

**勝利基金會辦理樸樹咖啡捷運古亭店
員工能力考核表**

114.12 制訂

評估時間：

員工姓名：

評估（考核）項目	評估結果
工作 勝任 能力	1. 對職務內容是否了解 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	2. 技能操作情形 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	3. 經由溝通（引導）其執行能力情形 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	4. 是否有遵循操作規範及專業人員指導 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	5. 工作瑕疵比例 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	6. 是否有檢視工作品質的能力 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	7. 工作上與人合作情形 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	8. 工作專注力，其持續程度 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	9. 主動請求協助（面對問題有解決意願） <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	10. 挫折忍受度（抗壓性程度） <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
生產 能力	1. 對工作時間掌握及控制（如指定工作內容，能在工作時限內完成） <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	2. 對指定工作的速度（能在工作時限內達到產量的表現） <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	3. 指定工作達成度（在時限內，其工作內容之完整度） <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	4. 工作品質（成品品質能達到工作單位要求） <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	5. 可獨立完成工作，無須工作引導 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
考核分數	
特殊表現	
評估結果	1. <input type="checkbox"/> 時薪：_____元 2. 決議後 <input type="checkbox"/> 調薪：薪資由_____調整_____ 3. 決議後 <input type="checkbox"/> 維持原議 4. 調薪幅度仍需經團體會議後決議。
備註	1. 本表每半年檢核乙次（本表核分方式，詳 <u>核分標準</u> ），請就服員確實給分。 2. 本表為能力考核標準外，亦作為核薪調整依據。 3. 核分方式：考核項目為 工作勝任能力 ，滿級分為 50，每項加總其分數後乘 1.8，即為所得分數， 生產能力 ，滿級分為 25，每選項加總其分數後乘 4，即為所得分數，兩項分數加總，即為 考核分數 ，另特殊表現項目，總分為 6:如優良表現，獲得訓練認證項目等斟酌給分，並敘述給分理由。【 考核分數+特殊表現=時薪 】 4. 員工最低時薪 93 元。（自 115.01 實施）

執行長：

副執行長：

社工督導：

就業服務員：

**勝利基金會辦理樸樹咖啡捷運古亭店
員工能力之核分標準**

評估（考核）項目		狀態
勝 任 能 力	1. 對職務內容是否了解	5→完全了解，負責的工作內容。 4→經提示後可了解，負責的工作內容。 3→經引導後，可了解部分工作內容。 2→經提示及引導後，僅了解少許工作內容。 1→經提示及引導，仍無法了解工作內容。 註： 1. 排補貨、挑豆工作內容： A. 隨時整理架上貨物整齊（冷凍櫃、冷藏櫃，並依序將正確商品置入指定貨架上，見空架時能主動或引導將正確商品置入。 B. 清潔工作：隨時清潔，維持通道及桌面上乾淨並巡視座席區、烘豆及工作場域維持乾燥無灰塵 C. 挑豆：是否正確挑出瑕疵豆，速度及正確率是否達到要求 D. 掛耳包，咖啡粉依重量放入濾紙網，壓實並確切封膜 2. 收銀工作內容： A. 正確操作收銀機及結帳（收找錢無誤）。 B. 針對顧客點單需求，現煮咖啡並將正確品項交至顧客手上。 C. 清潔工作：隨時保持檯面上清潔，水杯及馬克杯後續清潔，以及巡視賣場。
	2. 專業技能操作情形	5→ 能獨立完成操作。 4→ 經提醒後，可獨力完成操作。

		<p>3→ 需經引導，可以完成部分操作。</p> <p>2→ 經引導及提示後，僅能完成少許操作。</p> <p>1→ 經引導及提示後，仍無法完成操作，需就服員全程協助。</p>
	3. 經由溝通（引導）其執行能力情形	<p>5→ 完全遵循操作程序。</p> <p>4→ 經提醒後，可完全遵循操作程序。</p> <p>3→ 需經引導，可遵循部分操作程序。</p> <p>2→ 經引導及提示後，僅能遵循部分操作程序。</p> <p>1→ 經引導及提示後，仍無法遵循程序，需就服員全程協助。</p>
	4. 是否遵循職場規範和專業人員指導	<p>指標：A. 出缺勤紀錄 B. 服從度 C. 儀容整飾 D. 有責任感 E. 情緒管理。</p> <p>5→ 經觀察有達到 5 項指標。</p> <p>4→ 經觀察有達到 4 項指標。</p> <p>3→ 經觀察後達到 3 項指標。</p> <p>2→ 經觀察後僅達到 2 項指標。</p> <p>1→ 經觀察後只有 1 項達到指標。</p>
	5. 工作瑕疵比例	<p>5→ 完整無誤完成工作</p> <p>4→ 大部分工序均能遵照執行，但工作上仍有 10% 錯誤率。</p> <p>3→ 大部分工序均能遵照執行，但工作上有 20% 錯誤率。</p> <p>2→ 僅能遵照部分工序，工作上達 40% 錯誤率</p> <p>1→ 工作瑕疵比率達 50% 以上</p>
	6. 是否有檢視工作品質的能力	<p>5→ 會主動檢視工作流程、速度並立即修正，達到職場要求。</p> <p>4→ 經提醒後，可主動檢視工作流程、速度並修正，達到職場要求 80%。</p> <p>3→ 需提醒及引導，方能自行檢視工作流程、速度，修正後僅能達成職場要求 60%。</p> <p>2→ 經提醒及引導後，能檢視工作流程、速度，經修正後僅能達成職場要求 40%。</p> <p>1→ 經大量提醒及引導，仍無法檢視</p>

