

### 就業服務機構招募人員職能基準

| 版本 | 職能基準代碼        | 職能基準名稱      | 狀態   | 更新說明                | 發展更新日期     |
|----|---------------|-------------|------|---------------------|------------|
| V2 | BHR2422-004v2 | 就業服務機構招募人員  | 最新版本 | 略                   | 2018/12/21 |
| V1 | BHR2422-004   | 就業服務機構之招募人員 | 歷史版本 | 已被《BHR2422-004v2》取代 | 2015/12/31 |

|                  |     |                        |            |       |      |
|------------------|-----|------------------------|------------|-------|------|
| 職能基準代碼           |     | BHR2422-004v2          |            |       |      |
| 職能基準名稱<br>(擇一填寫) |     | 職類                     |            |       |      |
|                  |     | 職業                     | 就業服務機構招募人員 |       |      |
| 所屬<br>類別         | 職類別 | 企業經營管理 / 人力資源管理        |            | 職類別代碼 | BHR  |
|                  | 職業別 | 人事及員工培訓專業人員            |            | 職業別代碼 | 2422 |
|                  | 行業別 | 支援服務業 / 人力仲介及供應業       |            | 行業別代碼 | N78  |
| 工作描述             |     | 依據組織需求，規劃與執行招募、甄選相關作業。 |            |       |      |
| 基準級別             |     | 4                      |            |       |      |

| 主要職責    | 工作任務          | 工作產出         | 行為指標                                                                                                                         | 職能<br>級別 | 職能內涵<br>(K=knowledge 知識)                                                                                         | 職能內涵<br>(S=skills 技能)                              |
|---------|---------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| T1 招募規劃 | T1.1 確認組織人才需求 | O1.1.1 人才需求表 | P1.1.1 蒐集與分析產業發展與人才需求相關資訊。<br>P1.1.2 依組織提供人力招募問題，確認人力需求，並視需要進行初步訪談。<br>P1.1.3 協助組織分析產業特性與職務內容相關資訊。<br>P1.1.4 確認組織提供招募資訊之正確性及 | 3        | K01 政府政策知識<br>K02 產業特性概念<br>K03 勞動力現況<br>K04 職業職務概念 <sup>【註1】</sup><br>K05 人力資源規劃概念<br>K06 招募流程與管道<br>K07 勞資相關法規 | S01 顧客導向<br>S02 溝通協調能力<br>S03 資料蒐集能力<br>S04 問題分析能力 |

| 主要職責       | 工作任務           | 工作產出               | 行為指標                                                                                                                                                                     | 職能<br>級別 | 職能內涵<br>(K=knowledge 知識)                                                              | 職能內涵<br>(S=skills 技能)                                                                              |
|------------|----------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                |                    | 人力招募條件符合需求，並完成人才需求表。                                                                                                                                                     |          | K08 契約範本知識                                                                            |                                                                                                    |
|            | T1.2 招募作業規劃    | O1.2.1 招募工作計畫書【註3】 | P1.2.1 依產業特性與組織需求，提供人才招募管道建議，並評估成本效益，作為後續招募作業參考。                                                                                                                         | 3        | K02 產業特性概念<br>K04 職業職務概念<br>K05 人力資源規劃概念<br>K06 招募流程與管道                               | S01 顧客導向<br>S02 溝通協調能力<br>S05 人力資源規劃能力<br>S06 成本效益分析能力                                             |
| T2 招募及甄選作業 | T2.1 招募管道開發及應用 |                    | P2.1.1 評估組織職缺特性、求職者慣用管道或平台，並進行招募管道開發。<br>P2.1.2 依組織需求或職缺特性，選用招募管道或平台，提升職缺訊息之能見度。<br>P2.1.3 依不同招募管道屬性，規劃不同招募管理方式，以提升求職者對雇主品牌之認同感。<br>P2.1.4 依組織人才需求條件，揭露工作內容，以利求職者瞭解徵才資訊。 | 4        | K04 職業職務概念<br>K05 人力資源規劃概念<br>K06 招募流程與管道<br>K07 勞資相關法規<br>K08 契約範本知識<br>K09 目標管理基礎概念 | S03 資料蒐集能力<br>S06 成本效益分析能力<br>S07 招募管道開發技巧<br>S08 招募管道運用技巧<br>S09 社群網站經營能力<br>S10 <u>人脈建立</u> 【註2】 |
|            | T2.2 進行甄選作業    | O2.2.1 面試評估表       | P2.2.1 依組織人才需求與職業特質，篩選求職者履歷表或相關資料，找出組織所需人才。                                                                                                                              | 4        | K04 職業職務概念<br>K07 勞資相關法規<br>K10 甄選流程                                                  | S11 履歷表篩選技巧<br>S12 甄選工具使用技巧                                                                        |
|            |                |                    | P2.2.2 運用適當方法或工具，分析求職者相關條件與特質，以供組織任用參考。<br>P2.2.3 依篩選結果並視組織需求，進行面                                                                                                        |          | K04 職業職務概念<br>K06 招募流程與管道<br>K07 勞資相關法規<br>K10 甄選流程                                   | S13 表達能力<br>S14 說服能力<br>S15 面試技巧<br>S16 面試問題設計能力                                                   |

| 主要職責 | 工作任務          | 工作產出              | 行為指標                                                                 | 職能級別 | 職能內涵<br>(K=knowledge 知識)                 | 職能內涵<br>(S=skills 技能)                                        |
|------|---------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|      |               |                   | 試安排。<br>P2.2.4 依職缺屬性與求職者特質，協助組織設計面試問題，並運用適切面談技巧，評估求職者適任性。            |      | K11 面試評估方法                               | S17 時間管理<br>S18 判斷力<br>S19 諮詢與助人技巧<br>S20 傾聽能力<br>S21 辨識人才能力 |
|      | T2.3 建立及維護人才庫 | O2.3.1 人才資料表      | P2.3.1 蒐集與彙整求職者同意揭露資訊，並將求職者檔案登錄人才資料庫。<br>P2.3.2 定期維護與更新人才資料庫，以利甄選作業。 | 2    | K04 招募流程與管道<br>K07 勞資相關法規<br>K12 個人資料保護法 | S03 資料蒐集能力<br>S22 資料庫運用與維護能力                                 |
|      | T2.4 檢討與改善    | O2.4.1 執行成果報告【註4】 | P2.4.1 依據招募工作計畫書，檢視招募甄選作業成效，並確認符合組織需求。<br>P2.4.2 依據檢核結果，撰寫執行成果報告。    | 4    | K13 改善流程                                 | S23 檢核能力                                                     |

| 職能內涵 ( A=attitude 態度 )                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------|
| A01 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。               |
| A02 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。                                       |
| A03 親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。                        |
| A04 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。 |
| A05 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。                  |
| A06 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。                          |

| 說明與補充事項 |
|---------|
|---------|

#### 說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：
  - 大專以上畢業，且具 1 年以上人力資源相關經歷。
- 其他補充說明
  - 【註 1】職業職務概念：職務說明書（工作說明書）、規範說明書等。
  - 【註 2】人脈建立：指主動尋求有利於工作的人際關係或聯繫網絡，積極建立並有效管理、維繫彼此的合作關係。
  - 【註 3】招募工作計畫書：如招募時程、招募流程、招募管道、招募成本、招募效益、招募建議等。
  - 【註 4】執行成果報告：如招募活動紀錄、招募管道成效分析、招募績效分析、檢討與建議事項等。