

### 就業服務人員職能基準

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	BHR3333-004v2	就業服務人員	最新版本	略	2018/12/21
V1	BHR3333-004	就業安置人員	歷史版本	已被《BHR3333-004v2》取代	2015/12/31

<b>職能基準代碼</b>		BHR3333-004v2			
<b>職能基準名稱</b> (擇一填寫)		<b>職類</b>			
		<b>職業</b>	就業服務人員		
<b>所屬類別</b>	<b>職類別</b>	企業經營管理 / 人力資源管理		<b>職類別代碼</b>	BHR
	<b>職業別</b>	職業介紹人及承包人		<b>職業別代碼</b>	3333
	<b>行業別</b>	支援服務業 / 人力仲介及供應業		<b>行業別代碼</b>	N78
<b>工作描述</b>		提供就業資訊及協助求職者規劃就業計畫，促進順利就業，並進行就業服務管理作業。			
<b>基準級別</b>		3			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 探尋就業需求	T1.1 開發就業服務需求		P1.1.1 依機構政策，宣導就業服務資訊，開發現有或潛在求職者。	3	K01 影響就業的法規與政策 K02 職業倫理與保密原則 K03 就業市場趨勢 K04 產業及職業概況 K05 組織規範與求職者權責 K06 職涯評估方法 K07 多元文化認知	S01 表達能力 S02 溝通協調能力 S03 開發需求者能力 S04 提問技巧 S05 需求評估能力 S06 評估紀錄撰寫能力
	T1.2 評估就業服務需求	O1.2.1 就業服務需求表	P1.2.1 透過求職者諮詢，引導求職者說明需要協助項目。 P1.2.2 向求職者說明就業服務諮詢內容與方式。 P1.2.3 透過晤談方式，了解求職者背景（如專長、經濟狀況、工作狀況	3		

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			與遭遇狀況等)。 P1.2.4 依據就業市場需求，評估求職者職能內涵與求職需求。 P1.2.5 依機構程序記錄評估內容。			
	T1.3 確認就業服務需求		P1.3.1 與求職者討論並確認符合實際情況的就業目標。 P1.3.2 確認所需訓練、求職活動及資源。	3		
T2 規劃求職活動	T2.1 規劃求職活動		P2.1.1 與求職者確認合適的產業、職業及地點，並將個人狀況納入考量。 P2.1.2 協助求職者完成就業計畫，包含接觸求職市場的策略及需求。	3	K01 影響就業的法規與政策 K02 職業倫理與保密原則 K03 就業市場趨勢 K04 產業及職業概況	S01 表達能力 S02 溝通協調能力 S04 提問技巧 S05 需求評估能力
	T2.2 發展求職者的求職技能		P2.2.1 評估求職者目前的求職技能及資源，以確認可發展及改善範圍。 P2.2.2 透過正式及非正式的發展活動，改善求職者之求職技巧。	3	K07 多元文化認知 K08 個人職涯決策影響因素 K09 求職管道 K10 職業職務概念	S06 評估紀錄撰寫能力 S07 文書處理能力 S08 資料蒐集與分析能力 S09 資訊科技應用能力
	T2.3 評估求職策略和職能發展	O2.3.1 職能發展計畫	P2.3.1 定期評估求職者的求職策略及職能。 P2.3.2 定期執行服務求職者的效益評估，並確保維持適當的協助。 P2.3.3 與求職者針對確認的領域，共同完成求職者職能發展計畫。	4	K11 履歷撰寫及面試技巧 K12 求職策略（如自我行銷、人脈經營等） K13 勞資相關法規	S10 引導啟發技巧 S11 說服技巧 S12 求職活動規劃能力
T3 就業服務管理	T3.1 提供就業資訊		P3.1.1 辨識求職者需求與就業目標市場，協助蒐集並提供求職者相關	3	K03 諮詢倫理與保密原則 K04 職涯諮詢理論與實務	S02 溝通協調能力 S07 文書處理能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			就業資訊。 P3.1.2 依據就業市場資訊，協助求職者判斷與決定。		K05 個人職涯決策影響因素 K09 勞動市場趨勢 K10 產業及職業概況	S09 資訊科技應用能力 S10 引導啟發技巧 S11 關懷技巧
	T3.2 就業媒合		P3.2.1 辨識求職者優勢與能力，並協助推薦給雇主。 P3.2.2 依雇主需求，提供求職者相關資訊。 P3.2.3 視需要運用說服溝通技巧，協助進行就業媒合。	3	K11 職業職務概念 K01 影響就業的法規與政策 K02 職業倫理與保密原則 K03 就業市場趨勢 K04 產業及職業概況 K07 多元文化認知	S12 問題分析與改善能力 S13 就業追蹤能力
	T3.3 就業轉介	O3.3.1 轉介評估表 O3.3.2 轉介同意書	P3.3.1 評估求職者就業狀況或需求，與相關單位或專業人員確認轉介 <sup>【註1】</sup> 需求。 P3.3.2 向求職者說明轉介流程，並簽署轉介同意書。 P3.3.3 完成轉介相關表單與流程。	4	K08 個人職涯決策影響因素 K09 求職管道 K10 職業職務概念 K11 履歷撰寫及面試技巧 K12 求職策略（如自我行銷、人脈經營等）	
	T3.4 就業成效追蹤	O3.4.1 結案紀錄	P3.4.1 檢視並記錄就業服務成效，並完成結案紀錄及改善策略。 P3.4.2 彙整結案報告，並依相關法規進行資料維護與保密。	3	K13 勞資相關法規 K14 個人資料保護法 K15 轉介資源之社群網絡 K16 轉介流程	
<b>職能內涵 ( A=attitude 態度 )</b>						

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
<p>A01 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。</p> <p>A02 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。</p> <p>A03 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。</p> <p>A04 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。</p> <p>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。</p>						

#### 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：
  - 社會、企管、人資、心理、勞工等相關科系(所)畢業，或具 1 年以上就業服務相關經歷。
- 其他補充說明：
  - 【註 1】轉介：如申請補助方案、參與訓練課程等。