		及修正，並達到職場要求。
	7. 工作上與人合作情形	<p>5→ 可主動與他人共同完成工作。</p> <p>4→ 需經提示，可與他人共同完成工作。</p> <p>3→ 經提示及引導，與他人共同工作，配合度達 80%。</p> <p>2→ 經引導，與他人共同工作，配合度僅達 50%。</p> <p>1→ 經下達指令多次及引導，仍無法與他人共同工作。</p>
	8. 工作專注力，其持續程度	<p>5→ 工作時不容易分心，可持續 5 小時以上。</p> <p>4→ 可維持 4 小時的專注工作，雖經外界影響，經提醒後，可立即繼續工作。</p> <p>3→ 可維持 3 小時的專注工作，分心狀況略差，中途需經提醒，方可繼續工作。</p> <p>2→ 可維持 2 小時的專注工作，容易受外界影響而分心，需不斷給予提醒，方可繼續工作。</p> <p>1→ 經大量提醒及引導，均無法維持專注力。</p>
	9. 面對問題有解決意願	<p>5→ 面對問題會主動找人求助。</p> <p>4→ 面對問題，有解決動機及能力，需經就服員提示，方會找人協助。</p> <p>3→ 面對問題，有解決動機，但需經同事及就服員發現及引導後，有解決問題能力。</p> <p>2→ 面對問題，有解決動機，經同事及就服員發現及引導後，遇到同樣問題仍無法解決。</p> <p>1→ 面對問題發生，無解決動機，經同事及就服員發現及引導後，遇到同樣問題仍無法解決。</p>
	10. 挫折忍受度 (抗壓性程度)	<p>5→ 經由輔導，能承受他人批評的壓力。</p> <p>4→ 經由輔導後，短時間內才可平復</p>

		<p>及接受。</p> <p>3→ 經輔導並給予支持，需長時間才可平復及接受。</p> <p>2→ 需持續輔導及支持，長時間內僅能平復心情但無法面對。</p> <p>1→ 經由長期輔導及支持，仍無法面對挫折，忍耐度低。</p> <p>註：挫折忍受度（抗壓性程度），是指員工能接受就服員指正及修正工作行為之程度。</p>
生產能力	1. 對工作時間掌握及控制	<p>5→ 能掌控時間並獨立完成</p> <p>4→ 工作時間可經提醒後，在時間內完成。</p> <p>3→ 需經他人部分引導，可在時間內完成工作。</p> <p>2→ 需經他人持續引導，方可能在時間內完成工作。</p> <p>1→ 經下達指令及引導，仍無法掌控工作時間。</p>
	2. 對指定工作的速度（能在時間內達到產量表現）	<p>5→ 在<u>要求時間內</u>完成工作。</p> <p>4→ 在<u>要求時間內</u>僅完成 80% 工作</p> <p>3→ 在<u>要求時間內</u>僅完成 60% 工作</p> <p>2→ 在<u>要求時間內</u>僅完成 50% 工作</p> <p>1→ 無法在<u>要求時間內</u>完成局部工作</p>
	3. 指定工作達成度（達成工作內容之完整度）	<p>5→ 遵照 SOP 規範，完整達成<u>工作內容</u>。</p> <p>4→ 雖遵照 SOP 規範，僅 80% 達成<u>工作內容</u>。</p> <p>3→ 可部分遵照 SOP 規範，僅 60% 達成<u>工作內容</u></p> <p>2→ 可部分遵照 SOP 規範，但僅 50% 達成<u>工作內容</u></p> <p>1→ 少部分遵照 SOP 規範，但無法達成<u>工作內容</u></p>
	4. 工作品質（成品品質能達到工作單位要求）	<p>5→ 成品（服務）品質，完全符合規定。</p> <p>4→ 成品（服務）經指導後，品質達符合規定。</p>

		<p>3→ 成品（服務）經指導後，品質達80%符合規定。</p> <p>2→ 成品（服務）經指導後，品質達60%符合規定。</p> <p>1→ 經指導後，仍無法達成工作單位最低要求。</p>
	<p>5.可獨立完成工作，無須工作引導</p>	<p>5→ 無須引導，能獨立完成工作</p> <p>4→ 經提醒後，可獨立完成工作</p> <p>3→ 需他人連續提醒，方可完成工作</p> <p>2→ 需他人引導協助，方可完成部份工作</p> <p>1→ 經下達指令引導，仍無法完成工作</p>