

最新消息

- 勞動部勞動力發展署將於 106 年 5 月辦理「職能分析職能導向課程」

業務宣導

- 105 年度職能資源發展成果已全數上線，歡迎多加運用

培訓產業訊息

- 勞動部勞動力發展署將於 106 年 4-6 月辦理「外勞仲介服務(三級)認證課程研習」課程
- 勞動部勞動力發展署公告「青年就業旗艦計畫」106 年度受理訓練單位提案申請期間
- 勞動部勞動力發展署公告 106 年度上半年「產業人才投資方案」新增核定之訓練課程

相關知識

- 大家來找「查」 讓你有夠省力的職能單元

案例交流分享

- 讓房務細節中的魔鬼 無所遁形《雲朗房務員職能導向培訓效益》
- 企業內訓可以這麼做《運用職能單元發展髮型設計師培訓》
- 顧問職人大哉問《WHY 職能導向》

有關 iCAP 電子報

勞動力是國家競爭力基礎；職能則是促進勞動力發展的主要工具。勞動力發展署近年來積極推動職能相關措施，期透過職能的發展及應用，提升勞動力的質與量，進而提升人才培訓體系效能。隨著網路 e 世代的來臨，為讓各界更快速了解職能相關知識及最新職能政策與措施，我們特別發行 iCAP 電子報，作為職能工作推動的基石。iCAP 電子報預計每季發行一次，內容主要以最新消息、業務宣導、培訓產業訊息、相關知識、案例交流分享等為主，並視當季需求彈性調整或擴增內容。職能推動是一項長期的工程，在發展過程中，每一階段都是下一階段的基礎，希望 iCAP 電子報的發刊，能扮演資訊傳播的角色，讓更多人了解並認同職能的重要性。

最新消息

- ◎ 勞動部勞動力發展署 106 年「職能分析職能導向課程」第 1 梯次即日起受理報名。相關學員須知與管理方案請至 iCAP「[最新消息](#)」下載。

業務宣導

- ◎ 105 年勞動力發展署彙收各部會發展之職能基準，以及運用國外資源加以本土化之職能單元已全數上線。目前(至 106/3/20)公告之職能基準累計達 282 項，職能單元累計 1,522 項，進一步資訊請至 iCAP「[職能資源專區](#)」下載。

培訓產業訊息

- ◎ 為提升外勞仲介服務專業能力，勞動部勞動力發展署將於 106 年 4-6 月辦理「外勞仲介服務(三級)認證課程研習」課程，因報名人數眾多，課程已截止報名，詳細內容請參閱[人才發展品質管理系統](#)官網。
- ◎ 勞動部勞動力發展署公告 106 年度「青年就業旗艦計畫」訓練單位提案申請之期間自即日起至 106 年 5 月 31 日止，詳細內容請參閱[勞動部勞動力發展署](#)官網。
- ◎ 勞動部勞動力發展署公告 106 年度「產業人才投資方案」上半年新增核定之訓練課程，產業人才投資計畫共計 8 班、提升勞工自主學習計畫共計 18 班，詳細內容請參閱[勞動部勞動力發展署](#)官網。

相關知識



大家來找

讓你有夠省力的職能單元

職能基準發展與應用推動計畫辦公室 / 撰

勞動部勞動力發展署運用國際間已建置成熟的職能資源，經國內各領域之業界專家進行審視調整，成為貼近我國產業實務需求的職能內涵，定名為「職能單元」。職能單元提供各界發展職能過程的參考素材，截至目前職能單元數量累計超過 1,500 項，涵蓋 12 個領域類別：

	領域類別	數量
1.	天然資源、食品與農業	93
2.	製造	270
3.	行銷與銷售	181
4.	物流運輸	144

領域類別		數量
5.	休閒與觀光旅遊	60
6.	資訊科技	165
7.	金融財務	11
8.	科學、技術、工程、數學	110
9.	教育與訓練	30
10.	個人及社會服務	44
11.	藝文與影音傳播	138
12.	企業經營管理	276
合計		1,522

Process

確認組織最核心的
培訓需求



使用關鍵字或領域
別查詢職能單元



將職能單元發展為
課程規劃內容

職能單元為有意導入職能的組織企業開拓一條捷徑，有了它，組織企業節省職能分析過程直接運用職能單元進行課程規劃或其他職能應用。

iCAP 平台上有這麼多職能單元，要怎麼找到需要的單元呢？以培訓角度為出發點，首先您必須先確認組織最迫切需要的培訓需求，根據這個需求找出可能的職能。接著到 iCAP 平台查詢是否有現成適合需求的職能單元，若找到相關聯之單元，就可以直接運用職能單元進行課程規劃，幫您省去培訓需求一開始的職能分析流程。

基本查詢

請輸入關鍵字，或者由下拉功能選擇不同領域類別、單元級別
查詢條件說明，請點選 ?

