

職能單元代碼	BHR3R0006v2
職能單元名稱	維運有效的工作場域
領域類別	企業經營管理/人力資源管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、致力達成工作成果</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認達成個人工作角色及責任的共識。 2. 發展並執行工作計畫，以確保達成目標。 3. 將相關法令與獎勵措施的知識整合到工作場域的措施與決策。 4. 若與工作計畫出現落差，採取適切行動，以重新協商或尋求協助。 <p>二、創造、維持以及增進高效之工作關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用有效的溝通及人際關係技能，以確保所有職場互動有助於組織達成目標。 2. 考量職場關係中個人及文化差異。 3. 按照組織程序處理有關同仁福利之議題。 4. 處理工作場域中潛在與實際的衝突，以減少分裂。 <p>三、促進工作團隊的運作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 積極參與所有團隊流程，以確保達成團隊目標。 2. 確保團隊內個人之職責達成既定標準與期程。 3. 適時提醒個人負責之績效標準。 4. 發展並使用個人擁有之技能和知識，以提升團隊績效。 5. 採取適當之作為加強有效溝通，以確保解決團隊內的問題與衝突。 <p>四、評量與發展個人績效</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依工作計畫、組織目標及顧客需求，定期監測自身績效。 2. 尋求並獲取技能與知識發展的機會，以讓績效最佳化。
工作產出	工作計畫與校正紀錄
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、工作場域永續性之準則與措施</p> <p>二、有關組織及工作業務之相關法令</p> <p>三、組織之使命、結構、政策及程序</p>

職能內涵 (S=skills 技能)	一、問題解決能力 二、進行個人訓練及發展評量之能力 三、時間控管能力 四、工作規劃與評估能力 五、溝通協調能力 六、團隊管理能力 七、準備文件和報告的書面讀寫能力 八、相關軟硬體使用能力
評量設計參考	一、評量證據 <ol style="list-style-type: none"> 1. 能展現關鍵知識和技能。 2. 能有效管理團隊之運作。 3. 能評量與發展個人績效。 二、評量情境與資源 <ol style="list-style-type: none"> 1. 模擬工作情境與團隊。 2. 實際工作場所中常用的設備與資源。 3. 組織政策與程序文件。 三、評量方法 <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量者提供模擬情境，觀察受評者進行任務之過程。 2. 以書面或口頭方式評估受評者對本單元應具備之職能內涵之了解。 3. 從工作場所或模擬工作情境中蒐集證據，包括工作相關之書面資料。
說明與補充事項	無

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。