**講師：李思恩老師 時數：7小時**

| **單元** | **課 程 大 綱** | **時數** | **教學活動** |
| --- | --- | --- | --- |
| **績效管理的架構** | * **績效管理循環** 介紹績效管理包含的三個部分，與其間的因果影響。並了解績效管理與績效考核的異同，以及績效管理與績效面談對的真正目的。 * **績效評估的程序與方法** 本單元介紹績效評估中常見的「絕對評估」與「相對評估」等評估方式，以及「複合式評估模型」在企業績效評估中的應用方式。 | 1.5hrs. | 討論：績效評估的問題 |
| **績效評估與回饋** | * **共同評估的程序與方法** 績效評估應該請員工進行自評，再對照自己的初評結果做出結論。本單元將介紹自評的項目以及共同評估的程序。 * **以事實為基礎的回饋方式** 練習以「行為事例」進行回饋，僅描述事實，不參雜個人意見，避免主觀評判的描述方式。 * **員工績效問題的分析** 藉由構成績效的三個要素：能力、努力與資源，分析員工績效表現不佳的原因，採取正確的對策。 | 2hrs. | 演練：行為事例撰寫  演練：績效修護器 |
| **績效面談的技巧** | * **正確適當的回饋** 介紹在輔導過程中的溝通回應方式，並且讓學員實際練習，熟悉將負面批判改為正面引導的語法。 * **績效輔導面談的步驟** 藉由實際案例的搭配說明，一一演練五個輔導員工改變行為的步驟。 * **年度績效面談的程序** 配合影片的示範討論年度績效面談的進行程序及注意事項。 * **困難回應的問題處理** 以五個績效面談中常見的尷尬場景進行討論，幫助大家找出適當的應對方式，解決問題，提升績效。 * **員工能力發展計劃(IDP)的訂定** 每次績效面談最後，應該要彙整討論的問題，針對能力改善項目擬定行動計劃。 | 3.5hrs. | 討論：面談實例影片  演練：輔導面談  討論：困難的面談問題 |