

職能單元代碼	KRM4R0247v3
職能單元名稱	管理團隊成員與零售場域安全
領域類別	行銷與銷售/零售與通路管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、傳達組織工作場域安全規範</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依組織政策告知團隊成員工作場所相關衛生與安全事項，並且確保團隊成員遵循工作場所安全與衛生政策和程序。</li> <li>2. 定期向團隊成員提供關於零售業相關衛生與安全事項，並且建立工作場所安全與衛生作業模式。</li> </ol> <p>二、管理團隊執行工作</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依組織規範訂立團隊目標。</li> <li>2. 根據組織政策，有效溝通，識別衝突並適時的回饋，以解決問題。</li> <li>3. 運用資訊科技工具，整合各種資訊，以完成工作任務。</li> </ol> <p>三、管理團隊成員績效</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據組織政策和規定，定期監控績效，採取行動，找出績效落差和進行人員管理，以改善問題。</li> <li>2. 根據組織規範，對績效低標的員工進行諮詢，視需要資遣不適任員工。</li> <li>3. 根據組織規範找出績優表現員工，留存績效管理記錄及結果，做為人事運用參考依據。</li> <li>4. 以組織政策及個人發展目標，提供員工職涯發展建議並完成員工個人發展計畫與執行成果報告。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 職業安全衛生執行檢核紀錄表</li> <li>• 員工績效紀錄表</li> <li>• 員工個人發展計畫與執行成果報告</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 商品和服務相關知識</li> <li>• 工作場域環境認知</li> <li>• 組織政策和作業程序</li> <li>• 風險控制知識</li> <li>• 工作角色和職責</li> <li>• 人際溝通原則和技術知識</li> <li>• 職業安全衛生相關規範和實務守則</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 疾病和事故處理程序知識</li> <li>• 平等就業機會，多元化和反歧視政策和法規</li> <li>• 技能發展回饋和選擇的模式</li> <li>• 績效管理和人才管理系統相關知識</li> <li>• 申訴程序</li> </ul>
<b>職能內涵</b> <b>(S=skills 技能)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 文書處理能力</li> <li>• 時間管理能力</li> <li>• 領導能力</li> <li>• 撰寫報告能力</li> <li>• 危機處理能力</li> <li>• 資訊科技應用能力</li> <li>• 衝突管理能力</li> <li>• 分析判斷能力</li> <li>• 培訓輔導能力</li> </ul>
<b>說明與補充事項</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織政策和作業程序：包含人工作業、職業安全與衛生程序、不安全或危險物品、處理和儲存及棄置、炸彈威脅處理程序及店內疏散的程序等。</li> <li>• 風險控制知識：如消除隱藏的風險及危機、工程控制以降低風險、行政控制及使用個人防護裝備等。</li> </ul>