

就業服務站 / 分部經理職能基準

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	BHR333-005v2	就業服務站 / 分部經理	最新版本	略	2018/12/21
V1	BHR333-005	就業服務站 / 分部經理	歷史版本	已被《BHR333-005v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		BHR333-005v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	就業服務站 / 分部經理		
所屬 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	職業介紹人及承包人		職業別代碼	3333
	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		督導就業機會開發、職涯諮詢、就業服務及就業市場組織進行招募業務與績效管理。			
基準級別		4			

工作任務	工作活動	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 分析就業市場	T1.1 研究就業市場資訊		P1.1.1 研究組織或工作團隊之業務及營運相關資訊。 P1.1.2 使用適合的研究方法以確認並收集就業相關資訊。 P1.1.3 確認就業市場特徵。	4	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 資料蒐集與分析能力 S02 問題分析與解決能力 S03 溝通協調技巧
	T1.2 分析就業市場資訊		P1.2.1 統整就業市場資訊。 P1.2.2 開發具有發展潛能的顧客及目標市場。			

工作任務	工作活動	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)
			P1.2.3 針對企業營運狀況及外部環境影響，分析就業市場資訊。			
	T1.3 簡報就業市場資訊	O1.3.1 就業市場相關報告	P1.3.1 依機構政策和流程，記錄就業市場資訊。 P1.3.2 準備報告以傳達及分析就業市場資訊。			
	T1.4 應用就業市場資訊		P1.4.1 將就業市場資訊納入個人和工作團隊的規劃和活動。 P1.4.2 運用就業市場資訊，提供企業人力資源規劃參考。			
T2 維護機構工作環境	T2.1 宣導工作倫理實務		P2.1.1 確保遵守倫理指導準則及認知基本倫理。 P2.1.2 確保員工了解，並遵守工作所承擔管理和法律的責任。 P2.1.3 在工作實務的應用中，宣導員工和雇主的權利義務知識。	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	S02 問題分析與解決能力 S03 溝通協調技巧 S04 管理能力
	T2.2 規劃員工教育訓練與發展		P2.2.1 協助機構員工藉由知識和人際關係提升工作成效。 P2.2.2 維護並分享工作領域知識。 P2.2.3 促進並協助工作場所人際溝通。 P2.2.4 盤點員工職能並協助發展未來所需知識與技能。 P2.2.5 主動採取行動創造發展機會。			

工作任務	工作活動	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)
	T2.3 督導專業工作標準		P2.3.1 督導有關員工工作標準依程序執行。 P2.3.2 確認改善工作實務的範疇。 P2.3.3 對進行中的工作加以檢查。 P2.3.4 促進員工理解並專注於組織目標的達成。 P2.3.5 確保組織在時限內，獲得適切報告。			
	T2.4 督導機構工作		P2.4.1 與不同機構和產業的工作者建立關係。 P2.4.2 了解預算使用機制及採購相關法規。			
T3 督導就業機會開發	T3.1 就業機會開發		P3.1.1 督導開發就業機會，確保達成 <u>預定成果</u> 【註1】。 P3.1.2 確認並評估客戶需求。 P3.1.3 督導所提供之客戶服務。 P3.1.4 督導就業機會開發之發展、記錄與推廣。	4	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	S02 問題分析與解決能力 S03 溝通協調技巧 S04 領導與管理能力
T4 督導職涯諮詢服務	T4.1 確認職涯諮詢需求		P4.1.1 辨識及確認職涯諮詢需求優先順序。 P4.1.2 能確認來談者職涯諮詢需求和議題方向。	4	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	S02 問題分析與解決能力 S03 溝通協調技巧 S04 領導與管理能力

工作任務	工作活動	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)
	T4.2 協助員工處理諮詢服務		P4.2.1 提供員工適當引導與支援。 P4.2.2 協助員工處理來談者抱怨。		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 K08 心理學	
	T4.3 督導檢核		P4.3.1 查閱職涯諮詢紀錄，並作為未來調整改善方向。 P4.3.2 與來談者進行後續晤談，確認職涯諮詢成效。			
T5 督導就業服務工作	T5.1 確認就業服務領域的關鍵面向		P5.1.1 確認就業服務領域中的關鍵組織與利益關係人。 P5.1.2 協助求職者取得或保留工作。	4	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 K08 心理學	S02 問題分析與解決能力 S03 溝通協調技巧 S04 領導與管理能力
	T5.2 協助執行就業服務業務		P5.2.1 提供影響就業服務領域相關議題之工作知識。 P5.2.2 提供常見的就業與留任障礙之理解。 P5.2.3 對日常工作中跨文化議題的理解。 P5.2.4 於工作場域中積極推動多元價值觀。 P5.2.5 提供與引薦內部及外部資源，有效協助求職者。			
	T5.3 監督遵守法規與契約		P5.3.1 使用監督機制與工具以評估是否遵循相關法令規範。 P5.3.2 確認契約遵循可改善範圍。 P5.3.3 向管理階層回報潛在或與實際不			

工作任務	工作活動	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)
			符之議題。			
	T5.4 管理服務品質		P5.4.1 開發、執行並衡量服務品質標準。 P5.4.2 管理求職者和雇主滿意度調查，並審查報告符合品質要求。 P5.4.3 遵守組織程序並持續改善。			
T6 督導就業市場組織進行招募業務與績效管理	T6.1 管理員工招募作業		P6.1.1 分析並優先排序組織人力資源需求。 P6.1.2 按照組織需求、資源和相關法規，審視招募流程。 P6.1.3 確認符合組織需求及工作職掌之績效計畫。	4	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	S02 問題分析與解決能力 S03 溝通協調技巧 S04 領導與管理能力
	T6.2 執行人力資源管理		P6.2.1 管理有關員工招募、薪資及發展議題。 P6.2.2 依據機構政策和程序及法規要求，管理勞資關係議題。	4	K07 多元文化認知 K08 心理學	
T7 維護工作場域衛生與安全	T7.1 確保員工能執行安全作業規範		P7.1.1 確保個人防護設備適合該工作場域且確實能發揮作用。 P7.1.2 執行流程以確認員工能遵循工作安全規範、機構政策和程序。 P7.1.3 確認工作場域衛生與安全訓練需求。	4	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	S02 問題分析與解決能力 S03 溝通協調技巧 S04 領導與管理能力

工作任務	工作活動	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)
	T7.2 督導並遵守工作程序		P7.2.1 檢查工作程序的有效性和完整性。 P7.2.2 辨識並解決程序偏差。 P7.2.3 監督工作場域職業安全衛生，確保維護工作場域標準。	4	K07 多元文化認知 K08 心理學 K09 職業安全衛生相關規範	

職能內涵 (A=attitude 態度)
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。 A02 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。 A03 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。 A04 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。 A05 自我提升：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。

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 3 年以上就業服務相關經歷。 ● 其他補充說明： • 【註 1】預定成果：符合目標、既定時程、相關準則與程序、控管相關災害、管理職責之責任、倫理慣例及宣傳組織工作等。