

職能單元代碼	KRM3R0266v2
職能單元名稱	管理人力資源政策
領域類別	行銷與銷售/零售與通路管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、規劃職員層級：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 維護、監督關於職員層級【註1】的店面政策與程序【註2】</li> <li>2. 維護店面營運相關的職員規劃</li> <li>3. 確保店面的工作人員規劃精確，且易於被職員與管理者【註3】瞭解</li> <li>4. 精確掌握職員人數與資訊</li> <li>5. 發展意外事故應變計畫【註4】</li> <li>6. 根據店面政策，判定、分析及修正員工流動率問題</li> </ol> <p>二、監控職員績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 分析、監督以及維護關於職員績效要求之店面政策及程序</li> <li>2. 根據店面政策執行績效評價以及諮詢面談</li> <li>3. 根據團隊成員的程度給予清楚、積極具建設性的績效回饋【註5】</li> <li>4. 認可達成目標並鼓勵員工個人貢獻</li> <li>5. 鼓勵員工對改善政策及程序之貢獻</li> <li>6. 需要時根據店面政策及法定要求【註6】勸告及懲戒員工</li> <li>7. 根據店面政策程序及法規執行員工解雇</li> <li>8. 根據店面政策程序及法規執行離職面談</li> <li>9. 完整精確紀錄所有程序細節並提供予管理相關人士</li> </ol> <p>三、辨識及降低潛在產業關聯問題：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據店面政策及程序，發展及執行人際衝突【註7】與爭執相關的解決策略</li> <li>2. 積極鼓勵團隊內部的諮詢與合作</li> <li>3. 提供建設性支持以解決人際衝突等問題</li> <li>4. 正確溝通【註8】現有的爭執解決辦法以及申訴程序</li> <li>5. 精確紀錄過程細節並提供予相關權責人士</li> <li>6. 以誠實、尊重、熱情的態度對待團隊成員</li> </ol> <p>四、發展並執行訓練計畫：</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據店面政策，現有的個人和團體能力評量、潛在能力、職業志向等資訊，發展訓練目標與活動【註9】</li> <li>2. 諮詢工作人員及管理者，定期審查、更新及改善訓練計畫</li> <li>3. 確保訓練計畫包含清楚實際的目標【註10】</li> <li>4. 鼓勵、協助個人評估自我發展和訓練需求，提供發展計畫及審查參考</li> <li>5. 使用可獲得的資源極大化規劃訓練活動</li> <li>6. 確認訓練需求，使用正確以及最新的資訊</li> <li>7. 清楚定義訓練規範，相關於特定能力需求以完成特定角色及職能</li> <li>8. 提供持續更新的訓練資訊予所有工作人員</li> <li>9. 將訓練責任委派予特定的工作人員【註11】</li> <li>10. 將規劃好的訓練需求指定成果建檔</li> <li>11. 根據店面政策，監督維護訓練及職員評估的預算</li> </ol>
<b>職能內涵 (K=knowledge 知識)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、店面政策及程序</li> <li>二、相關法令、立法及產業關係要求</li> <li>三、各種責任和工作描述</li> <li>四、政府實習、職訓制度法律</li> <li>五、訓練套件和職能標準</li> <li>六、店面人員配備規劃</li> <li>七、職員水準及汰換</li> <li>八、現有能力</li> <li>九、可獲得的訓練資源</li> <li>十、訓練和發展的原則及技術</li> </ul>
<b>職能內涵 (S=skills 技能)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、人際溝通技能</li> <li>二、分析訓練需求</li> <li>三、監督工作人員績效</li> <li>四、執行績效評價</li> <li>五、協商</li> <li>六、相關讀寫能力：</li> <li>七、研究、分析及解讀文書資料</li> <li>八、準備報告</li> <li>九、成果書面化</li> </ul>

	十、理解及維護數據的計算能力
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. 根據店面政策及程序監督、維護員工層級的最佳效果：             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 維護人員配置規劃</li> <li>(2) 工作人員溝通和管理</li> <li>(3) 發展意外事故應變計畫</li> <li>(4) 分析修正職員流動問題</li> </ol> </li> <li>2. 根據店面政策及程序，立法規範等等維護並監督職員績效             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 監督、分析績效</li> <li>(2) 辨識績效與技術落差</li> <li>(3) 職務訓練，指導過程幫助僱員發展</li> <li>(4) 執行績效評價面談展示紀律及諮詢過程</li> <li>(5) 說明懲戒、審議流程</li> <li>(6) 說明解聘流程</li> <li>(7) 正確記錄並維護員工績效程序，考量隱私權需求</li> <li>(8) 與團隊成員溝通，降低潛在的產業關係問題</li> <li>(9) 發展、施行並評估相關有效的訓練計畫，與企業目標及公司政策一致</li> </ol> </li> </ol> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 零售工作環境</li> <li>2. 