

| | |
|-----------|---|
| 職能單元代碼 | BHR4R0055v3 |
| 職能單元名稱 | 指導績效管理效能 |
| 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、審核績效管理基礎架構</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認現有職位描述之適切性，包括是否足以描述該職位的主要職責與工作任務。 2. 評估與確保績效管理系統能反映人員主要職責與貢獻，並確保有充足之引導與激勵機制。 3. 確認人員之經理或主管能提供員工符合該職務要求的說明與績效指標。 4. 辦理績效評鑑會議在公平、公正與公開的原則下，依循組織規範辦理。會議需備妥充足之文件已充分反映人員績效，並依循程序完成考核。 5. 依法令與組織規定，表揚優良績效者，針對未達績效者亦須給予相對應之處置與輔助改善作法。 6. 提供人員在績效考核時提出異議或建議之管道，並建立合法適切之處理流程。 <p>二、指導推動績效管理系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 向員工闡述績效管理系統的目的與考核方法。 2. 向相關管理階層與帶人主管推動績效管理系統。 3. 安排或舉辦訓練課程、制訂相關規章，向主管及員工說明如何使用績效管理系統。 4. 除了正式的績效考核，應鼓勵主管持續且定期回報員工的績效表現。 <p>三、改善績效管理系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視績效管理文件，以建立並保存績效管理歷程相關文件。 2. 評估績效標準的差距，並依據組織目標重新檢視績效發展之目標與內容。 3. 必要時，依程序調整績效管理政策和流程，以改善績效管理系統。 |
| 職能內涵 | <ul style="list-style-type: none"> • 與績效相關之勞工、就業等相關法令規範，以及組織規定。 |

| | |
|-----------------------|--|
| (K=knowledge 知識) | <ul style="list-style-type: none"> • 績效管理流程的關鍵要素和目的，及其對組織目標與人力資源週期的功用 • 報酬和獎勵制度 • 預警系統和申訴程序 |
| 職能內涵 (S=skills 技能) | <ul style="list-style-type: none"> • 溝通技能 • 組織技能 • 技術技能 |
| 說明與補充事項 | <ul style="list-style-type: none"> • 職位描述的別稱與內容可能包括：職責說明、工作內容及角色說明。 • 績效評鑑會議將參考：從專用軟體取得之資料、同仁、完成績效考核者與客戶之意見反應、關鍵績效指標、主管與受考核者觀點及質化與量化績效測量工具。 • 表揚可能包括：金錢酬償，如：獎勵金、新型機動車輛或其他新資福利方案、加薪)與非金錢酬償(如：會議參與、特殊器材購置、訓練)。 • 推動績效管理系統包括：員工動機與鼓勵參與之策略、績效管理對財務及其他層面之影響、績效管理與經營目標如何產生關聯、高績效與低績效員工之影響、績效管理與學習發展之關聯、品質與成本的關係及對組織之益處。 • 績效發展可能包括：行動學習小組、工作輪調、師徒制或教練制、與經驗豐富人員合作、工作見習及訓練。 • 溝通技能可能包括：在給予回饋的方式上提供建議及面對員工績效欠佳時，協助管理者具備更多因應方法。 • 組織技能可能包括：確保系統有被執行及依據隱私權和保密政策與法規來保存和維護必要文件。 • 技術技能可能包括：撰寫工作報告、存取訪談記錄及應用適當的記錄安全控管。 |