

職能單元代碼	BLM5R0525v2
職能單元名稱	促進組織與利害關係人良好互動
領域類別	企業經營管理/運籌管理
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、與<u>主要利害關係人</u>【註1】建立溝通和適當關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據行為守則、文化禮儀和協議的角色與責任，建立與<u>主要利害關係人</u>的特定溝通方式【註2】。 2. 遵守行為守則、文化禮儀和協議的角色與責任，維持處理跟<u>主要利害關係人</u>溝通問題【註3】的特定方法。 3. 確認及執行文化適宜的工作方法。 4. 依需求辨識及執行計畫，處理情況變化和行為變化。 <p>二、確定並發展組織的角色與責任</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據<u>組織架構和職權系統</u>【註4】、<u>組織的行為守則</u>【註5】和<u>工作文件</u>【註6】，清楚準確地釐清組織中的角色與責任【註7】。 2. 辨認及應用行為守則中能夠有助良好工作關係的特定方式。 3. 清楚地向<u>主要利害關係人</u>說明責任與方式。 <p>三、檢視與<u>主要利害關係人</u>的關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視與<u>主要利害關係人</u>的溝通方式，並實施必要的改善策略。 2. 監測與評估與<u>主要利害關係人</u>的關係，並發展所需的行動方案來增進關係。 3. 評估組織中的角色與責任，並進行必要的修正以改善良好的工作關係。
工作產出	與利害關係人增進關係之行動方案
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、組織行為守則</p> <p>二、組織架構與其法律涵義</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、評量核心議題的分析能力</p> <p>二、溝通協調能力</p> <p>三、讀寫能力</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. 能遵守組織角色與責任、行為守則和文化禮儀來與主

	<p>要利害關係人共事及溝通。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 能發展組織中的人員角色、責任、職責與任務並向主要利害關係人說明。 3. 能檢視與主要利害關係人的關係的流程。 4. 能具備組織架構與其法律涵義的知識。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 相關表格文件。 2. 組織工作情境。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視受評者提交的與利害關係人增進關係之行動方案。 2. 進行口頭或書面提問來評量受評者對商業道德的知識。 3. 個案討論。 4. 評量者提供模擬情境，觀察受評者與中小組織利害關係人建立並維持關係之過程。
說明與補充事項	<p>【註1】 主要利害關係人：如商業合夥人、社區成員、長者、傳統所有者、社區組織、客戶、家庭成員、加盟店店長、投資機構和金融機構、政府機構、股東、員工、供應商等。</p> <p>【註2】 與主要利害關係人的特定溝通方式：如對變動的應變計畫、非正式面對面或電話交流、定期的正式會議、使用適合特定輔助需求的格式，例如大的印刷字體、口譯者、電話打字服務、社群語言的資料、手語、書面程序等。</p> <p>【註3】 溝通問題：如對有文化和語言差異的人士的溝通禮儀、跨文化上的誤解、應付難處理的客戶、有文化和語言差異的人士的期望、與利害關係人進行協商、處理投訴、尊重他人等。</p> <p>【註4】 組織架構和職權系統：如合作協會或組織協會的架構、公司架構和公司治理、國營企業、組織在社區裡的位置呈報的本質、合夥關係權力結構和關係、呈報的流程、獨資經營者等。</p> <p>【註5】 組織的行為守則：如組織作業標準、營運的文化考量</p>

	<p>和原則、營運的道德考量和原則、營運準則、營運的法律考量和原則、政策、品質保證作業流程和原則等。</p> <p>【註6】工作文件：如組織的背景、職位所需的職能、責任細項、特定職務或工作任務的細節、職責描述、薪資水準、職位描述、工作或職位內容說明、呈報關係、評選資格、特別規定等。</p> <p>【註7】組織中的角色與責任：如角色和職務的差別、角色重疊衝突、須執行的工作責任種類、執行職務的類別等。</p>
--	--

更新紀錄

2023 年修訂職能內容。