相關檔案，例如：             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 關於僱員關係及員工發展之店面政策及程序</li> <li>(2) 立法規範</li> <li>(3) 店面人員配置規劃</li> <li>(4) 職務工作說明書</li> </ol> </li> <li>3. 設備及技術職位、獎勵及工作協議相關於：             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 監督員工績效</li> <li>(2) 繢效考核</li> <li>(3) 諮商</li> <li>(4) 懲處程序</li> </ol> </li> </ol> <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作區域中的績效觀察</li> <li>2. 來自督導的第三方報告</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>3. 研究報告</li><li>4. 書面或口頭提問，評量知識與理解程度</li><li>5. 履歷審查，來自第三方關於工作場所中績效之報告</li></ol>
說明與補充事項	<p><b>【註1】</b>職員層級可能因下列原因而有所變動：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 尖峰交易時期</li><li>● 特定事件</li><li>● 升遷</li><li>● 存貨</li><li>● 整修</li></ul> <p><b>【註2】</b>店面政策與程序相關於：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 受雇者關係及職員發展</li><li>● 受雇者關係資訊紀錄系統</li></ul> <p><b>【註3】</b>職員與管理者可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 全職、兼職、一般臨時人員或合約僱員</li><li>● 不同的語言及文書能力</li><li>● 不同文化、社會、種族背景</li><li>● 責任及職務工作說明書</li></ul> <p><b>【註4】</b>意外事故應變計畫可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 非預期的職員短缺</li><li>● 非預期的顧客要求</li><li>● 意外或緊急事故</li></ul> <p><b>【註5】</b>提供回饋的技巧可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 使用公開及非公開的語言</li><li>● 清楚及精確地說明</li><li>● 使用適當語言</li><li>● 非語言溝通</li></ul> <p><b>【註6】</b>法定要求可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 平等雇用機會</li><li>● 政府實習、職訓制度</li><li>● 訓練程序</li><li>● 獎勵和協議</li><li>● 反歧視相關法規</li><li>● 性騷擾防治法</li><li>● 工作健康安全</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>● 個人資料保護法</li></ul> <p><b>【註7】人際衝突可能包括：</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 可能發生於：<ul style="list-style-type: none"><li>■ 個人</li><li>■ 團隊</li><li>■ 顧客</li><li>■ 管理</li></ul></li><li>● 可能降低之方式：<ul style="list-style-type: none"><li>■ 正式溝通</li><li>■ 非正式溝通</li><li>■ 促進有效工作關係</li><li>■ 預防訓練或申訴程序成為必要措施</li></ul></li></ul> <p><b>【註8】溝通的方式可能包括：</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 口頭上</li><li>● 書寫，包括電子郵件</li></ul> <p><b>【註9】訓練目標與活動可能相關於：</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 現存職員的能力</li><li>● 職員所需具備能力層級</li><li>● 員工訓練的預算分配規劃</li></ul> <p><b>【註10】目標可能應用於：</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 個人</li><li>● 團隊</li><li>● 管理者</li></ul> <p><b>【註11】特定工作人員可能包括：</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 督導及經理</li><li>● 訓練人員</li><li>● 外部諮詢者</li></ul>
--	---