

職能單元代碼	BGM6R0536v2
職能單元名稱	協調工作團隊
領域類別	企業經營管理 / 一般管理
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、監督並安排工作人員【註 1】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在指定的預算範圍內，根據組織的<u>政策與程序</u>【註 2】和<u>法規要求</u>【註 3】維護人員編制和輪班表。 2. 根據預期的銷售目標和<u>法定要求</u>【註 4】，編列<u>團隊</u>【註 5】輪班表。 3. 根據組織的政策和程序，通知團隊成員有關個人輪班表。 4. 根據工作人員的情況，採取所需的矯正措施。 <p>二、通知團隊成員</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以適合個人的程度和步驟，通知團隊期望的工作標準和組織政策所需的行为。 2. 根據組織政策，執行員工溝通和獎勵計畫。 3. 將組織目標與個人和團隊結果進行比較。 4. 根據組織政策並在所許可的職權範圍，安排會議解決問題。 <p>三、進行工作教導</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認需要教導不熟悉特定程序的團隊成員之時機。 2. 使團隊成員認知工作中需應用的能力或工作。 3. 使用系統化的方法，包括講解與適當的示範。 4. 藉由正面的評論和回饋【註 6】，鼓勵受訓者。 5. 設計回饋來幫助受訓者從自己的錯誤中學習。 6. 鼓勵並指導受訓者對自己的表現進行評價並改進。 7. 根據組織政策和程序，<u>評量</u>【註 7】受訓者的表現。 <p>四、激勵團隊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對目前和預期的工作要求，來確認團隊的優勢和劣勢。 2. 鼓勵在團隊中的個人參與討論與規劃團隊的目標。 3. 與相關人員諮詢，定期更新並評量團隊的目標。 4. 與團隊成員發展正向的關係。 5. 以公平、平等和尊重的方式，對待所有團隊成員。

	<p>6. 承擔發展自身競爭力的責任，並確認可實現的目標。</p> <p>五、維護人員紀錄</p> <p>1. 根據組織政策與相關協議，維護所需的員工紀錄。</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、組織文化、政策及程序</p> <p>二、組織行為學</p> <p>三、組織人事相關規定</p> <p>四、人際溝通的原則</p> <p>五、激勵與領導概論</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、組織與規劃能力</p> <p>三、團隊領導能力</p> <p>四、問題解決能力</p> <p>五、文書處理能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 能完成監督並安排工作人員，進行工作教導，並激勵團隊，維護人員紀錄。 能了解本單元所應具備之職能內涵。 能遵循智慧財產權、個人資料保護等相關法規。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 相關文件，如組織政策及程序、人資管理表單。 相關軟硬體資源。 於符合工作實務、安全要求和環境限制下進行評量。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 以書面或口頭提問方式評估受評者對上述職能內涵之了解。 設計狀況題庫，評估受評者之問題處理能力。 直接詢問並搭配檢視受評者的工作證據，由第三方（例如主管、同事、客戶）所提供的工作表現報告。
說明與補充事項	【註 1】安排工作人員：人員編制會有所不同根據，如需考量高峰交易時段、特別活動、推廣、盤點、整修等因素。

	<p>【註 2】政策與程序：如工作人員要求、在職訓練、維護人員編制紀錄等。</p> <p>【註 3】法規要求：如性別工作平等法、身心障礙者權益保障法等。</p> <p>【註 4】法定要求：如工作的最低和最高工作時數、吃飯和其他休息時間、休假權利、薪資表、等。</p> <p>【註 5】團隊：如專職或兼職或臨時工作人員、具有不同語言和讀寫能力的人、來自不同社會、文化、種族的人、具有不同責任和工作說明書的人員等。</p> <p>【註 6】評論和回饋：如使用適當公開和包容語言、講話清楚而簡明、語言和視覺語言(如手語)、非語言交流等。</p> <p>【註 7】評量：如觀察、第三方報告、顧客回饋、問卷等。</p>
--	--

更新紀錄

2022 年修訂職能內容。