

| | |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 職能單元代碼 | BHR4R0060v2 |
| 職能單元名稱 | 促進勞資關係與減少衝突 |
| 領域類別 | 企業經營管理/人力資源管理 |
| 職能單元級別 | 4 |
| 工作任務與行為指標 | <p>一、溝通並執行組織之員工關係政策和程序</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供<u>相關的法規、協議、政策和程序</u>【註1】來源，並傳達給<u>相關人員和團體</u>【註2】。 2. 根據<u>職場、企業和法令要求</u>【註3】，執行協議、政策和程序。 3. 支持職場策略以與相關人士和團體有效地溝通員工關係。 4. 向相關人士和團體推動組織的員工關係程序。 5. 代表組織與關鍵的利益關係人適切地討論。 <p>二、協助減緩勞資關係的衝突</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 監測勞資關係政策和程序的執行。 2. 處理文件並報告有關潛在的勞資衝突給<u>管理階層</u>【註4】和其他有關人員，陳報潛在的勞資關係衝突並文件化。 3. 協助經理人控制勞資關係衝突，並在有限的權限內處理抱怨和爭執。 4. 與員工合作解決抱怨並防止勞資關係衝突擴大。 5. 在監督下工作，尋求勞資關係專家的資源。 <p>三、提升員工關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 嘗試並執行策略以監測組織員工關係政策和程序的執行。 2. 執行策略以促進勞資關係。 3. 執行策略以強化與相關人員和團體的關係。 4. 提供員工關係方面的資訊和回饋給管理階層。 5. 提供資訊和建議給相關人員和團體。 |
| 工作產出 | 潛在勞資關係衝突紀錄文件 |
| 職能內涵 (K=knowledge 知識) | <p>一、員工和勞資關係政策和程序</p> <p>二、勞資關係相關法規</p> |
| 職能內涵 (S=skills 技能) | <p>一、讀寫能力</p> <p>二、溝通協調能力</p> <p>三、簡報能力</p> |

| | |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>四、協商和衝突解決能力</p> <p>五、使用人力資源資訊系統的能力</p> |
| 評量設計參考 | <p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 能參考法規以提供有關員工關係或勞資事務的書面和口頭建議。 能協助職場抱怨和衝突的解決。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 提供有關勞資事務之相關實務文件。 實際或模擬工作環境。 相關參與人員。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 對個案研究和情境的回應分析。 評量受評者提交的工作產出文件品質。 直接觀察受評者提供勞資事務建議及展現處理衝突的技巧。 受評者進行簡報。 口頭或書面提問以評估勞資關係法律和相關議題的知識。 |
| 說明與補充事項 | <p>【註1】相關的法規、協議、政策和程序：如平等之就業機會、聘僱契約、勞資關係法規、身心障礙員工的合理調整、職業安全衛生政策及程序等。</p> <p>【註2】相關人員和團體：如勞方代表、資方代表、工會代表等。</p> <p>【註3】職場、企業和法令要求：如爭端解決程序、申訴機制、產業相關的工作守則、來自各層級政府會影響企業營運的法規（尤其是有關職業安全衛生和環境議題、平等就業機會、勞資關係和反歧視等）、呈報的管道和程序等。</p> <p>【註4】管理階層：如執行長、董事會和其他資深經理人、勞資關係或人力資源經理人、直屬主管等。</p> |

更新紀錄

2023 年修訂職能內容。