

### 外籍員工勞資關係人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V2	BHR3333-003v2	外籍員工勞資關係人員	最新版本	略	2018/12/21
V1	BHR3333-003	(外籍)勞工勞資關係人員	歷史版本	已被《BHR3333-003v2》取代	2015/12/31

<b>職能基準代碼</b>		BHR3333-003v2			
<b>職能基準名稱</b> (擇一填寫)		<b>職類</b>			
		<b>職業</b>	外籍員工勞資關係人員 (此基準適用於僱主端人員)		
<b>所屬類別</b>	<b>職類別</b>	企業經營管理 / 人力資源管理	<b>職類別代碼</b>	BHR	
	<b>職業別</b>	職業介紹人及承包人	<b>職業別代碼</b>	3333	
	<b>行業別</b>	支援服務業 / 人力仲介及供應業	<b>行業別代碼</b>	N78	
<b>工作描述</b>		依據法令規定與組織人力資源政策，協調並優化組織與外籍員工的勞資關係。			
<b>基準級別</b>		3			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 規劃勞資關係方案	T1.1 協助發展外籍員工聘用計畫	O1.1.1 外籍員工聘用分析報告	P1.1.1 蒐集與分析聘用外籍員工相關資訊。 P1.1.2 提供管理團隊有關外籍員工聘用計畫之參考建議。	3	K01 外籍員工僱用相關法規 <sup>【註1】</sup> K02 跨文化認知	S01 資料蒐集與分析能力 S02 文書處理能力 S03 資訊科技應用能力
	T1.2 規劃勞資關係活動	O1.2.1 年度活動企劃表	P1.2.1 依組織目標 / 政策，擬定年度勞資關係活動方案。 P1.2.2 依組織需求，協助擬定勞資輔導機制。	3	K02 跨文化認知 K03 協商與輔導	S01 資料蒐集能力 S02 文書處理能力 S04 溝通協調能力 S05 活動規劃能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T2 維繫勞資關係	T2.1 執行勞資關係計畫	O1.1.1 勞資關係活動成果報告	<p>P2.1.1 協助外籍員工與直屬單位成員進行溝通協調。</p> <p>P2.1.2 依據年度勞資關係活動方案，辦理勞資關係會議、政策宣導或來源國多元文化融合活動。</p> <p>P2.1.3 提供勞資關係活動執行成果，並回饋給管理階層。</p>	3	K02 跨文化認知 K03 協商與輔導	S02 文書處理能力 S04 溝通協調能力 S06 計畫執行能力
	T2.2 勞資關係衝突管理	<p>O2.2.1 分析報告</p> <p>O2.2.2 衝突管理機制</p>	<p>P2.2.1 蒐集勞資衝突資訊與相關問題原因分析。</p> <p>P2.2.2 協助建立外籍員工勞資衝突管理機制。</p> <p>P2.2.3 協助用人單位排除勞資衝突，或防止勞資衝突連鎖效應。</p>	3	K01 外籍員工僱用相關法規 <sup>【註1】</sup> K02 跨文化認知 K03 協商與輔導 K04 衝突管理概論 K05 勞資關係概論	S01 資料蒐集能力 S02 文書處理能力 S04 溝通協調能力 S07 流程建置能力

#### 職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。
- A02 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。
- A03 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。
- A04 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。
- A05 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。
- A06 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

#### 說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：
  - 大專以上畢業，或具 1 年以上相關工作經驗。