

| | |
|--------------------------|---|
| 職能單元代碼 | BHR4R0030v2 |
| 職能單元名稱 | 提供在職輔導和協助 |
| 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、進行在職輔導準備工作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 判定輔導需求【註 1】。 2. 藉由與客戶或要接受輔導的同事進行溝通，了解個人的輔導需求。 3. 在適當的情況下，根據組織的政策，與客戶或同事安排特定的輔導情境【註 2】。 4. 透過觀察與評估特定的工作狀況，來判定特定的輔導需求。 <p>二、進行在職輔導</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 向同事解釋輔導的整體目的。 2. 解釋和示範所需具備的<u>輔導技能</u>【註 3】。 3. 溝通所需的<u>必要知識</u>【註 4】。 4. 確認客戶或同事的理解程度。 5. 為客戶或同事提供機會練習技能及提問。 6. 提供建設性和支持性的回饋。 <p>三、後續追蹤輔導</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 監督職場中使用新技能的進度，並依所需提供協助。 2. 視需要向適當人員呈報進度。 3. 辨識輔導的<u>績效問題或困難</u>【註 5】，並進行糾正或提交給適當人員以進行後續行動。 |
| 職能內涵 (K=knowledge 知識) | <p>一、在職訓練基本原則</p> <p>二、在職輔導基本原則</p> <p>三、組織在職輔導程序及相關規範</p> <p>四、在職輔導方案架構</p> <p>五、在職輔導成效評估方法</p> <p>六、組織行為學</p> |
| 職能內涵 (S=skills 技能) | <p>一、輔導需求分析能力</p> <p>二、溝通協調能力</p> <p>三、在職輔導技巧</p> |

| | |
|---------|---|
| | 四、輔導方案發展、執行及評估能力 |
| 評量設計參考 | <p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能完成在職輔導的準備。 2. 能進行在職輔導及後續追蹤輔導。 3. 能具備輔導和激勵的相關知識與能力。 4. 能遵循勞能、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. 準備實際工作場所或模擬的工作場所。 2. 提供實際工作場所中常用的設備與資源。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 口頭或書面提問以評估受評者對輔導和激勵相關知識技能的了解。 2. 直接觀察受評量者如何輔導同仁所需的工作技能。 3. 進行角色扮演，展現訓練和輔導技巧或溝通技巧，例如提問或提供回饋意見。 4. 工作場所蒐集的證據或第三方提供的報告。 |
| 說明與補充事項 | <p>【註 1】輔導需求：決定是否要進行輔導的影響因素如客戶、同事或職場員工主動提出要求、客戶、同事同意進行輔導等。</p> <p>【註 2】輔導情境：如上班時間的在職輔導、上班前或下班後、實際職場外的模擬場合等。</p> <p>【註 3】輔導技能：如顧客服務技能、技術或實務技能、銷售或推廣產品技能、求職和面試技巧、專案管理技能等。</p> <p>【註 4】必要知識：如產品或服務內容的知識、溝通技巧、執行各種工作事務的原因、相關法規等。</p> <p>【註 5】績效問題或困難：造成原因包括害羞或缺乏自信、溝通失效、語言或文化障礙、練習機會不足、不當的輔導環境等。</p> |

| |
|------|
| 更新紀錄 |
|------|

| |
|---------------|
| 2022 年修訂職能內容。 |
|---------------|