

職能單元代碼	BHR5R0096v2
職能單元名稱	勞資協商技巧
領域類別	企業經營管理 / 人力資源管理
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、發展及推動協商環境和議程</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據組織策略來建立會籍、職場的參與程度及權力。</li> <li>2. 向勞方代表解釋<u>協約</u><sup>【註1】</sup>的協商步驟。</li> <li>3. 說明協商的優點和好處。</li> <li>4. 諮詢勞方代表以擬定協商議程。</li> <li>5. 確保新協約的初步訴求或內容是有經過勞方代表。溝通討論並達成共識。</li> </ol> <p>二、讓勞方代表參與協商過程</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 規劃活動讓勞方代表參加以支持工會訴求。</li> <li>2. 在<u>職場活動</u><sup>【註2】</sup>中協助勞方代表。</li> <li>3. 告知勞方代表關於雇主的回應，並讓勞方代表有機會充分表達看法和意見。</li> <li>4. 取得工會和勞方代表的正式允許，或繼續談判或退出協商過程。</li> </ol> <p>三、執行協約</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供勞方代表最後結果的反饋意見，或提供勞方代表最終協約版本文件。</li> <li>2. 評估談判行動並制訂程序，以落實協約。</li> <li>3. 检查工作場域是否有遵守協約。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、勞資協商理論和實務</p> <p>二、協商過程的法規架構</p> <p>三、組織相關政策和程序</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、談判協商能力</p> <p>三、組織與規劃能力</p> <p>四、問題解決能力</p> <p>五、衝突解決能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能發展及推動協商環境和議程，並讓勞方代表參與</li> </ol>

	<p>協商過程，進一步執行協約。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 能具備協商理論和實務的知識與能力。</li> <li>3. 能遵循勞動法、個人資料保護等相關法規。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 準備實際工作場所中使用的文件與資源。</li> <li>2. 於符合工作實務、安全要求和環境限制下進行評量。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 口頭或書面提問以評估勞資協商的相關知識技能，如協商理論、相關政策和程序等。</li> <li>2. 請受評者口頭簡報曾經歷的個案和情境分析。</li> <li>3. 設計狀況題庫，評估受評者之問題處理能力，並觀察角色扮演中的表現。</li> <li>4. 直接詢問並搭配檢視受評者的工作證據及受評者的第三方（如主管、同事）在職工作表現報告。</li> </ol>
說明與補充事項	<p>【註 1】協約：如工時、休息時間、勞工待遇和訓練培訓機會之特定議題相關的協約、職場協約等。</p> <p>【註 2】職場活動：如罷工行動、調查和連署、會議等。</p>

更新紀錄
2022 年修訂職能內容。