

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. 溝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 <ol style="list-style-type: none"> 1. 能在平等機會和多元管理方面，進行雇傭協議、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 <ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> 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。