

職能單元代碼	BHR5R0032v2
職能單元名稱	社區服務機構的人事管理
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、管理員工招募作業</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析並優先排序涉及社區工作或服務的人力資源需求。 2. 按照組織需求、資源和相關法規，執行<u>招募流程</u>【註1】。 3. 過濾申請表並進行訪談，以選擇符合標準的合適應徵者。 4. 依組織需求及工作職掌，提供就職及展開績效計畫。 <p>二、管理員工發展</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立系統和政策，協助人力資源發展，以解決在組織發展、變革管理、人力資源規劃和職涯管理等方面的人力資源議題【註2】。 2. 分析組織和員工需求及資源，作為確認員工發展優先順序和策略的基礎。 3. 配合員工持續發展的需求，建立相關準則、策略網絡和研究流程。 4. 建立並與相關的組織維持策略聯盟。 5. 建立並與相關學習和發展方案的供應商維持夥伴關係。 6. 監控社會、政治和經濟趨勢或可能影響組織發展策略的活動，並適時回應。 <p>三、在社區職場服務中，做好人力資源管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 管理有關招募的財務和薪資議題。 2. 管理有關員工發展的財務和薪資議題。 3. 按照組織政策、程序及法規要求，管理勞資關係議題。 4. 在社區職場服務中，解決壓力管理的議題。 5. 在社區服務環境，管理契約工作。 6. 管理跨部門或跨領域工作團隊。

	<p>四、發展員工管理策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認員工目前的能力和技能組成。 2. 發展能夠解決員工認知差距及達成未來期望的策略。 3. 指導員工之發展流程，以解決及確認員工發展策略和接班人計畫的需求。 4. 發展並執行能夠解決員工認知差距及達成未來期望的方案。
工作產出	<p>一、社區服務機構人員就職及績效計畫 二、組織和員工需求及資源分析文件 三、員工發展策略文件</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、人力資源管理實踐模型 二、社區服務產業之勞動力發展議題、趨勢 三、人力資源招募、發展和管理的政策、程序和原則 四、人力資源策略和規劃 五、公平和多元性的就業原則 六、人力資源相關法規</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、建立並執行人力資源管理政策和程序之能力 二、人力資源需求分析能力 三、進行員工招募、甄選和錄用之能力 四、與策略聯盟、供應商、員工及其他利害關係人建立並維持關係之能力 五、針對社會、政治和經濟趨勢等議題之觀察與回應能力 六、解決勞資議題之能力 七、詮釋和解釋正式文件之能力 八、溝通協調能力 九、報告與紀錄製作能力 十、處理多元性或文化議題的能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能提供能展現關鍵知識和技能的證據。 2. 能夠在社區服務機構中管理員工招募和發展作業，並做好人力資源管理及發展的策略。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 實際工作場所或模擬的工作場所。

	<p>2. 工作場所中常用的設備、表格與資源。</p> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量者提供模擬情境，觀察受評者進行社區服務機構的人事管理之過程。 2. 書面或口頭評量本單元應具備之知識內涵。 3. 個案研究。 4. 評量受評者提交的工作產出文件品質。 5. 評量者設計情境題庫，評估受評者之問題處理能力。 6. 受評者口頭說明或展示其所參與之社區服務機構人事管理案例，評量者可評估其規劃能力。
說明與補充事項	<p>【註1】招募流程：如確認需求、制定甄選條件的標準和流程、制定並執行策略以選擇適切工作人選的來源、篩選並評量申請者、與工作人選訪談、追蹤介紹人等。</p> <p>【註2】人力資源議題：如績效管理議題、財務和薪資議題、勞資議題、申訴議題、壓力管理議題、契約管理工作、複雜工作團隊（如跨領域團隊）的管理、員工抱怨等。</p>

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。