

職能單元代碼	BHR4R0920v2
職能單元名稱	績效管理系統
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、 開發績效管理系統</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 分析組織策略和營運計畫，以確定績效管理系統相關目標。</li> <li>2. 設計方法和流程，以訂定受評人員的關鍵績效指標。</li> <li>3. 為績效管理會議訂定時間表和流程。</li> <li>4. 確保績效管理系統具足夠的靈活性，以涵蓋組織中各類雇用情況【註1】。</li> <li>5. 與利害關係人研議該系統並確定其特點。</li> <li>6. 獲得高層對績效管理系統的支持。</li> </ol> <p>二、 導入績效管理系統</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訓練相關單位和個人學習績效控管、找出<u>績效落差</u>【註2】和進行人才管理。</li> <li>2. 確保主管定期監控績效，採取<u>積極措施</u>以解決績效不彰問題，同時也表揚優秀的績效表現。</li> <li>3. 根據組織政策和規定，幫助主管解決人員績效不彰的問題。</li> <li>4. 協助主管對持續低標的員工進行諮詢和紀律要求。</li> <li>5. 根據組織協議和法令，提供協助以資遣不適任員工。</li> <li>6. 根據組織政策找出卓越行為。</li> <li>7. 確保績效管理紀錄及結果等確實依組織政策進行存取。</li> </ol> <p>三、 協調正式回饋流程</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由管理人員訂定績效回饋計畫，並提供給人力資源人員。</li> <li>2. 向參與回饋過程的管理人員或團隊領導者提供培訓和協助。</li> <li>3. 同意並簽署績效改善計畫和個人學習發展【註3】計</li> </ol>

	<p>畫。</p> <p>4. 建立流程以處理由於績效回饋引起的問題或不滿。</p> <p>5. 針對參與者提供職涯發展專業意見。</p> <p><b>四、協調個人或團體學習發展計畫</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按照組織政策，經評比後與<u>合適的對象</u>【註4】簽定績效發展合約。</li> <li>2. 設計學習和發展計畫等，以促進學習型組織的發展。</li> <li>3. 按照商定期限內交付學習和發展計畫等，並確保它們提供整體的成果。</li> <li>4. 監控學習和發展活動，以確保符合品質保證標準。</li> <li>5. 必要時與提供者協商補救措施。</li> <li>6. 依據活動進度和成功率產出報告進而提供適當的建議給管理人員。</li> <li>7. 定期評估和改進績效管理系統等各面向，以符合組織目標和政策。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、學習型組織架構與特徵</p> <p>二、員工申訴程序</p> <p>三、為技能發展提供回饋和選擇的模式</p> <p>四、績效管理和人才管理系統設計流程</p> <p>五、人力資源管理</p> <p>六、績效目標管理流程</p> <p>七、衝突管理策略與手法</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、系統實用性分析能力</p> <p>二、資訊蒐集能力</p> <p>三、溝通能力</p> <p>四、衝突管理</p> <p>五、領導管理能力</p> <p>六、簡報表達能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能夠製定和實施符合人力資源戰略的績效管理系統。</li> <li>2. 能夠製定和實施符合正式的回饋流程特定。</li> <li>3. 能夠製定和實施符合個人或團體學習發展計畫。</li> </ol>

	<p><b>二、評量情境與資源</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 工作場所中會使用到的文件和資源。</li><li>2. 相關軟體。</li></ol> <p><b>三、評量方法</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 評估受評者對績效管理和績效發展系統的報告。</li><li>2. 直接提問，搭配證據作品集的檢閱以及受評者工作績效的第三方報告。</li><li>3. 直接觀察受評者展現績效管理技巧與簡報表達能力。</li><li>4. 檢視受評者提交的績效改進和個人學習發展計畫。</li><li>5. 檢視針對活動進展和達成率向主管所提的報告。</li><li>6. 書面提問，以評估對技能發展和人才管理方面的相關知識。</li></ol>
說明與補充事項	<p><b>【註1】</b> 雇用情況：如正式和非正式人員、全職和兼職工作、行銷和銷售、辦公室和文書工作、勞務工作、加工人員、生產人員、技術或科學、遠距辦公、倉儲和運輸等。</p> <p><b>【註2】</b> 繢效落差：如費用超過預算、破壞性衝突、外界干擾、未能符合策略或業務目標、過低或過高的流動率、工作效率過低、品質、職業健康安全或工作環境不佳、罷工或怠工等。</p> <p><b>【註3】</b> 個人學習發展：如增強知識、輔導、個人發展、專案工作、技能培訓、參訪其他單位等。</p> <p><b>【註4】</b> 合適的對象：如顧問、外部和內部訓練機構、講師等。</p>

**更新紀錄**

2022 年修訂職能內容。