

職能單元代碼	BHR4R0071v2
職能單元名稱	管理多元工作場域
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、執行多元性政策</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置並檢視<u>多元性</u>【註1】的政策。 2. 針對特定工作環境決定應用方式。 3. 以<u>相關行動</u>【註2】確保多元性的政策，獲得理解並執行。 4. 提供回饋和改善意見，以確保多元性政策的流通和有效性。 <p>二、在工作團隊內培養對多元性的尊重</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 解決自我的偏見，並展現對個人互動差異的尊重。 2. 致力於遴選和招募員工的多元性。 3. 確認並處理<u>訓練需求</u>【註3】，以解決團隊差異的議題。 4. 處理緊張關係，並鼓勵與他人相處困難的員工共同合作和尊重他人。 5. 協助員工理解工作團隊中的多元性是一種改善組織產品、服務和客戶關係的優勢。 6. 根據組織程序，管理對騷擾的指控及解決<u>抱怨</u>【註4】。 <p>三、宣傳多元性的益處</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在<u>內部和外部論壇</u>【註5】宣傳組織工作人力的多元性，以提升公司形象和聲譽。 2. 從工作人力的多元性中，獲得構想和資訊以提升產品和服務，並強化競爭優勢。 3. 支持組織重視多元性的努力成果。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、組織文化及相關宣導政策</p> <p>二、組織申訴程序</p> <p>三、勞動相關法規</p> <p>四、組織行為學</p> <p>五、跨文化溝通障礙</p>
職能內涵	一、政策分析能力

(S=skills 技能)	<p>二、跨文化多元溝通能力</p> <p>三、溝通協調能力</p> <p>四、問題解決能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能完成執行多元性政策的任務，在工作團隊內培養對多元性的尊重，並能宣傳多元性的益處。 2. 能具備管理多元工作場域所需的知識與能力。 3. 能遵循職業安全衛生安全、勞動等相關法規。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 相關作業文件與資源。 2. 相關軟體與硬體設備。 3. 於符合工作實務、安全要求和環境限制下進行評量。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 書面評估受評者對多元工作環境相關法律要求的知識。 2. 請受評者口頭報告曾經歷的個案和情境分析。 3. 設計狀況題庫，評估受評者之問題處理能力。
說明與補充事項	<p>【註 1】多元性：如能力、身心障礙、年齡、文化、種族、性別、語言、婚姻狀況、國籍、個性、種族、宗教等。</p> <p>【註 2】相關行動：如在佈告欄或其他公共區域公告政策；在會議中向員工說明政策；在與管理層的討論、績效評量或其他互動過程，加強政策的關鍵訊息等。</p> <p>【註 3】訓練需求：如文化能力之訓練、多元訓練、職場倫理、申訴管道、招募和遴選等訓練。</p> <p>【註 4】抱怨：如工作場所內的非正式申訴、將歧視或騷擾訴諸法律的正式申訴等。</p> <p>【註 5】內部和外部論壇：如商業會議、會議和研討會、訊息公告、專業網絡、員工會議等。</p>

更新紀錄

2022 年修訂職能內容。