

職能單元代碼	BHR5R0097v2
職能單元名稱	提供工會會員諮詢服務
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、確認會員權利的相關資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 選擇和善用<u>適當方法</u>【註1】向會員蒐集資訊。 2. 委婉地向會員蒐集資訊。 3. 指出及取得影響會員權利的<u>資訊來源</u>【註2】。 4. 善用<u>有效的溝通技巧</u>【註3】。 <p>二、解讀會員權利的相關資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在法律、產業和工作場域的情境下解讀資訊。 2. 考慮關於會員的期望和相關的文化因素，例如性別、種族或工作場域。 3. 必要時向工會尋求澄清資訊。 <p>三、提供資訊、建議和協助給會員</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供會員準確的資訊。 2. 依工會政策和程序判定方案和建議行動。 3. 判定讓<u>其他會員參與議題的機會</u>【註4】。 4. 在適當情況下轉介至<u>專業服務</u>【註5】。
工作產出	諮詢紀錄文件
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、普通法權利和義務</p> <p>二、當地、全國和國際工會團體或其它工會的決策和行動</p> <p>三、勞資與職業安全衛生相關法規</p> <p>四、相似議題或事務判例</p> <p>五、相關就業協議、裁決與就業條件</p> <p>六、工會政策和程序</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、分析和研究能力</p> <p>二、蒐集並善用資料的能力</p> <p>三、溝通協調能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能提供會員關於工會、相關法規、裁決和勞工權益的準確資訊。 2. 能具備相關就業協議、裁決與就業條件的知識。

	<p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 職場和工會相關文件。 2. 與工會會員合作的範例。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接觀察受評者進行簡報。 2. 進行口頭或書面提問，以評量對當地、全國和國際工會團體或其它工會的決策和行動的了解程度。 3. 評估受評者提供給會員的資訊品質。 4. 個案討論。
說明與補充事項	<p>【註1】適當方法：如文件和其它資訊、在職場或其它場所進行訪談、問卷等。</p> <p>【註2】資訊來源：如裁決、協議或法規、申訴或爭議過程、工會和職場政策、職場案例等。</p> <p>【註3】有效的溝通技巧：如積極聆聽、分析和總結、肢體語言、提問開放或封閉式問題等。</p> <p>【註4】其他會員參與議題的機會：如參加會議、參與職場活動、擬定宣傳手冊等。</p> <p>【註5】專業服務：如轉介給資深工會幹部、轉介給法律顧問等。</p>

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。