

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。

	<p>6. 運用多元且適切之管理方式與同仁溝通和互動。</p> <p>四、管理並改善個人績效表現</p> <ol style="list-style-type: none"> 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通過程，促進和鼓勵工作團隊之效能。 <p>五、支援、參與、和評量社區團隊之發展</p> <ol style="list-style-type: none"> 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<u>支持員工出席培訓課程</u>^{【註1】}，並掌握其他發展的機會。 <p>六、支持並發展員工</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	一、 評量證據 <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。 二、 評量情境與資源 <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。 三、 評量方法 <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。