訊或相關科系畢業。