

職能單元代碼	TFB3R2346
職能單元名稱	與他人有效合作
領域類別	休閒與觀光旅遊 / 餐飲管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、發展有效的工作場所關係</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 找出關於<u>工作團隊成員</u>【註 2】的<u>自身責任與義務</u>【註 1】，並以促進合作和良好關係的方式從事活動</li> <li>2. 履行自身和他人工作要求時，考量時間與資源限制利用</li> <li>3. 鼓勵和認可工作團隊其他人提供建設性的<u>績效回饋</u>【註 3】，並做出行動</li> </ol> <p>二、對工作團隊活動做出貢獻</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為<u>團隊成員提供支持</u>【註 4】，以確保達成團隊目標</li> <li>2. 依照組織規範，為工作團隊目標和任務做出有建設性的貢獻</li> <li>3. 和工作團隊<u>分享工作相關資訊</u>【註 5】，以確保目標達成</li> <li>4. 和團隊成員一起找出及規劃團隊的<u>改進策略 / 機會</u>【註 6】</li> </ol> <p>三、有效解決爭議、問題與衝突</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 尊重個人價值觀與信仰差異，以及它們對關係發展的重要性</li> <li>2. 識別溝通方式中的語言和文化差異，並適當回應</li> <li>3. 識別工作場所遭遇的爭議、問題和衝突</li> <li>4. 發生爭議、問題和衝突時，尋求工作團隊成員的協助，並視情況建議可能的解決方法及適當人員</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、各級政府可能影響商業運作的相關法規條款，像是：反歧視法規、道德原則、行為準則、隱私權法、職業安全衛生、環境永續工作規範</p> <p>二、組織政策、計畫與程序</p> <p>三、工作團隊成員責任與義務，以及與個人責任與義務關係</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、讀寫能力，以閱讀和理解組織政策與工作程序、為特定例行任務寫下簡單說明，並詮釋從溝通中獲得的資</p>

	<p>訊</p> <p>二、溝通技巧，以徵求建議、接受回饋和團隊合作</p> <p>三、技術能力，以選擇和使用適合任務的技術</p> <p>四、文化合宜的溝通技巧，以和不同背景與技能的人士相處融洽</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為團隊成員提供支持以確保目標被達成</li> <li>2. 向客戶和 / 或同事尋求回饋並採取適當行動</li> <li>3. 具備適當衝突解決技巧的知識</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用實際工作場所或模擬環境</li> <li>2. 使用辦公室設備與資源</li> <li>3. 客訴或員工衝突範例</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 直接詢問，加上檢核作品集及關於受評者在職表現的第三方報告</li> <li>2. 分析個案研究與情境的應對</li> <li>3. 展示技巧</li> <li>4. 觀察衝突解決技巧的展示</li> <li>5. 觀察表現</li> <li>6. 檢視識別與規劃工作團隊改進策略 / 機會的文件</li> </ol>

說明與補充事項	<p>【註1】 責任與義務：如行為準則；職位說明與就業安排；工作角色相關組織政策；技巧、訓練與職能；監督與職責要求，包含職業安全衛生；環境永續工作規範；團隊架構等。</p> <p>【註2】 工作團隊成員：如教練 / 業師；組織其他成員；同儕 / 工作同事 / 團隊 / 企業；監督人或經理人等。</p> <p>【註3】 績效回饋：如正式 / 非正式績效評估；從客戶獲得回饋；從監督人和同事獲得回饋；個人反思行為策略；監測服務實施的例行組織作法等。</p> <p>【註4】 團隊成員提供支持：如解釋 / 釐清；幫忙同事；解決問題；提供鼓勵；提供回饋給團隊成員；必要時接下額外任務等。</p> <p>【註5】 分享工作相關資訊：如認知令人滿意的表現、認知令人不滿意的表現、協助同事、釐清組織偏好的任務完成方式、鼓勵同事、開放溝通管道、工作場所危害、風險與管制等。</p> <p>【註6】 改進策略 / 機會：如職涯規劃 / 發展；訓練、輔導和 / 或監督；正式 / 非正式學習計畫；內部 / 外部訓練提供；績效評估；個人研究；目前職能 / 技能認可 / 初步評估的認知；工作經驗 / 交換 / 機會；工作場所技能評估等。</p>
---------	--