

兼任兼辦人事業務人員 應有的角色與作為

企劃科長鄭衡遠



課程大綱

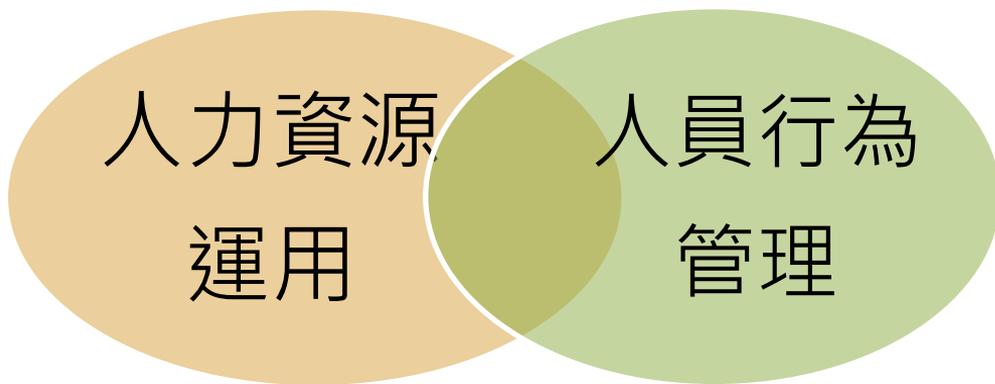
2

- 1.前言
- 2.兼任辦人事的角色
- 3.我們可採取的作為
- 4.結語





機關為推動組織政策與達成目標效益
對內部人員所作的考試任用、陞遷派免、考績獎懲、
訓練進修以及退休撫卹等作為或措施



人事管理與人力資源管理

5

人事管理	人力資源管理
偏靜態和消極面	偏動態和積極面
作業取向	策略取向
偏重規章管理	偏重變革管理與人性管理
反應式管理方式	前瞻性預警方式

人事管理者與人力資源專業者

6

過去-人事管理者	現在-人力資源專業者
政策的倡導者	政策的倡議者
策略的接受者	策略的參與者
方案的執行者	方案的研擬者
信息的傳遞者	信息的溝通者
服務的提供者	權益的保障者
問題的解決者	問題的管理者

