

職能單元代碼	TTM3R0304
職能單元名稱	監督員工績效
領域類別	休閒與觀光旅遊/旅遊管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、監督員工績效並提供回覆意見</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 運用適當溝通機制，與同事討論並告知預期績效標準【註 1】</li> <li>2. 藉由與工作場域和同事密切聯絡，監督績效</li> <li>3. 定期提供同事正面和正確的意見與訊見</li> <li>4. 提供同事指導與支援【註 2】</li> <li>5. 肯定成績和出色表現並予以獎勵【註 3】</li> <li>6. 辨識未來指導或培訓需求，並依公司政策加以安排</li> </ol> <p>二、承認並解決績效問題</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辨識並調查績效問題</li> <li>2. 運用意見調查與指導解決績效問題</li> <li>3. 與同事討論可能解決方案【註 4】的並取得共識</li> <li>4. 透過工作場所考核，追蹤輔導後續發展</li> <li>5. 必要時依公司規定程序【註 5】進行正式討論</li> </ol> <p>三、執行績效管理系統【註 6】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 執行正式有效的管理系統</li> <li>2. 公開且公平地實施個人績效評估</li> <li>3. 完成並歸檔績效管理紀錄</li> <li>4. 與同事就行動方針取得共識，並在工作職場追蹤後續</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、所扮演的角色與監督員工績效與提供回饋意見與輔導的重要性</p> <p>二、績效標準與績效管理系統的關鍵因素</p> <p>三、績效考核實務，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 績效考核的原因</li> <li>2. 績效考核文件格式與內容</li> <li>3. 考核績效的方式</li> </ol> <p>四、針對特定組織：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 績效考核面談程序</li> <li>2. 正式輔導會議程序</li> <li>3. 申訴程序</li> </ol>

職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、提供團隊成員有效回饋意見，指導與輔導的溝通技能</p> <p>二、提供團隊成員有建設性之意見調查結果，指導與輔導的溝通技能</p> <p>三、評估員工績效不佳的原因的批判思考技能]</p> <p>四、評估員工績效不佳的原因的及正確的思考技能</p> <p>五、主動提供同事適當指導與支援，加強同事工作績效的主動性與企業技能</p> <p>六、讀寫技能：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 閱讀並解讀員工紀錄與績效管理文件</li> <li>2. 撰寫可能複雜且敏感的員工績效資訊</li> </ol> <p>七、協調定期績效考核與協調並運作正式輔導的規劃與組織技能</p> <p>八、辨識員工績效議題並給予回應的問題解決技能</p> <p>九、肩負監督員工之責的自我管理技能</p> <p>十、監督個人績效與其對團隊的影響，採取糾正行動以提升團隊整體績效的團隊工作技能</p>
評量設計參考	<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. 監督員工日常效能，提供支持性的回饋意見與改善指導監督員工日常效能，提供支持性的意見接納與改善指導</li> <li>2. 針對不同效能層級工作的各員工，執行結構性績效考核與正式輔導會議</li> <li>3. 整合正式績效管理與諮詢程序的知識</li> </ol> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可監督員工績效的實際或模擬之觀光餐旅業或活動產業運作</li> <li>2. 執行績效考核或正式輔導會議的商業程序</li> <li>3. 現行績效考核與諮詢文件</li> <li>4. 可互動的團隊成員</li> </ol> <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可評估以下能力的專案或工作活動：             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 處理問題績效的管理議題</li> <li>(2) 通報績效管理議題的處理方式</li> </ol> </li> <li>2. 運用角色扮演以執行：             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 績效考核</li> <li>(2) 正式輔導會議</li> </ol> </li> </ol>

	<p>3. 書面或口頭提問，以評估關於正式績效管理與諮詢程序的知識</p> <p>4. 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</p>
說明與補充事項	<p>【註 1】預期績效標準及績效問題可能係指：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 遵守程序</li><li>● 成本極小化</li><li>● 顧客服務標準</li><li>● 工作精準度</li><li>● 個人簡報</li><li>● 生產力</li><li>● 準時性</li><li>● 回應時間</li><li>● 團隊互動</li><li>● 廢料極小化</li></ul> <p>【註 2】指導與支援可能包含：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 建議訓練與發展機會</li><li>● 確認組織目標與關鍵績效規定</li><li>● 確保已運用足夠資源</li><li>● 討論工作挑戰的機會</li><li>● 在其他論壇代表人員利益</li><li>● 支援有困境的人際狀況</li></ul> <p>【註 3】肯定與獎勵可能包含：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 向團隊肯定個人優良表現</li><li>● 非正式肯定方式</li><li>● 獎勵</li><li>● 提供管理階層書面報告</li></ul> <p>【註 4】績效的可能解決方案可能包含：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 額外訓練</li><li>● 調整工作量</li><li>● 短期改善目標取得共識</li><li>● 協助工作場域外發生的問題</li><li>● 工作作業重新組織</li></ul> <p>【註 5】正式輔導會議規定程序可能包含：</p>

- 正式通知員工與管理階層
- 邀請適當人員參與
- 為輔導會議安排適當地點

**【註 6】績效管理系統可能包含：**

- 蒐集績效數據的方式
- 解讀績效數據的方式
- 績效考核面談的流程
- 評估類型：
  - 自我
  - 同儕
  - 團隊
  - 生產力指標