

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"> 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。 2.設計方法和流程，以訂定受評人員的關鍵績效指標。 3.為績效管理會議訂定時間表和流程。 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】。 5.與利害關係人研議該系統並確定其特點。 6.獲得高層對績效管理系統的支持。 <p>二、導入績效管理系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 4.協助主管對持續低標的員工進行諮詢和紀律要求。 5.根據組織協議和法令，提供協助以資遣不適任員工。 6.根據組織政策找出卓越行為。 7.確保績效管理紀錄及結果等確實依組織政策進行存取。 <p>三、協調正式回饋流程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.由管理人員訂定績效回饋計畫，並提供給人力資源人員。 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。 3.同意並簽署績效改善計畫和<u>個人學習發展</u>【註3】計

	<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>四、協調個人或團體學習發展計畫</p> <p>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。</p> <p>2.設計學習和發展計畫等，以促進學習型組織的發展。</p> <p>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。</p> <p>4.監控學習和發展活動，以確保符合品質保證標準。</p> <p>5.必要時與提供者協商補救措施。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
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> <p>1.能夠製定和實施符合人力資源戰略的績效管理系統。</p> <p>2.能夠製定和實施符合正式的回饋流程特定。</p> <p>3.能夠製定和實施符合個人或團體學習發展計畫。</p>

	<p>二、 評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 工作場所中會使用到的文件和資源。 2. 相關軟體。 <p>三、 評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估受評者對績效管理和績效發展系統的報告。 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。 3. 直接觀察受評者展現績效管理技巧與簡報表達能力。 4. 檢視受評者提交的績效改進和個人學習發展計畫。 5. 檢視針對活動進展和達成率向主管所提的報告。 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。
說明與補充事項	<p>【註1】 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>【註2】 績效落差：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>【註3】 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>【註4】 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。