人事人員角色-時機/比重

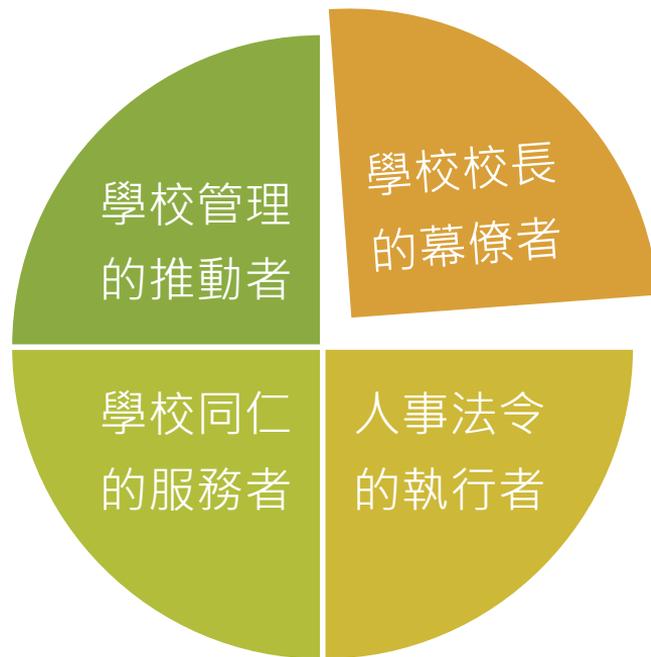
7

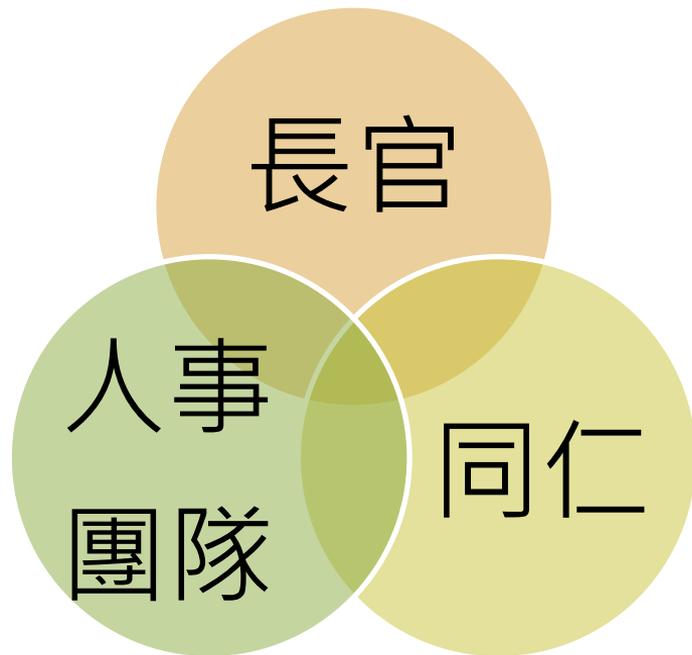
角色比喻	角色內涵	結果	活動
<u>策略夥伴</u>	管理策略性人力資源	策略建立與執行	使組織策略與人力資源管理相互搭配；進行「組織診斷」
<u>行政專家</u>	管理基本架構	建立高效率基本架構	重新安排流程；提供「共享服務」
<u>員工協助者</u>	管理員工貢獻	增加員工承諾與能力	傾聽並回應員工需求；要「提供員工資源」
<u>變革促進者</u>	管理組織變革	創造能更新的組織	促進並管理組織變革；要持續「培養變革能力」

