

| | |
|--------------------------|--|
| 職能單元代碼 | BGM4R0896v2 |
| 職能單元名稱 | 與專案團隊協力完成工作 |
| 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、團隊合作關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 釐清個人在<u>團隊成員</u>【註1】中的<u>責任和義務</u>【註2】，並促進合作和良好關係的方式開展活動。 運用時間和現有資源，履行自己和他人的工作要求。 激勵、認可並採取工作團隊提出的建設性<u>回饋</u>【註3】。 <p>二、對團隊成效作出貢獻</p> <ol style="list-style-type: none"> <u>支持團隊成員</u>【註4】，以確保工作組目標的實現。 根據組織的要求，對工作團隊目標和任務作出建設性貢獻。 與工作團隊<u>分享與工作相關資訊</u>【註5】，確保指定目標的達成。 與工作組協調，確定並規劃改進工作團隊的<u>策略/機會</u>【註6】。 <p>三、有效地處理爭議、問題和衝突</p> <ol style="list-style-type: none"> 尊重個人價值觀和信仰的差異及其在發展關係的重要性。 識別溝通風格中語言和文化的差異，並做出適當的反應。 辨識工作上所遇到的議題、問題和衝突。 出現問題和衝突時，尋求團隊成員的幫助，並提出處理這些問題的可能方法，或轉介給適當的人員。 |
| 職能內涵 (S=skills 技能) | <p>一、<u>讀寫技能</u>【註7】</p> <p>二、尋求建議、接受回饋、與團隊合作的溝通能力</p> <p>三、對任務挑選和使用合適技術的能力</p> <p>四、與不同背景的人應對進退的多元溝通能力</p> |
| 職能內涵 (K=knowledge 知識) | <p>一、<u>與業務有關政策條款</u>【註8】</p> <p>二、組織的政策、計畫和程序</p> <p>三、團隊成員的責任和義務，以及與個人責任和義務的關係。</p> |
| 評量設計參考 | 一、進行關鍵工作任務/能力之證據 |

| | |
|---------|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供團隊成員支持，以確保目標的實現。 2. 尋求客戶和/或同事的回饋，並採取適當的行動。 3. 適當解決衝突的技巧與知識。 <p>二、評量所需情境與特定資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 可評估的實際工作場所或模擬環境。 2. 可評估的辦公設備和資源。 3. 客戶投訴或職員衝突的例子。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接提問，搭配受評者的證據作品集及第三方提供之個人工作績效表現報告。 2. 對個案和相關情境反應的分析。 3. 實際演練的技巧。 4. 解決衝突實際演練的技巧。 5. 表達技巧的觀察。 6. 工作團隊績效改善策略/機會規劃書檢視。 <p>【註】本單元可與其他相近領域類別單元進行整體評量。</p> |
| 說明與補充事項 | <p>【註1】 團隊成員可能包括：教練/導師、該組織的其他成員、同儕/同事/團隊/企業、主管或經理。</p> <p>【註2】 責任和義務可能包括：行為守則、工作描述和就業安排、有關工作角色的政策、技能/培訓和能力、監督和責任要求(包括環境安全衛生)、環境可持續發展的工作實踐及團隊凝聚。</p> <p>【註3】 回饋可能包括：正規/非正規績效考核、來自客戶的回饋、來自上司和同事的回饋、個人反思及控管服務交付的組織常規方式。</p> <p>【註4】 支持團隊成員的方式可能包括：解釋/澄清、幫助同事、解決問題、提供鼓勵、為團隊成員提供回饋及必要時承擔額外的任務。</p> <p>【註5】 分享的相關訊息可能包括：令人滿意的表現、不盡人意的表現、協助同事、組織偏好的任務完成方式、鼓勵同事、開放的溝通管道、工作場所的危害/風險和控制。</p> <p>【註6】 策略/機會可能包括：職涯規劃/發展、培訓，指導和/或監督、正規/非正規的學習計畫、內部/外部培訓計畫、</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>績效評估、個人學習、識別當前的能力/技能承認/初步評估、工作經驗/交換/機會及技能評估。</p> <p>【註7】 讀寫技能可能包括：閱讀和理解組織的政策和工作程序、為特定的日常任務寫簡單的指示及說明和詮釋獲訊息。</p> <p>【註8】 與業務有關政策條款可能包括：反歧視法規、道德原則、實務守則、隱私法規、職業衛生與安全（OHS）及環境可持續發展的工作實踐。</p> |
|--|---|

| 更新紀錄 |
|--------------|
| 2020年修訂職能內容。 |