

個人服務工作人員 工作職稱分析表

代表性工作職稱		所需職責	所需任務
個人服務工作人員	一般能力	G-1-1 文書處理	G-1-1-1：輸入文字及數字
			G-1-1-2：製作及設計表格
			G-1-1-3：設定及修改文件中圖形的參數
			G-1-1-4：設定及修改圖表參數
			G-1-1-5：設定及修改文字格式
		G-1-2 人際溝通	G-1-2-1：端正儀容及儀態
			G-1-2-2：營造對話情境
			G-1-2-3：整合意見並達成共識
			G-1-2-4：建立人脈關係
		G-1-3 問題解決	G-1-3-1：處理及解決問題
			G-1-3-2：處理及化解抱怨與衝突
			G-1-3-3：回應突發狀況
			G-1-3-4：追蹤及回饋後續處理
			G-1-3-5：製作 SOP
		G-1-4 英語運用	G-1-4-1：聽解英語問題
			G-1-4-2：回答英語問題
			G-1-4-3：讀誦英文文句
			G-1-4-4：閱讀英文文件
			G-1-4-5：書寫英文文句
		G-1-5 日語運用	G-1-5-1：聽解日語問題
	G-1-5-2：回答日語詢問		
	G-1-5-3：讀誦日文文句		
	G-1-5-4：閱讀日文文件		
	G-1-5-5：書寫日文文句		
	專業能力(系核心能力)	P-1-1 跨文化接待	P-1-1-1：聯絡及安排行程
			P-1-1-2：接待外國人士
			P-1-1-3：解說服務
P-1-2 外語觀光導覽		P-1-2-1：規劃旅遊	
		P-1-2-2：解說旅遊行程	
		P-1-2-3：導覽旅遊景點或名勝古蹟	
		P-1-2-4：解說文創商品或生態保育	
P-1-3 外語餐旅服務		P-1-3-1：外語接待服務	
		P-1-3-2：餐旅事宜之外語解說	
		P-1-3-3：處理外籍顧客客訴事件	
		P-1-3-4：處理外籍人士意外事件	

顧客服務事務人員 工作職稱分析表

代表性工作職稱		所需職責	所需任務
顧客服務事務人員	一般能力	G-2-1 文書處理	G-2-1-1：製作及設計表格
			G-2-1-2：繪製有關數字的圖表
			G-2-1-3：設計表單
			G-2-1-4：修改表單
			G-2-1-5：修改及應用公式
		G-2-2 人際溝通	G-2-2-1：端正儀容及儀態
			G-2-2-2：營造對話情境
			G-2-2-3：整合意見並達成共識
			G-2-2-4：建立人脈關係
		G-2-3 問題解決	G-2-3-1：處理及解決問題
			G-2-3-2：處理及化解抱怨與衝突
			G-2-3-3：回應突發狀況
			G-2-3-4：追蹤及回饋後續處理
			G-2-3-5：製作 SOP
		G-2-4 英語運用	G-2-4-1：聽解英語問題
			G-2-4-2：回答英語問題
			G-2-4-3：讀誦英文文句
			G-2-4-4：閱讀英文文件
			G-2-4-5：書寫英文文句
		G-2-5 日語運用	G-2-5-1：聽解日語問題
	G-2-5-2：回答日語詢問		
	G-2-5-3：讀誦日文文句		
	G-2-5-4：閱讀日文文件		
	G-2-5-5：書寫日文文句		
	專業能力(系核心能力)	P-2-1 流程執行	P-2-1-1：執行管理(PDCA)工作
P-2-1-2：執行行政事務			
P-2-1-3：支援其他部門			
P-2-2 顧客服務		P-2-2-1：服務顧客	
		P-2-2-2：聯繫顧客	
		P-2-2-3：解決顧客問題	
		P-2-2-4：處理顧客抱怨	
		P-2-2-5：處理突發事件	
P-2-3 外語商務運用		P-2-3-1：引導與接待外商和外賓	
		P-2-3-2：登錄資料和換發證件	
		P-2-3-3：回應商務問題	
		P-2-3-4：輸入資料與建檔	

行政助理專業人員 工作職稱分析表

代表性工作職稱		所需職責	所需任務
行政助理專業人員	一般能力	G-3-1 文書處理	G-3-1-1：輸入文字及數字
			G-3-1-2：製作及設計表格
			G-3-1-3：設定及修改文件中圖形的參數
			G-3-1-4：設定及修改圖表參數
			G-3-1-5：設定及修改文字格式
		G-3-2 人際溝通	G-3-2-1：端正儀容及儀態
			G-3-2-2：營造對話情境
			G-3-2-3：整合意見並達成共識
			G-3-2-4：建立人脈關係
		G-3-3 問題解決	G-3-3-1：處理及解決問題
			G-3-3-2：處理及化解抱怨與衝突
			G-3-3-3：回應突發狀況
			G-3-3-4：追蹤及回饋後續處理
			G-3-3-5：製作 SOP
		G-3-4 英語運用	G-3-4-1：聽解英語問題
	G-3-4-2：回答英語問題		
	G-3-4-3：讀誦英文文句		
	G-3-4-4：閱讀英文文件		
	G-3-4-5：書寫英文文句		
	G-3-5 日語運用	G-3-5-1：聽解日語問題	
G-3-5-2：回答日語詢問			
G-3-5-3：讀誦日文文句			
G-3-5-4：閱讀日文文件			
G-3-5-5：書寫日文文句			
專業能力(系核心能力)	P-3-1 跨文化溝通	P-3-1-1：聯絡外國人士	
		P-3-1-2：洽談國內外業務	
	P-3-2 流程執行	P-3-2-1：執行管理(PDCA)工作	
		P-3-2-2：執行行政事務	
		P-3-2-3：支援其他部門	
	P-3-3 經貿實務執行	P-3-3-1：撰寫計畫書	
		P-3-3-2：執行商務和國貿事務	
		P-3-3-3：解讀信用狀	
		P-3-3-4：製作單據	
		P-3-3-5：結匯及押匯	
	P-3-4 外語商務運用	P-3-4-1：引導與接待外商和外賓	
		P-3-4-2：回應商務問題	
		P-3-4-3：收發及書寫商務文件	
		P-3-4-4：規劃及安排會議行程	
		P-3-4-5：彙整資料與管理檔案	