

職能單元代碼	BHR5R0930v2
職能單元名稱	支援業務計畫
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、依業務計畫的執行進行規劃</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 蒐集<u>資源需求</u>【註1】記錄有關細節和<u>相關人員</u>【註2】報告。 2. 確保<u>計畫</u>【註3】有助於達成組織績效和業務推動。 3. 以<u>關鍵績效指標</u>【註4】衡量工作團隊的表現。 4. 展開必需的<u>應急規劃</u>【註5】。 5. 支持資源需求的建議和要求。 <p>二、協助招聘員工和獲取資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依<u>組織政策、實務和程序</u>【註6】，協助員工招聘。 2. 根據組織政策和程序，與相關工作人員協商獲取相關資源和服務。 <p>三、支援操作執行作業</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 查明並利用<u>執行系統</u>【註7】評估團隊達成計畫目標的進展。 2. 比較實際生產力和確定短期預算、目標和業績績效。 3. 針對工作表現欠佳的員工查明並報告給相關人員，採取糾正行動。 4. 提供輔導內容，以支援個人和團隊有效、經濟、安全地使用資源。 5. 運用<u>協商機制</u>【註8】發展及調整所需的業務計畫。 6. 提出營運計畫的建議。 7. 按照組織要求進行記錄【註9】。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、財務及預算控管</p> <p>二、風險管理</p> <p>三、關鍵績效指標</p> <p>四、人力資源管理</p> <p>五、協商機制</p>
職能內涵	一、人際溝通能力

(S=skills 技能)	<p>二、輔導和指導能力</p> <p>三、資訊分析及讀寫能力</p> <p>四、規劃與組織能力</p> <p>五、績效評估能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能完成業務計畫的執行情況作出貢獻，協助招聘員工和獲取資源，並支援操作。 2. 能具備支援業務計畫相關的知識與能力。 3. 能遵循職業安全衛生、個資法和反歧視等相關法規。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 相關作業文件檔案。 2. 相關軟體、硬體設備資源。 3. 於符合工作實務、安全要求和環境限制下進行評量。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 書面評估受評者對本單元職能內涵之了解，如人力資源、風險管理和緊急應變等。 2. 請受評者口頭簡報曾經歷的個案情境分析。 3. 設計狀況題庫，評估受評者之問題處理能力，並觀察角色扮演中的表現。 4. 直接詢問並搭配檢視受評者的工作證據及受評者的第三方（如主管、同事）在職工作表現報告。
說明與補充事項	<p>【註1】 所需資源：如購買或訂購貨物、庫存需求和申請、供應資源等。</p> <p>【註2】 相關人員：如同事、主管和經理、其他專家、專家資源管理、工會或員工社群、其他員工等。</p> <p>【註3】 行動計畫：如組織計畫、由部門依詳細資訊和服務績效制定的銷售計畫等。</p> <p>【註4】 關鍵績效指標：係指監測措施或評估制度實施效率，並確定需要改善的地方。</p> <p>【註5】 應急規劃：如承包或外包人力資源和其他功能或任務、多樣化結果、尋找便宜或低品質原材料和消耗</p>

	<p>品、增加銷售或生產、回收及再利用、租賃 / 租、或採購所需的材料、設備和庫存的替代方法、重組組織以降低勞動成本、風險識別、評估和管理流程、尋求更多資金、降低成本、損耗、庫存或耗材策略、接班人計畫等。</p> <p>【註6】 組織政策、實務和程序：如建立管理制度，管理人力和物力資源、業務功能所有相關操作程序；組織文化；標準作業程序；符合組織行動的作法等。</p> <p>【註7】 執行系統：係指在組織之內正式或非正式流程如關鍵績效指標 (KPI)、指定工作成果、個人和團隊工作計畫、回饋安排、在現有組織內使用的正式系統等。</p> <p>【註8】 協商機制：係指用來提供回饋成果的協商工作小組機制；協商流程包括會議、訪談、集思廣益的會議、電子郵件、內部 email 通訊或其他過程和設備等，以確保所有員工都有機會對團隊和個人的行動計畫作出貢獻。</p> <p>【註9】 記錄：如資料庫和其他記錄機制、個人和團隊績效計畫、組織政策和程序表現等。</p>
--	--

更新紀錄

2022 年修訂職能內容。