

|                          |  |
|--------------------------|--|
| 職能單元代碼                   | TRM4R0307v2  |
| 職能單元名稱                   | 指導他人工作技能   |
| 領域類別                     | 休閒與觀光旅遊 / 休閒遊憩管理   |
| 職能單元級別                   | 4  |
| 工作任務與行為指標                | <p>一、準備在職輔導</p> <p>1. 依各<u>因素</u>【註1】，找出職能落差，與同仁討論，找出特殊輔導需求並安排輔導時間。</p> <p>二、輔導在職同仁</p> <p>1. 對同仁說明輔導之整體目的，解釋並示範<u>必備工作技能</u>【註2】，提供同仁練習技能與提問之機會，確認其了解應改進之處。</p> <p>2. 傳達<u>必備知識</u>【註3】，確認同仁了解，並應用於工作職場。</p> <p>3. 建立組織程序，以完成工作場域任務，以建設性與支持之方式給予同仁肯定與建議。</p> <p>三、後續輔導</p> <p>1. 監督新工作場域技能進度，並提供支援，並將進度呈報相關人士。</p> <p>2. 找出輔導過程之<u>表現問題與困難</u>【註4】，予以糾正或轉介適當人士以利後續輔導。</p> |
| 職能內涵<br>(K=knowledge 知識) | <p>一、在職輔導定義及原則</p> <p>二、在職輔導標準作業流程</p> <p>三、在職輔導之目標與範圍</p> <p>四、人員輔導之訓練準則</p> <p>五、輔導諮商策略與技巧</p>   |
| 職能內涵<br>(S=skills 技能)    | <p>一、職能落差分析能力</p> <p>二、主動傾聽能力</p> <p>三、溝通協調能力</p> <p>四、工作流程規劃與組織能力</p> <p>五、問題釐清及解決能力</p>  |
| 評量設計參考                   | <p>一、評量證據</p> <p>1. 能分析在職員工之職能落差。</p> <p>2. 能依同仁職能落差提供在職輔導，並給予建設性講評。</p>   |

|         |   |
|---------|---|
|         | <p>3. 能確實反映輔導問題與困難，並提出解決方案。</p> <p>二、評量情境與資源</p> <p>1. 相關參與人員，如需輔導的同仁。</p> <p>2. 相關先備條件，如明確的在職訓練及輔導任務、相關作業流程及工作表單等。</p> <p>3. 評量情境須儘量符合實務工作現場環境。</p> <p>三、評量方法</p> <p>1. 以角色扮演方式及觀察檢核表，觀察受評者輔導他人工作所需具備的職能。</p> <p>2. 運用角色扮演評估受評者主動傾聽並運用詢問技巧確認對方了解工作任務。</p> <p>3. 評量者提供模擬情境，使受評者能展現解決問題或困難提出建議。</p> <p>4. 以筆試或申論問答題，評估關鍵訓練準則相關知識。</p> <p>5. 受評者工作績效證明和第三方工作場所報告文件。</p> |
| 說明與補充事項 | <p>【註1】因素：包括同仁指導；自身觀察與職場經驗；要求同仁予以輔導等。</p> <p>【註2】必備工作技能：一般指不需要正式或延長訓練時間之技能，但短期訓練而常用之技能，如顧客服務技能；產品服務之銷售與促銷；技術或應用能力，如操作設備、製作東西、完成文件等。</p> <p>【註3】必備知識：為執行任務所需、有利於或有效執行之知識，如某品項之組成成分或內容物；對於產品與服務之了解；法規、職業安全衛生規定；強化技能之準則，如溝通與銷售；執行各項任務之原因等。</p> <p>【註4】表現問題與困難：成因可能為溝通障礙；不利輔導之環境；缺乏練習機會；語言或文化障礙；害羞或缺乏自信等。</p>   |

#### 更新紀錄

2022 年修訂職能內容。