輸入關鍵字：

依領域類別進行查詢：

依職能單元級別進行查詢：

職能單元代碼	職能單元名稱	領域類別	職能單元級別	檔案下載
BHR3R0018	分析及應用教育與訓練資訊	企業經營管理/人力資源管理	3	PDF
BHR2R0339	協助提供在職訓練	企業經營管理/人力資源管理	2	PDF
ETE5R0883	訓練師團隊成員	教育與訓練/教學	5	PDF
ETE5R0053	將調查研究應用在訓練與評量實務	教育與訓練/教學	5	PDF
ETE5R0048	評估訓練課程	教育與訓練/教學	5	PDF
ETE5R0049	進行組織訓練需求分析	教育與訓練/教學	5	PDF
EEA4R0394	管理國際教育與訓練之流程	教育與訓練/教育行政	4	PDF
ETE5R0044	訓練訓練與評量之資訊	教育與訓練/教學	5	PDF

1. 查詢職能單元的方式，可以先選擇特定領域，或者關鍵字查詢，例如：於「職能單元資源查詢」關鍵字欄，輸入「訓練」一詞。

2. 於「與訓練相關」之職能單元列表，您可以點選查詢各單元名稱預覽單元的 PDF 檔，或者點選【檔案下載】WORD 圖示下載 WORD 檔。

*請特別留意，下載 WORD 檔須要以會員帳號登入才能下載。

進階查詢

1. 查詢方式
1-1 請您先於「查詢方式」選擇「依工作任務、依職能內涵(知識K)、依職能內涵(技能S)」等不同查詢條件
1-2 再於「輸入關鍵字」欄位輸入所要查詢文字。
1-3 接著按下「查詢」鈕，即可進行查詢。

舉例說明：
例如您想知道哪些職能單元資源之工作任務具備「行銷」這個名詞。您可以依下列步驟操作：
2-1 於「查詢方式」選擇「依工作任務」查詢。
2-2 再於「輸入關鍵字」欄位輸入「行銷」兩個字。
2-3 接著按下「查詢」鈕，進行查詢。

查詢方式：

輸入關鍵字：

3. 若以關鍵字查詢不到需要的單元，您可以返回查詢首頁，點選「進階查詢」，進一步查詢哪些職能單元資源之工作任務，或職能內涵（知識/技能）可能包含輸入的關鍵字。

以上為職能單元資源查詢步驟，職能單元是一個很好的工具，組織企業可以運用它以節省導入職能的摸索與嘗試等投入成本。

讓房務細節中的魔鬼 無所遁形

雲朗房務員職能導向培訓效益

雲朗觀光股份有限公司桃園分公司人力資源部資深經理 卞以安 / 口述
職能基準發展與應用推動計畫辦公室 / 採訪整理

旅客剛退房的桃園翰品酒店客房，散落著各種住房使用後的痕跡。推開房門，房務員郭秣晨俐落地進行清理工作，半小時內，他已更換好床單、吸完地板，將浴室打掃得連一根頭髮都找不到，玻璃上也看不見任何水漬。更難想像的是，郭秣晨去年七月才成為翰品酒店的房務員新鮮人，而他在房務工作上的細心及精確度，卻可能勝過工作十多年的前輩。

專業培訓取代師徒制

交通部觀光局統計，截至今年 1 月，全台共有 3,700 家旅館，提供超過 16 萬個房間，在政府力推觀光發展的今天，旅館的住房品質尤其重要。翰品酒店與君品、雲品、兆品及中信旅館，同屬雲朗觀光連鎖飯店系統，全館 170 間雅緻客房，就是 16 個房務員每日工作的主要戰場，也是旅客入住後，決定住房品質滿意度的關鍵場域。郭秣晨之所以能在這麼短的時間內上手，成為獨當一面的房務員，在於翰品酒店去年所推動的職能導向課程訓練。

