

(高雄市政府交通局) 選定初階主管職務管理核心能力項目一覽表

選定項目	定 義 或 內 涵	選 定 理 由	備 註
品質管理	具備成本控制、不斷改善的觀念，積極尋求以最少的投入創造最大顧客滿意的品質；減少業務推動及所屬人員執行一般工作上錯誤發生的機率；尋求降低錯誤率及提升效率的能力與企圖。	初階主管直接面對基層員工之工作指導與管理，因此，應具備員工品質管理相關知能，尋求降低錯誤率及提升效率的能力與企圖。	
策略規劃	策略代表重點的選擇，策略決定了組織未來的經營範圍，亦即如何在所處的環境中選擇與創造對組織未來最有利的發展空間；策略規劃的目的，即在於找出建立長期競爭優勢的基礎，而策略運用的重點之一也在於能充份發揮其既有的競爭優勢。	初階主管具備策略規劃的能力，即在於找出建立長期競爭優勢的基礎，協助主管施政之參考	
顧客導向	具備以顧客價值作為行政措施的重要基礎，展現「顧客導向」之人格屬性。公務人員應當展現下列重要之顧客服務屬性：1. 親切愉悅，禮貌助人；2. 善用同理心，瞭解顧客之需求；3. 耐心、可靠、可信；4. 強化「積極面對顧客」之態度；5. 廉潔自持、信任顧客、尊重對方；6. 效忠機關；以及 7. 高度注意標的顧客之言行。	初階主管具備顧客導向之施政理念，對於所服務之顧客更能提供臻備之服務品質	
溝通技巧	具有溝通技巧的人，不僅具備良好的表達技巧，還要具有良好的聆聽技巧與回饋技巧。職位本身就是一項溝通障礙，因為大部份主管都習慣告知，缺乏耐性聆聽，不認為部屬的回饋是那麼重要。	初階主管具備溝通技巧，對內易與長官部屬和諧相處，對外不易與顧客發生衝突與爭執。	
指導與經驗傳承	初階主管具備與部屬間的互動關係，相當比重建構在工作經驗的傳授與工作重點的設定及工作方向的引導之上，故必須具備良好的溝通表達能力，明確的傳達自己的意念，並以簡明的方式讓部屬瞭解	初階主管具備與下對部屬上對長官間的互動關係，對經驗的傳授與工作重點的設定指導自有其必要。	