

**就業機會開發人員職能基準**

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	BHR333-006v2	就業機會開發人員	最新版本	略	2018/12/21
V1	BHR333-006	就業機會開發人員	歷史版本	已被《BHR333-006v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		BHR333-006v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	就業機會開發人員		
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		調查與研究所服務區域範圍之產業人才需求，並進行彙整與公告職缺等作業。			
基準級別		4			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 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 蒐集就業市場資訊		P1.1.1 定義需要蒐集之就業市場資訊類型。 P1.1.2 確認並取得各種適當之資訊來源。 P1.1.3 利用各種適切方法蒐集就業市場資訊。 P1.1.4 定義就業市場特性。 P1.1.5 確認特定就業市場之現有及未來的特性。	3	K01 政府政策概念 K02 就業市場現況與趨勢 K03 勞資相關法規	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)
	T1.2 分析就業市場資訊	O1.2.1 就業市場分析報告	P1.2.1 分析就業市場資訊，以確認對目前與未來營運之影響。 P1.2.2 開發並應用所設定之標準，以確認具有發展潛能的顧客與目標市場。 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。	4		
	T1.3 應用就業市場資訊	O1.3.1	P1.3.1 分析目前和未來就業市場狀況，提供服務計畫、程序及措施等相關建議。 P1.3.2 改善工作措施，以回應目前及未來之就業市場特性。	4		
T2 使用溝通技巧建立職場人際關係	T2.1 與組織及同事進行溝通	O2.1.1 訪談紀錄表	P2.1.1 使用合宜溝通策略，以達成建立密切關係、交換資訊、提出問題解決方案及化解困難情境。 P2.1.2 根據既有程序進行訪談。 P2.1.3 能提出適合於實務的回饋與建議。 P2.1.4 與組織及同事溝通時，能尊重不同背景差異，並顧及其需求與權利。 P2.1.5 若溝通失敗，適切地反應並協調相關工作人員或單位處理，以善盡自己的工作職責。 P2.1.6 促進雙方溝通。 P2.1.7 尊重及鼓勵他人參與。	3	K01 政府政策概念 K02 就業市場現況與趨勢 K03 勞資相關法規 K04 轉介資源之社群網絡 K05 轉介流程	S01 資料蒐集與分析能力 S02 問題分析與解決能力 S03 溝通協調能力 S04 問題分析與改善能力

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)
			P2.1.8 能站在機構立場進行溝通協調。			
	T2.2 使用溝通技巧維持互動	O2.2.1 轉介紀錄表	<p>P2.2.1 建立彼此互信關係，化解溝通障礙。</p> <p>P2.2.2 透過溝通技巧與互動過程，辨別並解決溝通障礙，以協助釐清相關議題。</p> <p>P2.2.3 確保問題有效傳達，並協助探討確認問題內涵。</p> <p>P2.2.4 在權責範圍內，依解決問題規範流程進行溝通。</p> <p>P2.2.5 適時轉介以解決衝突及進行調解，達到雙贏。</p>	4		
	T2.3 與組織建立關係並解決溝通挑戰		<p>P2.3.1 辨別並化解溝通障礙<sup>【註1】</sup>。</p> <p>P2.3.2 辨別需要解決的不信任或衝突領域。</p> <p>P2.3.3 了解納入第三方的需求。</p>	4		
T3 維持有效之工作環境	T3.1 達成指定成果	O3.1.1 相關檢核清單	P3.1.1 開發就業機會，確保達成 <u>預定成果</u> <sup>【註2】</sup> 。	4	<p>K01 政府政策概念</p> <p>K02 就業市場現況與趨勢</p> <p>K03 勞資相關法規</p>	<p>S03 溝通協調能力</p> <p>S05 就業機會開發能力</p>
T4 提供並發展組織服務	T4.1 鎖定組織服務	O4.1.1 組織服務規劃表	<p>P4.1.1 確認並評估組織需求。</p> <p>P4.1.2 依照機構及相關法規，建立並維護組織資料。</p> <p>P4.1.3 開發組織服務，規劃方案以解決組</p>	3	<p>K01 政府政策概念</p> <p>K02 就業市場現況與趨勢</p> <p>K03 勞資相關法規</p>	<p>S03 溝通協調能力</p> <p>S05 就業機會開發能力</p>

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>織需求。</p> <p>P4.1.4 確認並選擇適合的服務，在責任範圍內達到組織需求。</p> <p>P4.1.5 執行服務機制，以確保定期服務回饋與滿意程度。</p> <p>P4.1.6 記錄與分析服務回饋意見，並回報適當人員。</p> <p>P4.1.7 若無法滿足組織需求，應重新設計服務內容或轉介相關單位。</p>			
	T4.2 提供組織服務		<p>P4.2.1 確保與組織來往時，符合其需求和權利。</p> <p>P4.2.2 確保提供的服務符合相關法規，同時維護組織聲譽及工作範疇。</p> <p>P4.2.3 正確並即時提供組織服務相關資料。</p> <p>P4.2.4 依照機構標準，完成並維護組織服務流程。</p> <p>P4.2.5 執行策略以確保組織服務定期受檢驗，並採取合適的改善措施。</p>	4	<p>K01 政府政策概念</p> <p>K02 就業市場現況與趨勢</p> <p>K03 勞資相關法規</p>	<p>S03 溝通協調能力</p> <p>S05 就業機會開發能力</p> <p>S06 宣導表達能力</p> <p>S07 策略規劃能力</p>
	T4.3 發展並推廣客戶服務	O4.3.1 組織服務紀錄	<p>P4.3.1 向現在或潛在組織推廣服務。</p> <p>P4.3.2 發展、記錄並推廣組織服務方案。</p> <p>P4.3.3 協助組織確認其需求及權利，並選擇最適切服務。</p>	4		

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)
T5 建立並維護有效人脈關係	T5.1 與其他組織發展合作關係及策略聯盟		P5.1.1 蒐集服務、組織及關鍵人員等相關資訊，維持更新狀態及可行性。 P5.1.2 與其他組織建立互動機制，並分享相關服務資訊，以降低重複提供服務狀況。	4	K01 政府政策概念 K02 就業市場現況與趨勢 K03 勞資相關法規	S01 資料蒐集與分析能力 S02 問題分析與解決能力 S03 溝通協調能力 S05 就業機會開發能力 S06 宣導表達能力 S07 策略規劃能力
	T5.2 維繫機構形象		P5.2.1 推廣機構正面形象。 P5.2.2 利用適合形式向目標組織傳達機構的政策、議題及服務處理方式。 P5.2.3 遵從機構程序處理客訴。	4		
	T5.3 維持人脈關係		P5.3.1 維持人脈關係，提供組織及機構可辨認之優點。 P5.3.2 依機構需求建立及維持人脈關係。 P5.3.3 遵從人脈關係參與者的溝通協議與保密性。 P5.3.4 維持與發展機構和組織間之工作關係。	4		

#### 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 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。

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。

A04 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。

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。

#### 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】溝通障礙：如求職者處於封閉或不願接納的態度，對個人、組織、系統和/或流程的不信任或不瞭解，處於恐懼、憤怒或沮喪的情緒中。
  - 【註 2】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。