「房務工作的好壞，取決於每個房務細節的精細度。」勞動部近年推動職能導向課程認證，卞以安經理（以下簡稱：卞經理）運用過去在職能分析課程的所學，著手導入房務員的職能及職能導向課程，讓房務員的專業能夠快速、完整地傳承給新進人員。

翰品酒店規定，一個房務員一天要負責 14 個房間，每個房間的清理時間，以續住房或一般退房來區分，約為 15-30 分鐘。過去，房務員的工作傳承及新進人員訓練，靠的是老鳥帶菜鳥的「師徒制」，新進人員在長達一個月、每天 8 小時的上班時間，必須跟著資深人員從旁學習實作，能否學得一身房務本領，相當仰賴資深人員的帶領。

在翰品酒店服務超過十年的房務組資深副理潘盈芳（以下簡稱：潘副理）指出，同樣是鋪床，過去每個房務員都有自己的習慣及標準，鋪床的平整度就會出現顯著差異，有的老鳥認為床單只要塞到床底幾公分就好，有些只將床單前側拉平，導致整張床凹凸不平。怎麼做才能把床鋪好取決於師父怎麼教。然而在這次房務員培訓結束後，同仁卻知道床單必須塞到床鋪底下 45 公分的位置，相當於手軸彎曲處的深度，因為「這樣的深度是因為睡覺時每個人習慣不一樣，旅客在翻動時，床單邊角才不會跑出來。」系統化專業培訓逆轉過往傳統師徒制。

人資與第一線實務的磨合

卜經理指出透過房務員培訓課程所對應的能力要求，讓房務員清楚規定的目的是什麼，在工作上就不會「偷吃步」。過去老鳥帶著菜鳥長達一個月的時間，卻不見得能將房務技巧訓練得全面，「如今，每個新進房務員在歷經約 2-3 週的職能導向課程訓練後，就能獨當一面。」

翰品酒店為商務型飯店，近年台灣商務型飯店競爭激烈，但房務員工作辛苦、薪水不高，卻肩負著旅客入住後的直接感受。過去只要有人願意來，飯店業都很願意教，卻因為工作繁重，未必留得住人。這是「商務酒店新進房務員專業培訓課程」導入職能的初衷。

人資部門懂訓練架構、職能模型，知道如何明列房務員的行為指標；而熟悉實務工作的房務部門，雖擁有豐富的房務專業，卻無法轉化成職能模式應用。所以房務員培訓課程規劃時，由兩者共同合作，將工作內容清楚架構出來，讓雙方專業融合成才能產出真正貼近房務員的職能。

由職能展成課程，規畫過程難免意見分歧，最大的問題在於部分房務工作拆解不易，比如客房清潔實務與設備保養，站在訓練角度是兩個單獨的工作，必須拆開來分門別類地進行培訓，但在實務上卻可以同時進行。這時，卜經理的建議是：於建立職能模型階段，盡量以實務經驗為主，盡量不改變太多現場實務原則。

建構出房務員十八般武藝

房務員進入房間後，必須先把窗簾拉開，讓陽光透進來，檢視現場有無遺留物品，接著開始清潔房內垃圾、拆掉用過的床單被套，整理過程中必須進行備品補充。浴室打掃部分，馬桶一定要水洗、淋浴間玻璃清洗乾淨並擦乾。由於房務員需要牢記的東西太多，過去訓練不到一周，耐不住的新進人員就會說「這工作可能不太適合我」，令飯店傷透腦筋。

透過職能導向培訓課程，從鋪床到浴室清潔，將每個細節系統性的整理技巧傳授給新進人員，對新進人員而言，學到更專業標準化的工作內容，並建構出房務員所需的十八般武藝，成為房務員的職能，也建立出飯店業房務員的人才規格。



將訓練系統化是職能導向課程的心法

大幅降低客訴及離職率

翰品酒店去年通過勞動部「商務酒店新進房務員專業培訓課程」職能導向課程品質認證，將房務員的人才養成，細分為客房清潔與維護、公共空間設備清潔、保養、提供適切溫馨的顧客服務、提供完整的顧客習性建立、妥善處理遺留物的處理、定期盤點備品及整理 6 大項。房務員完成 32 小時的培訓課

