

職能單元代碼	BHR5R0083v2
職能單元名稱	管理員工關係
領域類別	企業經營管理/人力資源管理
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、為所屬工作領域執行員工關係的策略和政策</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確保員工關係策略與組織的策略性目標一致。 2. 廣泛諮詢相關團體和個人，以發展策略和政策。 3. 考量家庭與工作關係之平等，確保策略和政策，並宣傳非歧視或騷擾。 4. 發展考量勞工縮減和其他潛在爭端結果的風險管理策略。 5. 確認衝突的潛在領域並確保策略和政策考量相關團體和個人的目標。 <p>二、建立並維持有生產力的文化</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 平衡組織目標及員工權利與義務。 2. 執行定期並適時的諮詢，並與個人和相關團體溝通。 3. 發展政策和實務以幫助員工招募與留用。 4. 提供訓練以發展能力和信心，並確保安全且有效執行工作。 5. 提供機會給員工以了解角色職責，以及如何幫助達成組織目標。 6. 發展、定期評量並更新個人和團隊發展計畫。 7. 定期評估並修正員工關係政策。 <p>三、解決員工關係的問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立早期處理流程，以確認並減少問題或抱怨。 2. 沟通問題解決流程並獲得來自所有相關團體和個人的支持。 3. 提供訓練以發展衝突管理、協商和爭端解決的能力。 4. 辦理合適之正式會議並獲得所需的專家建議。 5. 確保流程公平、公正並與相關協議和法規一致。 6. 確保問題解決流程提供外部適合的調停和調解及仲裁。 <p>四、管理多元性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在組織內發展計畫宣傳多元性。 2. 在組織內公開宣傳多元性及其益處。 3. 發展教育和溝通計畫以宣傳並鼓勵多元性。

	4. 發展並執行流程，處理在組織內抑制達成多元性目標的活動。
工作產出	一、員工關係及風險管理相關策略與政策文件 二、員工招募與留用文件 三、個人和團隊發展計畫 四、組織多元性計畫
職能內涵 (K=knowledge 知識)	一、人力資源管理 二、勞資協議 三、組織計畫、目標、政策 四、勞動相關法規
職能內涵 (S=skills 技能)	一、溝通協調能力 二、衝突管理能力 三、網絡建立能力 四、風險管理能力
評量設計參考	一、評量證據 1. 能在平等機會和多元管理方面，進行僱傭協議、契約的協商和高水準績效的維持。 2. 能在員工關係方面進行衝突管理和早期干預。 二、評量情境與資源 1. 實際工作場所中使用的文件與資源。 2. 實際或模擬工作場所。 3. 相關參與人員。 三、評量方法 1. 評量受評者提交的工作產出文件品質。 2. 直接觀察受評者管理員工關係之過程。 3. 口頭或書面詢問以評估人力資源功能和政策的知識。 4. 個案研究。 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員工關係管理案例，評量者可評估其規劃能力。
說明與補充事項	無

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。