

人力資源管理 《能力標準說明》 能力單元

職能範疇： 6. 遵守法規及風險管理

主要職能： 管理勞資關係

名稱	與管理人員聯絡，解決勞資關係問題
編號	107074L4
應用範圍	為管理人員提供相關資訊、輔助及支持，以解決勞資關係問題。此能力單元適用於與管理人員的溝通，藉此處理早期的職場衝突和減少勞資糾紛。
級別	4
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解機構在管理勞資關係的政策及程序 ● 了解工會及 / 或員工代表在整體僱傭問題的意見 ● 了解每一記錄在案的勞資關係個案的背景資料 ● 了解管理勞資關係的重要技巧 (例如仲裁技巧、調停技巧、調解技巧、談判技巧) <p>2. 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與管理人員溝通，他們在處理及解決勞資關係問題上的角色、責任及權限 ● 當協助管理人員解決勞資關係問題時，參考類似個案和過去的和解安排 ● 監察勞資關係問題的發展，並向管理人員提供最新訊息 ● 夥伴管理人員，尋求符合內部政策和僱傭條例的解決或和解方案 ● 與管理人員溝通各解決方案的潛在風險 (例如機構未能及時解決個案所產生的短期影響) <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 為管理人員提供相關培訓 (例如輔導技巧)，以有效處理勞資關係問題 ● 為管理人員提供輔助及援助，從而與他們的團隊保持開放的溝通 (例如管理員工情緒)，以減少勞資糾紛
評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據相關人力資源政策、程序及實務，為管理人員提供解決勞資關係問題的資訊、援助及輔助。 ● 與管理人員保持雙向溝通，以解決勞資關係問題。
備註	