程後，等同多了一個政府認證的職業技能，在房務工作上終生受用。

對於這門新進房務員職能導向培訓模式，潘副理給了這樣的回饋：過去房務員對於自我工作的認識僅止於清潔阿姨，做事細心、配合度高是這份工作重要的人格特質。而現在房務員在完成培訓後，才發現房務工作原來可以如此專業，職業傷害還因此大幅減少。房務工作量大，時常得搬床、翻床，手勢、姿勢不對，長期容易造成傷害，而**房務員培訓則將每個工作步驟清楚表明，降低房務員職業傷害**。



觀光旅館業人才招募不易，每年約存在 2,000-3,000 名人力需求。去年 3 月翰品著手規畫房務員培訓課程，8 月開始實施，房務員培訓課程通過政府認證，除了有效培養出優秀的房務員外，**離職率因此大幅降低，甚至連客訴都明顯減少**。

據人資部門的追蹤，過去翰品酒店 1 天約會接到 2-4 件客訴，現在則減少到 1 天不到 1 個，最常被客訴的房內頭髮問題，則在房務員改善服裝儀容，戴頭巾入房清潔後，幾乎不再接到客訴，旅客滿意度也明顯提升。

企業內訓可以這麼做

運用職能單元發展髮型設計師培訓

台北市女子燙髮業職業工會理幹事 / A'MOUR 造型沙龍經營者 賴義隆 / 口述

職能基準發展與應用推動計畫辦公室 黃韻竹 / 採訪整理

這幾年，A'MOUR 造型沙龍從小規模的單店擴展成為具有 5 家連鎖店面的事業，除了各店的師徒教學之外，逐漸發現需要一套系統化、規格化的教育訓練，來精進現場設計師的專業能力...

從「做中學」精進專業能力

在美髮工作中，設計師透過與顧客對髮型需求的溝通，融入本身的專業技術，才能提供完美服務與顧客的滿意。對設計師而言，除了不斷自我進修外，透過工作崗位「做中學」精進專業能力是忙碌工作型態中最直接有效的訓練方式，因此身為經營者就必須從中觀察、評估員工的能力缺口，然後才能對症下藥，提供適當的機會或模擬情境給予訓練，以提升其技術能力。

這幾年，A'MOUR 造型沙龍從小規模的單店擴展成為具有 5 家連鎖店面的事業，除了各店的師徒教學之外，A'MOUR 經營者賴義隆（以下簡稱：賴負責人）逐漸發現需要系統化、規格化的教育訓練，在透過友人介紹，得知勞動部勞動力發展署整理了國際上的職能資源，其中有兩項有對應到髮型設計師的能力，所以他試著把這些職能單元轉化為適合內部設計師用的課程內容：

培訓 1

創意髮型設計

參考職能單元	設計與表現創意髮型	
訓練目標	1. 分析髮型趨勢 2. 分析顧客特點和需求	3. 應用剪髮技巧 4. 選擇與應用定型技術
評量重點	<ul style="list-style-type: none">● 評量內容<ul style="list-style-type: none">1. 分析髮型結構/層次2. 運用資訊發展創意髮型設計3. 選擇剪髮工具和剪髮技巧以達成所規劃的髮型效果4. 選擇定型產品和工具，以達成所規劃的髮型效果5. 顧客滿意度確認及居家保養建議	<ul style="list-style-type: none">● 評量方法<ul style="list-style-type: none">1. 筆試：髮型設計要素2. 實作：發展 3 種髮型分析，在指定時間內進行設計分析並完成剪髮服務● 評量資源<ul style="list-style-type: none">1. 美髮沙龍或模擬環境2. 剪髮工具和設備3. 定型工具和設備4. 各種顧客類型
課程內容	一、學科 <ul style="list-style-type: none">1. 國內和國際之髮型流行趨勢資訊2. 髮型設計要素與技法	二、術科 <ul style="list-style-type: none">1. 服務技巧<ul style="list-style-type: none">(1) 服務前的顧客分析方法

- (1) 形狀
- (2) 結構
- (3) 比例
- (4) 質地
- (5) 型式

- (2) 顧客溝通與互動
2. 髮型設計
 - (1) 髮型結構/層次分析
 - (2) 髮型設計方法
 - (3) 剪髮與定型工具、技術

培訓 2

化學燙染技巧

參考職能 運用化學燙染技巧加強髮型設計

單元

- 訓練目標**
1. 化學產品知識與運用技巧
 2. 髮質評估與設計建議
 3. 化學燙染工具與技巧應用

- 評量重點**
- 評量內容
 1. 分析髮質類型
 2. 髮型設計建議
 3. 選擇化學燙染或直髮產品
 4. 選擇並應用化學燙染工具與技巧，以達成所規劃的髮型效果
 5. 顧客滿意度確認及居家保養建議
 - 評量方法
 1. 筆試：化學燙染產品種類與安全使用方式
 2. 實作：發展 3 種髮型分析，在指定時間內進行設計分析並完成燙染服務
 - 評量資源
 1. 美髮沙龍或模擬環境
 2. 化學燙染工具和設備
 3. 定型工具和設備
 4. 各種顧客類型

