

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"> 依據組織策略來建立會籍、職場的參與程度及權力。 向勞方代表解釋<u>協約</u>【^{註1}】的協商步驟。 說明協商的優點和好處。 諮詢勞方代表以擬定協商議程。 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。 <p>二、讓勞方代表參與協商過程</p> <ol style="list-style-type: none"> 規劃活動讓勞方代表參加以支持工會訴求。 在<u>職場活動</u>【^{註2}】中協助勞方代表。 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。 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。 <p>三、執行協約</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 評估談判行動並制訂程序，以落實協約。 檢查工作場域是否有遵守協約。
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"> 能發展及推動協商環境和議程，並讓勞方代表參與

	<p>協商過程，進一步執行協約。</p> <ol style="list-style-type: none">2. 能具備協商理論和實務的知識與能力。3. 能遵循勞動法、個人資料保護等相關法規。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none">1. 準備實際工作場所中使用的文件與資源。2. 於符合工作實務、安全要求和環境限制下進行評量。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none">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。2. 請受評者口頭簡報曾經歷的個案和情境分析。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。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。
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。