面對多重指揮系統

8

校長/處室主管/
教育處/人事處





找出自己的定位-從長官的角度

10



找出自己的定位-從同仁的角度

11



同仁

找出自己的定位-從人事團隊的角度

12







親切態度

15

謙卑真誠，尊重包容

貼心問候，微笑待人

熱忱開朗，歡喜付出



近幾年日本服務業總是喊著一個口號

「おもてなし (OMOTENASHI)」。源起於平安室町時代的茶道文化。意思是當面對客人或是重要的人時，各個細節都能顧慮，並且用真心來招待他們。

上班的第一天，首先要學會的不是如何操作收銀機，而是要講出七大接客用語，並且學會結帳後面帶微笑的深深一鞠躬。

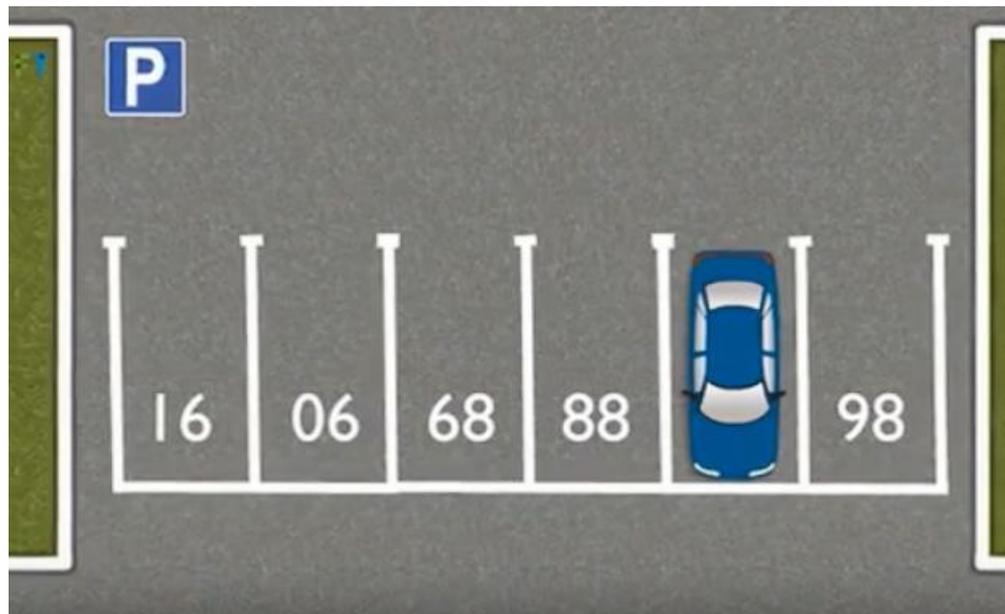
吸收再造
持續精進

跳脫框架
重視細節

激發潛能
勇往直前

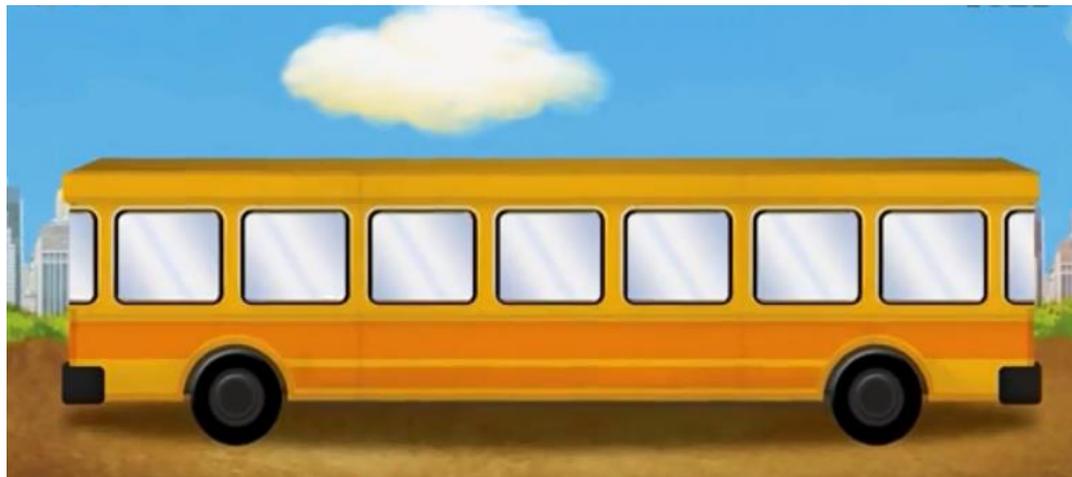
創意思維

18



創意思維

19



試試看~發揮你的

想像力

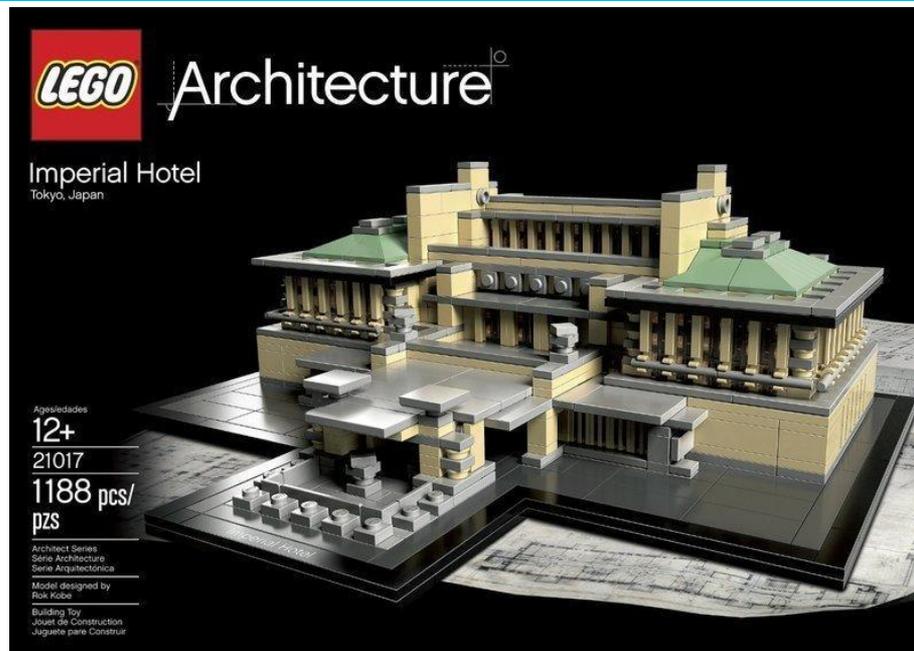
大事小事
鉅細靡遺

多做三分
滿意十分

將心比心
主動關懷

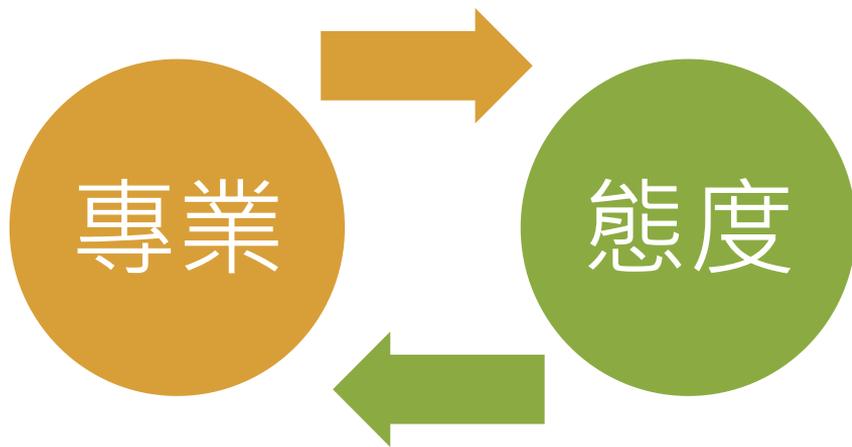
日本飯店御三家

22



4. 結語

兩個關鍵



懂得面對人性

基於順應人性的原理下將事情圓融
將人的情感與情緒撫平
認清角色及採取適切的作為
我們在職場會更加順心順利



THANKS!

26

報告結束
敬請指教

