

職能單元代碼	PSS2R0024v2
職能單元名稱	發展社區服務實務工作
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、宣傳工作倫理實務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 監督決策以確保遵守倫理指導準則，認知基本倫理的複雜性。 2. 確保員工了解並遵守工作所承擔的管理和法律責任。 3. 確保採取適切的行動以解決不遵守標準程序之事件。 4. 監控工作實務以確保顧客事務的保密性，並符合組織政策、程序、法規要求或工作守則。 5. 藉由工作實務的執行與應用，宣導尊重他人權利和責任。 6. 在工作實務的應用中，宣導員工和雇主的權利義務知識，並促進理解。 7. 避免和解決工作場所的潛在利益衝突。 <p>二、支持有效溝通的文化</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 監督並解決在工作場所的溝通議題。 2. 監督工作場所的口頭和書面溝通，以確保客戶和員工事務的保密性。 3. 監督工作場所的溝通，以協助接收準確資訊並理解內容。 4. 宣導工作場所個人和文化的差異性，並支持任何溝通所需的調整，以幫助成果的達成。 5. 進行所有與顧客和同事的人際關係溝通，以顧客為中心的做法，從事社區服務工作。 6. 促進並協助解決工作場所衝突和人際溝通分歧的問題。 <p>三、幫助有關社區部門的員工教育</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協有社區服務不同部門的員工藉由知識和人際關係提昇工作成效。

	<ol style="list-style-type: none"> 2. 維護並分享目前具備的工作領域、組織對社區服務的影響議題，和其他<u>不同工作模式</u>【註1】的知識。 3. 促進相關目標團體的關鍵利害關係人，能對社區服務工作議題，有更好的理解。 4. 提昇員工知識，並致力社區服務的<u>核心理念與價值觀</u>【註2】。 <p>四、監控專業之工作標準</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 監控有關法規要求之組織政策和程序。 2. 確認需改善之<u>工作實務作法</u>【註3】的範疇，並依組織政策及程序執行作業。 3. 對進行中的工作加以檢查，以確認達到專業標準及解決問題。 4. 促進員工理解並專注於達成組織目標。 <p>五、在社區服務系統內有效地工作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與來自不同部門和產業的工作者建立關係，並符合工作角色的要求。 2. 應用相關社區服務結構、組織和系統之角色和功能的知識。 3. 瞭解影響社區服務系統的議題，包括特定對象的議題及當代文化議題的知識。 4. 了解資金使用機制、組織營運及如何募資。 <p>六、利用機會開發自我能力</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 監督目前工作所需要及持續變化的技能與知識。 2. 確認個人發展之領域符合社區服務產業發展、組織要求和個人利益。 3. 採取行動以支援組織需求和個人職業發展。
工作產出	社區服務紀錄
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、職業衛生安全相關法規</p> <p>二、相關政策、法規、作業規範和國家標準</p> <p>三、社區服務理論</p> <p>四、社區服務組織的角色、功能和目標</p> <p>五、認證流程和品質改善方法的細節</p> <p>六、社區服務工作的安全議題和預防方法</p>

職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、剖析社區服務的工作職責之能力</p> <p>三、社區服務的問題解決策略提升能力</p> <p>四、風險管控能力</p> <p>五、社區服務紀錄撰寫能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 能遵守相關法規、標準、組織要求，制定並管理個人工作優先項目的安全做法和組織政策和程序。 能執行維運有效的社區服務工作場域作業。 能了解本單元所應具備之職能內涵。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 通用領域及特定專業資料等相關文件。 相關軟硬體設備。 於實際工作中或適當的模擬環境內進行評量。 評量歷程需符合職業安全衛生相關法規及作業程序。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 於真實或模擬工作條件下直接觀察受評者進行維運有效的社區服務工作場域任務。 口頭提問，確認受評者能持續辨認出並正確解讀實作時所需的基本基礎知識。 評量者設計情境題庫，評估受評者之問題處理能力。 評估受評者處理意外事件時，所提出的適當解決方案。 檢視受評者製作的工作場域報告紀錄。
說明與補充事項	<p>【註1】不同工作模式：如個案管理、以顧客為中心、社區發展、社區教育、提供服務、與家庭一起工作等。</p> <p>【註2】核心理念與價值觀：係指整體及以人為本的方式，如推廣員工、顧客和社區的福祉、早期問題識別、適切服務的提供、致力滿足需求並維護人的權利、倫理行為、預防策略、在照顧顧客的責任範圍，行使責任和職責等。</p>

【註3】需改善之工作實務作法：如安全實務的應用、評檢
查設備、回應調查和問卷、尋求並解決客戶的回饋
等。

更新紀錄

2023 年修訂職能內容。