

職能單元代碼	BHR5R0933v2
職能單元名稱	促進團隊效能
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、對團隊的成果作出貢獻</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 諮詢團隊成員，以確定<u>團隊宗旨、角色、職責、目的、計畫和目標</u>【註1】。</li> <li>2. 管理團隊與成員的績效，適時支援小組成員以達成預期成果。</li> </ol> <p>二、支持團隊凝聚力</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 鼓勵團隊成員依職責參與團隊的規劃、決策和運作。</li> <li>2. 鼓勵團隊成員為自己的工作負責，並相互協助承擔必要的角色和職責。</li> <li>3. 向團隊成員提供<u>回饋</u>【註2】，鼓勵、重視和獎勵團隊成員的努力和貢獻。</li> <li>4. 鼓勵團隊成員根據需要向<u>有關人士</u>【註3】確定相關議題和問題，並加以解決。</li> </ol> <p>三、參與工作團隊</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 鼓勵和支持成員參與團隊活動和溝通過程，並為<u>自己的行動</u>【註4】負責。</li> <li>2. 支持團隊找出並解決問題。</li> <li>3. 利用自己的貢獻作為別人的榜樣，提高團隊在組織及客戶中的形象。</li> </ol> <p>四、與管理階層溝通【註5】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 時刻保持與<u>主管或管理層</u>【註6】的開放式溝通。</li> <li>2. 將主管或管理層的訊息傳達給團隊。</li> <li>3. 將<u>未解決的問題</u>【註7】與主管或管理層溝通，並採取後續行動，以確保針對這些問題採取行動。</li> </ol>
工作產出	無
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、勞資與職業安全衛生相關法規</p> <p>二、組織結構、目標、政策和程序</p> <p>三、組織內外部的學習和發展項目</p> <p>四、個人行為和差異</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、監督和輔導能力</p> <p>三、規劃能力</p>

	四、問題解決能力
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能引導和促進團隊合作。</li> <li>2. 能積極與管理階層及團隊內部溝通。</li> <li>3. 能招聘新團隊成員。</li> <li>4. 能實施績效管理。</li> <li>5. 能處理所遇到的問題。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 真實或模擬的工作環境。</li> <li>2. 工作場所文件和資源。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以書面或口頭方式評估受評者對職能內涵之了解。</li> <li>2. 評估受評者在團隊工作中產生的紀錄，如報告、會議紀錄、工作日誌、學習與發展計畫、解決問題的行動等。</li> </ol>
說明與補充事項	<p>【註1】 團隊宗旨、角色、職責、目的、計畫和目標：如個人和工作團隊的目標、預期的成果和產出、個人和團隊績效計畫，以及關鍵績效指標（KPI）、與策略相關的行動計劃、事業計劃和業務計劃、職業安全衛生方面的責任等。</p> <p>【註2】 回饋：如有有關特定任務、結果、決定、問題或行為的想法溝通、團隊正式或非正式聚會中有關工作事宜的討論等。</p> <p>【註3】 有關人士：如直屬主管或其他管理層代表、同事、特定人員（如安全部門人員）等。</p> <p>【註4】 自己的行動：如個人和團隊、單獨和聯合行動等。</p> <p>【註5】 溝通：如口頭、書面或 EMAIL、面對面、正式或非正式互動等。</p> <p>【註6】 主管或管理層：如直屬經理、上級或其他管理層代表等。</p> <p>【註7】 未解決的問題：如相關議題、關切或緊張局勢、與工作角色和責任有關的問題、抱怨和投訴、影響工作場所關係和團隊凝聚力的任何事項。</p>

#### 更新紀錄

2023 年修訂職能內容。