

職能單元代碼	BGM3R0187v2
職能單元名稱	監督工作運作
領域類別	企業經營管理 / 一般管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、監督並改善工作場所運作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 藉由每天與現場運作的接觸監督效率和服務程度。 2. 確保工作場所運作依循組織目標和品質保證。 3. 確定品質議題，如有需要對<u>程序和系統</u>【註1】進行調整。 4. 諮詢同事有關提升效率和服務程度的方法，包括：新科技和其他創新等的潛力。 5. 提供回饋並告知未來計畫。 6. 確認並評估產業趨勢機會與實踐自身工作情況。 7. 透過每日現場運作的評估和反饋改善<u>永續經營</u>【註2】的機會。規劃並組織工作流程 <ol style="list-style-type: none"> 1. 在有限預算內評估工作量並安排工作時間以求最大效率化和顧客服務品質等。 2. 根據<u>委任的原則</u>【註3】，委任工作。 3. 針對特定目標和時程表評估工作流程和進度。 4. 藉由支持性的回饋和輔導，協助同事優化工作程序。 5. 當員工有需求時，管理者投入適當的協助。 <p>三、監控並支持團隊成員</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對所議定的目標和目的，監督團隊和個人表現。 2. 在團隊內主動積極地分享資訊、知識和經驗等。 3. 在團隊內以正向積極和合作的方式，挑戰和測試構思。 4. 提供團隊成員回饋、輔導和協助。 5. 完成並提交所需<u>工作紀錄</u>【註4】。 <p>四、解決問題並做決定</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認並分析來自運作和客戶服務等觀點的<u>工作場域問題</u>【註5】。 2. 倡議短期行動去解決立即性問題。 3. 與相關同事諮詢，分析長期衝擊問題，並評估和行

	<p>動潛在解決方案。</p> <p>4. 當團隊成員提出問題時，鼓勵個人參與解決它。</p> <p>5. 採取後續追蹤行動以監督解決方案的有效性。</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、工作組織與規劃相關知識</p> <p>二、產業或立法影響短期工作組織相關議題</p> <p>三、營運管理概論</p> <p>四、品質管理</p> <p>五、現場營運管理永續性原則</p> <p>六、工作授權委託手法</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、讀寫能力</p> <p>二、溝通能力</p> <p>三、團隊合作能力</p> <p>四、時間管理能力</p> <p>五、批判思考能力</p> <p>五、規劃和組織能力</p> <p>六、問題解決能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <p>1. 能為團隊運作規劃並組織工作流程。</p> <p>2. 能在一段期間如何監督並回應一個團隊的運作和服務。</p> <p>3. 能證明在相關產業部門工作結構加上前線管理角色和責任等的知識。</p> <p>4. 能具備與了解品質保證、規劃工作流程工作授權委託的知識與能力。</p> <p>二、評量情境與資源</p> <p>1. 評量情境須儘量符合實務工作現場環境。</p> <p>2. 營運相關工作流程、作業文件。</p> <p>3. 相關軟、硬體設備。</p> <p>三、評量方法</p> <p>1. 運用個案研究和練習問題解決以評估受評者解決問題的能力。</p> <p>2. 書面評量，評估受評者對本單元職能內涵之了解。</p> <p>3. 綜合審查受評者提供的績效證據及第三方提供的工作表現報告。</p>

說明與補充事項	<p>【註1】 程序和系統：行政、健康與安全、服務標準、科技、工作實務等。</p> <p>【註2】 永續經營：包括經濟，如商業獲利性；環境，如資源的保存、廢棄物的處理；社會，如文化多樣性、倫理實務等。</p> <p>【註3】 委任的原則：對於需求的清楚溝通、獲得承諾、沒有不當的干擾、例行報告、選擇正確的人員等。</p> <p>【註4】 工作紀錄：包括定期績效報告、工作人員紀錄等。</p> <p>【註5】 工作場域問題：包括遲到和守時、困難的客戶服務情況、裝備損壞或者技術問題、未能提供所承諾的服務給客戶、不適當的金融資源、不適當的員工、不佳的出勤狀況、不佳的員工績效、程序不適當或者失效、在營運困難所造成非現實或者不實際的產品發展或者行銷結果等。</p>
---------	---

更新紀錄

2022 年修訂職能內容。