

| | |
|-----------|---|
| 職能單元代碼 | PSS5R0029v2 |
| 職能單元名稱 | 社區服務領導要領 |
| 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、提供組織領導、方向、與指導方針</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期提供工作團隊工作目標、計畫和操作議題的簡報，以減少角色模糊並促使效益最大化。 2. 提供鼓勵發展新的和創新工作實務與策略，以優化工作成果和滿足顧客需求。 3. 為員工塑造高標準的績效與實踐的模型。 4. 考量個人不同的需求與背景，調整優先順序和應變措施，以因應任務狀況和顧客需求。 5. 運用多元的個人知識、技能、方法，以提升工作成果。 <p>二、自我績效成果最大化</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有效運用時間與工作管理技巧，並掌控工作流程和結果，以達成優先事項及完成目標。 2. 規劃工作並掌控進度，儘量減少意外造成的影響。 3. 確保所有進行之工作與既定政策和程序一致，特別是社區部門中關於反歧視、職業安全衛生之規定。 4. 定期評量並修正工作進度，以協助達成特定目標。 5. 尋找並把握機會以持續自我成長或學習。 <p>三、有效管理工作關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 清楚地描述組織團隊目標與個人責任之間的聯結，並且定期傳達給員工。 2. 經常運用參與式的決策過程分配責任，並且發展、執行、評核團隊的工作成果。 3. 按照組織程序，辨識並解決衝突，以降低對工作團隊產生的影響。 4. 依照人員能力分配工作，並給予適當的授權和訓練。 5. 在社會和文化背景下，調整人際關係的風格和方法。 |

6. 運用多元且適切之管理方式與同仁溝通和互動。

四、管理並改善個人績效表現

1. 監測團隊目標達成的績效，定期評量並作為未來工作分配的依據。
2. 監測並評量個人成果，與工作團隊諮商以檢測並評估進度與目標的差異，並確認需注意的議題及後續作業。
3. 按需求修正工作執行以達成工作團隊、合作組織、以及社區部門的目標。
4. 按照相關指導原則、組織程序和公平正義，以公正、有建設性之方式即時解決績效問題。
5. 監督個人與團隊進度，並定期提供回饋，以優化實現組織目標之成效。
6. 支持工作團隊以發展共識及合作。
7. 透過積極參與團體活動和溝過程，促進和鼓勵工作團隊之效能。

五、支援、參與、和評量社區團隊之發展

1. 實施各種發展計畫，確定每位員工的發展規劃。
2. 發展、認同、並執行行動計畫，以達到個人和團隊訓練與發展的需求。
3. 鼓勵並且支持員工於工作場域中應用技能和知識。
4. 依需求確認並提供相關的專業訓練和職業發展。
5. 安排並提供適合的訓練，以符合個人與組織需求。
6. 鼓勵員工投入專業發展、並且支持員工出席培訓課程【註1】，並掌握其他發展的機會。

六、支持並發展員工

1. 在組織內部及外部提供員工個人與職涯發展的機會。
2. 定期辦理會議與審查，調整並發展策略和優先事項。
3. 對優先事項及達成工作計畫形成共識，將組織績效最大化。
4. 掌握整體員工績效並且定期提供回饋。

| | |
|--------------------------|---|
| | 5. 提供社區專業發展的機會。 |
| 工作產出 | 社區團隊發展計畫 |
| 職能內涵 (K=knowledge 知識) | 一、職業衛生安全相關法規 二、相關政策、法規、作業規範和國家標準 三、人力資源發展和管理原則 四、監督流程 五、預算及費用管理之作業流程 |
| 職能內涵 (S=skills 技能) | 一、溝通協調能力 二、策略發展能力 三、時間管理能力 四、工作規劃能力 五、資訊科技應用能力 六、專案紀錄撰寫能力 |
| 評量設計參考 | <p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 能執行社區服務之領導要領。 3. 能了解本單元所應具備之職能內涵。 4. 能與相關人員進行溝通，含呈報問題及修正紀錄。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通用領域及特定專業資料等相關文件。 2. 相關軟硬體設備。 3. 於實際工作中或適當的模擬環境內進行評量。 4. 視需要提供適當的學習、評量設備與支援協助。 5. 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"> 1. 於真實或模擬工作條件下直接觀察受評者進行社區服務之領導要領。 2. 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。 3. 評量者設計情境題庫，評估受評者之問題處理能 |

| | |
|---------|---|
| | <p>力。</p> <p>4. 評估受評者處理意外事件時，所提出的適當解決方案。</p> <p>5. 檢視受評者製作工作場域報告紀錄。</p> |
| 說明與補充事項 | <p>【註1】支持員工出席培訓課程：如出席正式會議與研討會、正式的內部與外部課程、就職培訓、在職訓練、支援專業發展活動等。</p> |

更新紀錄

2023 年修訂職能內容。