



核心職能（團隊合作/執行力/當責）

課程規劃說明

核心職能(團隊合作)培訓規劃

LEARN

初階(L1-L2)
核心職能

行為指標

行為指標拆解

職能內涵

對應培訓課程

團隊合作

L1：能理解團隊合作重要性，可說出個人與團隊的工作特質，展現互相協作態度。

L2：主動釋出善意，善用人際互動技巧，建立任務/專案成員之間適合的溝通模式。

- **認識團隊合作的重要性**
知道團隊合作如何影響任務達成與目標實現

- **展現協作態度，支持團隊成員**
能表現出包容與尊重，理解並接受不同的觀點與建議

- **善用人際互動技巧，適應多元溝通風格**
能識別不同溝通對象的需求（例如溝通偏好、背景文化等），使用適當的溝通方式（例如口頭、書面或視覺化工具）提升互動效果。

- **建立適合團隊的溝通模式**
能根據任務性質與團隊特點設計高效的溝通流程。

1. 團隊合作基本理論(K)
2. 協作行為的表現方式(K)

3. 溝通風格與人際互動模型(K)
4. 團隊溝通流程設計原則(K)
5. 靈活調整溝通方式促進合作(S)
6. 制定與執行有效的團隊溝通機制(S)

國際大師課：提高團隊合作力

(天下創新學院課程)

有效溝通入門

(實體課程)

核心職能(執行力)培訓規劃

LEARN

初階(L1-L2)
核心職能

行為指標

行為指標拆解

職能內涵

對應培訓課程

執行力

L1：在有限範圍基本知識內，在監督之下，按照預期行動計畫步驟，完成該任務遂行。

L2：在日常工作職責中，需在關鍵節點仍須教導判斷、監督、指示，才可交付賦予的工作。

- **遵循標準作業流程 (SOP)**
理解並遵循標準作業流程和操作步驟，並建立內控意識，熟悉業務執行中的**關鍵控制點**

- **執行力與效率管理**
執行基本任務管理和時間分配，提升完成效率

- **基礎問題解決能力**
具備思維並運用基本工具解決簡單問題

- **初步決策與執行**
培養在監督下進行基本判斷和決策的能力

- **任務交接與協調**
工作對接時的溝通技巧，能確保信息的正確傳達與任務連貫

- 1.各職務工作法源依據(K)
- 2.作業流程SOP(K)

- 3.任務規劃與時間分配技巧(S)

- 4.基礎問題解決能力思維(K)

- 5.基本判斷和決策的能力(S)

- 6.溝通協調技巧(S)

標準作業流程與內控關鍵訓練
(搭配113學年度訓練計畫-實體課程)

時間管理與工作效能
(搭配113學年度訓練計畫-天下創新學院課程)

聰明工作！3個決策模式讓你做出更好的決定

贏在問題解決力：從現況分析到高效解題
(天下創新學院課程)

團隊合作:有效溝通入門
(搭配113學年度訓練計畫-實體課程)

核心職能(當責)培訓規劃

LEARN

初階(L1-L2)
核心職能

行為指標

行為指標拆解

職能內涵

對應培訓課程

當責勇氣

L1：當討論議題與他人的想法不同或不了解問題或情況時，仍會勇於釐清或陳述自己的看法或意見。

L2：在正式內部會議或任務討論中，會主動提出獨特不同的想法或建議，表現清晰見解。

- **問題分析&表達技巧**
面對不同意見時，能勇於表達自己的想法

- **抗壓能力&情緒管理**
在模糊情境、壓力或對立情境下能冷靜而有條理陳述意見

- **創意思維&表達技巧**
能針對討論議題主動提出獨特見解或具有創新性建議

- **領導力**
能清晰陳述意見，促進團隊討論並形成共識

- 1.有效表達自己看法、釐清問題的能力(S)

- 2.釐清問題分析框架(K)

- 3.在壓力下仍能專注並冷靜處理問題(A)

- 4.創意方法與思維框架(K)

- 5.引導團隊討論的能力(S)

- 6.樂於接受挑展，促進共識(A)

當責執行力：從心態到行動的完全指南

當責領導：讓員工自己動起來

當責，就在這一線之隔

(天下創新學院課程)

