

職能單元代碼	BHR3R0929v2
職能單元名稱	有效處理個體差異
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、認知個體差異<sup>【註1】</sup>並作出適當回應</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對同事、客戶和消費者承認並尊重個體差異。</li> <li>2. 敏感地回應差異。</li> <li>3. 確保行為符合法律要求和企業準則。</li> <li>4. 接納多樣性，並使用適當言語和非言語進行交際。</li> </ol> <p>二、有效地與個體差異同事進行合作</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認可團隊目標相關的知識、技巧、和經驗，並記錄與其他人合作互動。</li> <li>2. 鼓勵同事利用和分享他們特定知識技能或背景給其他團隊成員和客戶，以提高工作成果。</li> <li>3. 執行業務的同時也確保工作的多樣性合作關係。</li> </ol>
工作產出	無
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、相關政策與法規</p> <p>二、經濟、社會與文化多樣性</p> <p>三、組織政策與目標</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、多元文化溝通協調能力</p> <p>二、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"> <li>1. 能調整語言和行為的多元化。</li> <li>2. 能認識多元化的問題並了解相關法規。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供實際工作場所或模擬工作環境。</li> <li>2. 提供多元化差異政策流程和相關範例與文件。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估受評者提交之案例分析研究和解決方案。</li> <li>2. 口頭或書面提問來評估採購及支援工作場所多元化差異的相關知識。</li> <li>3. 評量者提供模擬情境，觀察受評者處理個體差異之過程。</li> </ol>
說明與補充事項	<b>【註1】</b> 個體差異：如能力、年齡、信仰價值、文化、專業知

	識、經驗、工作風格、性別、利益、人際風格、語言、心理能力、過去經驗、特性、政治、種族、宗教、性取向、思維和學習方式等。
--	---

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。