

職能單元代碼	BLM6R0222
職能單元名稱	提升團隊效能
領域類別	企業經營管理/運籌管理
職能單元級別	6
工作任務與行為指標	<p>一、計畫達成團隊目標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>與團隊成員諮詢【註 1】後，確定、建立並記錄團隊的宗旨、角色、責任、目標、計畫與目的【註 2】</li> <li>支持團隊成員達成預期成果</li> </ol> <p>二、增進團隊凝聚力：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>提供機會，促成團隊成員在工作團隊中進行規畫、決策和實務操作</li> <li>鼓勵並支持團隊成員為自己工作負責【註 3】，協助每一位成員承擔其扮演角色與責任</li> <li>提供團隊成員回饋【註 4】，以鼓勵、重視與獎勵個人和團隊的努力、貢獻</li> <li>確認並解決團隊成員提出的議題、疑慮和問題，或轉由相關人員【註 5】處理</li> </ol> <p>三、參與並帶領工作團隊：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>積極鼓勵團隊成員參與團隊活動與溝通過程，並勇於承擔責任</li> <li>給予團隊支持，以辨識並解決可能妨礙進步的問題</li> <li>確保自己對團隊貢獻能做為其他人楷模，在團隊、組織以及顧客中強化組織形象</li> </ol> <p>四、與管理階層聯繫：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>和基層經理或管理階層隨時保持溝通【註 6】暢通</li> <li>將基層經理或管理階層之訊息傳達至團隊</li> <li>將團隊成員提出之未解決的議題、疑慮和問題，向基層經理或管理階層溝通，並確認採取後續行動</li> <li>將基層經理或管理階層提出的未解決的議題、疑慮和問題，向團隊溝通，並確認採取後續行動</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、組織目標、目的與計畫</p> <p>二、組織政策及程序框架</p> <p>三、組織結構，包括組織圖</p> <p>四、相關的原則與技巧：</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作授權與工作分配</li> <li>2. 目標設定</li> <li>3. 團體動力學與過程</li> <li>4. 個體行為與差異</li> <li>5. 領導</li> <li>6. 動機</li> <li>7. 談判</li> <li>8. 計畫</li> </ol>
<b>職能內涵 (S=skills 技能)</b>	<p>一、溝通技能，以達成：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提振團隊士氣</li> <li>2. 處理團隊衝突</li> <li>3. 傳達管理階層訊息</li> <li>4. 主持討論</li> <li>5. 擔任輔導教師及教練</li> </ol> <p>二、領導技能</p> <p>三、規劃與組織技能</p>
<b>評量設計參考</b>	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 團隊計畫，並具備細節說明產生過程、如何達成團隊目標</li> <li>2. 溝通資訊技巧、處理團隊衝突、解決問題</li> <li>3. 組織目標、目的、計畫的知識</li> </ol> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <p>工作場所中經常使用的文件與資源</p> <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 受評者對於個案研究與情境分析的反應分析</li> <li>2. 綜合審查受評者提供的績效證據及第三方提供的工作表現報告</li> <li>3. 觀察受評者在團體動力學中的展現技巧</li> <li>4. 觀察受評者的角色扮演表現</li> <li>5. 口頭或書面詢問，評量受評者對團體動力學相關原則、技巧、過程的知識</li> <li>6. 提供受評者對於團隊成員投入的規劃、決策和工作團隊的實務操作的機會評估</li> <li>7. 評量受評者訂定的團隊工作計畫</li> </ol>
<b>說明與補充事項</b>	【註 1】諮詢可能包括：

	<ul style="list-style-type: none"><li>● 參加會議、訪談、腦力激盪會議</li><li>● 使用電子郵件/網際網路溝通、電子報或其他流程與器材，確保所有員工有機會對團隊、個人效率做出貢獻</li><li>● 對於諮詢的結果，利用管道提供團隊回饋意見</li></ul> <p><b>【註 2】</b>團隊的宗旨、角色、責任、目標、計畫與目的可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 和策略連結的行動計畫、營運計畫與執行計畫</li><li>● 預期成果與產出</li><li>● 個人與團隊目標</li><li>● 個人與團隊績效計畫，及關鍵績效指標</li></ul> <p><b>【註 3】</b>負責可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 個別和共同行動</li><li>● 個人與團隊</li></ul> <p><b>【註 4】</b>回饋可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 團隊成員間談及工作有關事項的正式/非正式聚會</li><li>● 對特定工作、成果、決定、議題或行為，非正式的想法和意見溝通</li></ul> <p><b>【註 5】</b>相關人員可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 同事</li><li>● 直屬上司或其他管理階層代表</li><li>● 職業安全衛生和其他專業之負責人員</li></ul> <p><b>【註 6】</b>溝通可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 面對面</li><li>● 正式/非正式互動</li><li>● 口頭、文字或網路溝通</li></ul>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------