

職能單元代碼	BHR4R0067v2
職能單元名稱	員工關係管理
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、發展員工與勞資關係的政策和計畫</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析組織策略和營運計畫以決定<u>員工關係管理目標</u>【註1】。 2. 與管理團隊合作制定勞資關係策略，分析既有員工關係現況與人力資源目標管理間之落差，以改善員工關係管理之成效。 3. 評估成本效益、風險管理和法律規範等，選用最佳條件與方案，制定員工關係管理策略。 <p>二、執行員工關係政策和計畫</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為員工關係策略製定執行計畫，定期檢討改進，以符合勞資和諧與增進員工福利之目標。 2. 培訓適切人力，定期進行訓練，以順利推展員工關係計畫。 3. 承辦<u>員工關係相關活動</u>【註2】，以達成政策或執行計畫所訂之目標，並增進勞資和諧。 4. 建立衝突管理技巧和程序，以確保發生抱怨時能化解，面對衝突能有效處理。 5. 定期檢視衝突管理技巧和程序之成效，並進行缺失改善，以優化程序。 6. 檢視員工關係政策和計畫以確定符合預期目標，若有不足，提出建議以進行改善。 <p>三、運用談判技巧以解決衝突</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訓練個人的<u>衝突管理技巧和程序</u>【註3】。 2. 確認衝突或抱怨的來源，檢查文件和資訊以澄清爭議事項，必要時，徵詢專家或專業人士建議或參考前例，以進行改善。 3. 面對衝突爭議事項，倡導組織立場，擬定談判策略，包含談判結果、談判籌碼和談判期限等，以取得協議。 4. 對於未能遵守協議的團體或個人採取補救行動，以

	弭平衝突與爭議。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	一、組織策略和營運計畫 二、 <u>勞動相關法令</u> 【註4】 三、員工關係管理策略與目標 四、衝突管理技巧和程序
職能內涵 (S=skills 技能)	一、組織策略和營運計畫分析能力 二、勞資關係策略制定能力 三、成本效益評估能力 四、溝通協調能力 五、談判協商能力 六、問題解決能力 七、風險及衝突管理能力
評量設計參考	一、評量證據 <ol style="list-style-type: none"> 1.能理解勞資關係相關法規。 2.能依循衝突管理技巧和程序處理抱怨與衝突。 3.能運用談判和衝突解決技巧。 二、評量情境與資源 <ol style="list-style-type: none"> 1.衝突管理技巧和程序相關先備文件。 2.角色扮演相關人員。 3.觀察檢核表相關作業表單。 4. 三、評量方法 <ol style="list-style-type: none"> 1.以筆試或問答申論題測驗受評者對相關法規知識的了解。 2.評量者提供模擬情境，觀察受評者進行勞資議題之角色扮演，並以觀察檢核表評定受評者處理爭議之能力。 3.評量者提供模擬情境，受評者依個案製作專題報告，以評估受評者對勞資爭議之執行與應變計劃。
說明與補充事項	【註1】員工關係管理目標：有效的管理抱怨、衝突情況和爭端解決程序、提高員工向心力、職務分配、組織文化、營造和諧的勞資關係、健全薪資福利制度、組織人力規畫、提升職場環境等。 【註2】員工關係的相關活動：與勞方代表協商員工手冊之

	<p>相關條款，確保組織策略的合法性、參考勞資雙方代表之建議，必要時進行修訂。</p> <p>【註3】 衝突管理技巧和程序：包括使用法律救濟以控制困難的情況、爭端解決程序、談判交涉等。</p> <p>【註4】 勞動相關法令：勞動基準法、勞動事件法、性別工作平等法、身心障礙者權益保障法、勞工保險條、就業保險條例、勞工退休金條例、職業安全衛生法等。</p>
--	---

更新紀錄
2022 年修訂職能內容。