

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「系統與硬件支援」職能範疇

名稱	為不同的操作系統提供支援
編號	107894L2
應用範圍	這個能力單元適用於資訊科技支援人員。所有使用客戶端電腦裝置的資訊科技用戶都需要運作其中一種常用的操作系統 (operating system · OS) ，以處理各種電腦操作及在其電腦裝置上分享電腦資源。用戶遇到問題時，資訊科技支援人員需要提供協助。這個能力單元關注這些支援人員在用戶遇到關於操作系統的問題時，為用戶提供協助所需的基本技能。雖然這個能力單元主要針對桌面/筆記簿型電腦的操作系統，但部分技能也可應用於支援流動裝置的操作系統。
級別	2
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 為不同的操作系統提供支援的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擁有排除操作系統故障的良好技能 ● 擁有電腦硬件、操作系統、應用程式及網絡設備的基本知識 ● 了解操作系統與客戶端裝置之間的關聯 ● 能夠計劃工作或遵循機構的程序及指引 ● 支援操作系統問題時，有良好的團隊合作精神、自律及靈活多變 <p>2. 為不同的操作系統提供支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 判斷客戶端裝置所使用的操作系統類型，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 桌面電腦 ○ 伺服器 ○ 流動裝置操作系統 ● 熟悉不同類型操作系統的功能及特點，包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 硬件及軟件管理 ○ 資源管理及監控 ○ 網絡 ○ 保安 ○ 用戶管理及存取控制 ● 支援常用的操作系統功能，包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 安裝/升級操作系統 ○ 設定操作系統，例如網絡、裝置、保安及資源共享 ○ 管理用戶帳號 ○ 進行優化/效能調整 ○ 執行操作系統設定 ● 根據機構的指引進行更新，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 安裝前測試更新 ○ 確定有關的更新是否獲准安裝 ● 使用進階或特許指令管理操作系統或執行進階支援功能，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 存取或更改登錄檔或核心 ○ 追蹤網絡設定

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「系統與硬件支援」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">○ 調整保安設定● 出現操作系統問題時，諮詢同事或從其他資源找出解決方案● 保存操作系統的設定、配置及更新等的完整紀錄及歷程 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">● 支援操作系統問題時應用業界的最佳操作方法● 在支援操作系統問題的過程中處理任何硬件或設備時，遵循機構的安全程序
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">● 熟悉常用操作系統的功能，能夠區分伺服器及客戶端操作系統的功能● 使用系統命令解決常見的操作系統問題或存取操作系統的特許設定● 遵循機構的指引及程序，保持操作系統更新
備註	