

職能單元代碼	BHR4R0903v2
職能單元名稱	安排個人工作優先順序與技能發展
領域類別	企業經營管理/人力資源管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、安排並完成自身工作日程表</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認理解<u>工作目標</u>【註1】和<u>關鍵績效指標</u>，並協調以符合組織要求。 2. 評估和排序工作負荷，以確保時限內完成工作任務。 3. 找出<u>影響工作目標的因素</u>【註2】，並納入突發事件的工作計畫。 4. 運用管理技能管理和監督排程及完成任務。 <p>二、檢視自己工作表現</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過自我評量，檢視並調整工作表現，確保達成工作任務、符合法規及工作流程或<u>關鍵績效指標</u>【註3】。 2. 積極尋求同事和客戶的<u>績效回饋</u>【註4】。 3. 確認<u>個人產出及服務</u>【註5】的品質符合<u>組織要求</u>【註6】。 4. 定義<u>壓力表徵</u>【註7】和對<u>個人福祉</u>【註8】的影響。 5. 定義<u>壓力的來源</u>【註9】，並獲得適當的<u>協助和解決策略</u>【註10】。 <p>三、協調個人技能發展和學習</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用自我評估、同事和客戶的建議，定義個人學習和專業發展需求與技能。 2. 規畫與工作小組及相關人員的個人技能發展計畫活動。 3. 訪談及記錄<u>專業發展機會</u>【註11】，以輔助持續性的學習及職涯發展。 4. 整合回饋意見，以持續未來的學習需求。
工作產出	<p>一、工作日程表</p> <p>二、突發事件的工作計劃</p> <p>三、個人技能發展計畫文件</p> <p>四、專業發展機會紀錄文件</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、組織的政策、計畫和程序</p> <p>二、產出方法、分析和解釋回饋</p>

	<p>三、目標設定、績效評估、時間管理與個人評鑑原則</p> <p>四、職能標準如何解讀與自我的關係</p> <p>五、定義及排序個人學習需求的方法</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、針對發展性需求提出建設性回饋意見的能力</p> <p>三、閱讀和理解組織程序的讀寫能力</p> <p>四、根據工作目的和目標來組織工作排序的規劃能力</p> <p>五、日常問題解決能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能研擬工作計畫。 2. 能調度和排序工作目標和任務。 3. 能具備目標設定、績效衡量、時間管理和個人評估之原則和技能的知識。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 實際的工作場域或模擬環境。 2. 準備辦公設備和資源。 3. 工作時間表和績效改善計畫案例。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視自我評量文件，概述學習和發展需求。 2. 分析個案研究和方案的回應。 3. 技術展示。 4. 口頭或書面的質疑，評估方法的知識來識別和優化個人學習需求。 5. 評估受評者所提交的工作產出文件品質。
說明與補充事項	<p>【註1】工作目標：如預算目標、生產目標、報告期限、銷售目標、團隊和個人的學習目標、團隊的參與等。</p> <p>【註2】影響工作目標的因素：如預算限制、競爭性工作需求、環境因素，如時間、天氣、資源和材料的可用性、設備故障、突發事件、工作場所的危害、風險和控制等。</p> <p>【註3】關鍵績效指標：如客戶滿意度的關鍵績效指標、對客戶投入度的關鍵績效指標、檢視接聽電話的時間、報告章節的運用、評分工具如網路促銷等。</p> <p>【註4】績效回饋：如正式的績效考核、獲得來自客戶的回</p>

	<p>饋、從上司和同事獲得回饋、個人的或反思的行為策略、以常規及有組織的方法檢視服務的傳遞等。</p> <p>【註5】 個人產出和服務：如個人產出或服務、貨品、創意、基礎設施、個人或公共配套福利等。</p> <p>【註6】 組織要求：如獲取公平原則和實踐、業務和績效計畫、定義資源參數、道德標準、目的、目標、計畫、制度和流程、法律和組織政策、職業安全衛生政策、有品質及持續的改善流程和標準、品質手冊等。</p> <p>【註7】 壓力表徵：如缺勤、酒精或其他物質濫用、衝突、工作表現不佳等。</p> <p>【註8】 個人福祉：如文化、情緒、社會保障、精神等。</p> <p>【註9】 壓力的來源：如複雜的任務、文化問題、工作和家庭衝突、工作負荷等。</p> <p>【註10】 協助和解決策略：如提高意識、輔導、員工協助計畫（EAP）、家庭支持、團體活動、工作設計、調解、分擔負荷、休息、培訓等。</p> <p>【註11】 專業發展機會：如職涯規劃或發展、培訓、指導或監督、正式或非正式的學習計劃、提供內外部培訓、績效評估、個人學習、有品質保證的評估和建議、識別目前能力或技能的認可、工作經驗、工作交換、工作機會、職場技能考核等。</p>
--	--

更新紀錄

2023 年修訂職能內容。