

職能單元代碼	BGM4R0177v2
職能單元名稱	發揮個人領導力
領域類別	企業經營管理/一般管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、以積極的方式影響個人和團隊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵、獎勵個人和團隊的努力和貢獻。 2. 清楚溝通角色、職責和期待，宣布個人或團隊所承擔的工作職責。 3. 積極面對團隊的想法與構思，並爭取支援。 <p>二、進行決策</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握組織相關資訊。 2. 讓個人與團隊積極參與決策流程。 3. 評估風險和選擇，決定行動方針。 4. 及時釐清個人或團隊決策。 5. 準備計畫並執行決策。 6. 使用可靠的回饋流程，監控決策的執行和影響。 <p>三、提升組織形象</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確保業務進行方式與<u>組織標準和價值</u>【註1】一致。 2. 與適當人員溝通組織的標準和價值。 <p>四、證明個人和管理的績效</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 藉由個人績效和行為，建立具可靠性與聲譽的組織。 2. 確保個人和管理績效的標準，與組織要求一致。 3. 藉由個人和管理方面的績效，提供正面積極的角色模式。 4. 依照組織目標開發並執行計畫。 5. 在團隊或組織績效計畫內，開發、設定並監控關鍵績效指標和目標。
工作產出	<p>一、組織決策計畫書</p> <p>二、關鍵績效指標相關文件</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、持續改善技巧和流程</p> <p>二、組織文化和價值</p> <p>三、組織願景、目標和營運狀況</p> <p>四、組織政策、程序和指導方針</p> <p>五、績效管理政策、程序和系統</p>

職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、輔導和監督能力</p> <p>二、溝通協調能力</p> <p>三、建立並維護關係的人際互動能力</p> <p>四、表達及讀寫能力</p> <p>五、問題解決能力</p> <p>六、規劃與決策能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能達成績效目標最佳效益。 2. 能為團隊績效目標達成做適當決定。 3. 能有效管理工作以達成目標和成果。 4. 能說明並監督職責，以改善績效。 5. 能進行有效諮詢流程。 6. 能有效使用資訊管理系統。 7. 能清楚並有效溝通關鍵資訊。 8. 能評估合適的學習方法。 9. 能了解組織文化、目標及政策。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 組織資訊和數據。 2. 相關法律、標準和指導方針。 3. 360 度回饋系統或表單。 4. 績效計畫文件。 5. 符合實務工作之參與人員（同仁、主管與客戶等）。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供模擬情境，觀察受評者進行組織溝通與決策過程。 2. 評估受評者所提交的績效管理文件、發展計畫與訓練計畫品質。 3. 口頭或書面評量受評者關於本單元相關知識。
說明與補充事項	<p>【註1】組織標準和價值：如行為準則、遵守法規和法律要求、客戶服務章程、品質和持續改善流程或標準、道德倫理標準、政策和程序、價值觀、願景和宗旨等。</p>

更新紀錄

2023 年修訂職能內容。