課程內容

一、學科：

1. 設計元素與原理
2. 化學燙染產品之種類、用途與限制
3. 各種產品對頭髮結構造成的物理與化學反應：
 - (1) 蛋白質修護素
 - (2) 化學染燙產品
 - (3) 化學直髮劑
 - (4) 潤髮產品
 - (5) 防毛躁產品
 - (6) 造型髮膠與其他造型輔助品
4. 捲髮、定型、直髮技巧，及其對不同剪髮造型的效果
5. 作業程序
 - (1) 作業安全

二、術科：

1. 服務技巧
 - (1) 服務前的顧客分析方法
 - (2) 顧客溝通與互動
2. 染燙技巧
 - (1) 髮質分析
 - (2) 將設計元素與原理運用於染燙髮型設計
 - (3) 染燙產品、設備、技巧

用參考素材盤點職能

賴負責人回饋：其實對我們這行來說，要我們自己發展職能太複雜了，**如果有像這類的參考素材，對我們再去盤點設計師需要的能力是有幫助的，也可以比較快速弄出我們要的培訓。**

?

請問顧問....

1

導入成功關鍵

重點是組織高層的全力支持、辦訓者與授課講師的觀念改變，未來培訓的趨勢走向職能，組織必須有一套方法，訓練自己需要的人才。這是一場培訓領域的革命。

2

給未來要導入的單位一些建議

運用現有職能資源，降低課程開發團隊的壓力與挫折感，站在巨人的肩膀走的更長遠。同時在導入時建立導入前後的比較基礎並蒐集可能的佐證數據，以具體呈現職能導向課程的實質效益。

受訪者蕭德賓顧問由 105 年開始輔導協助培訓機構發展職能導向課程，他很感謝這些單位願意花這個時間一起學習和成長，而他們把職能導向課程以 ADDIE 流程以實際案例完整操作一次，在他看來，這些單位的導入過程有許多值得其他單位借鏡之處。

台灣區冷凍空調工程工業同業公會是擁有眾多會員的同業公會，選擇「一對一分離式空調設備安裝實務」；而遠傳電信股份有限公司選擇「直營門市新人基礎訓練」。這些單位導入成功關鍵可以歸納成以下兩點，這兩點相輔相成：

利益關係人的支持與參與 改變以往辦訓觀念

一開始討論職能導向課程的導入，大部份培訓機構都有興趣，接著在進一步瞭解後，有些單位就會開始打退堂鼓，這是導入初期最直接馬上面臨到的困難點，這時高層對職能導向課程的價值認同與堅持導入的決心，就成為主要的關鍵。

台灣區冷凍空調工程工業同業公會是由訓練需求分析到課程規劃與評量，他們的理事長、課程發展委員會，還有跟國內冷氣大廠的部級主管幾乎全程參與，在課程開發的整個過程中，他們知道為什麼而戰。因為培訓過程所有利益關係人(包含組織高層、培訓單位辦訓者，還有授課者)的全力參與，尤其是組織高層的支持，讓所有參與者能努力走到最後一刻。職能並不是一個新議題，大家都知道它的重要性，但真正開始進行時才發現難在觀念的改變，辦訓者可能膠著於過去的培訓模式，授課講師受困於評量技術運用的純熟度，而組織高層想要你告訴他這麼做有什麼好處。

另外據蕭顧問回憶，讓他記憶深刻的還有在輔導過程與台灣區冷凍空調工程工業同業公會兩位授課專業講師不斷地溝通，以取得認同與支持，他試圖透過輔導完整地傳達訓練規劃與評量的理念，而這兩位專業講師不負眾望，親身親為地投入，最後讓這次的職能導向課程有完美的 ending，所以培訓機構的授課講師願意調整過去的評量，挑戰職能導向的評量方式，這也是導入成功的要素之一。

尋求組織最核心的需求 反應產業實際需求

台灣區冷凍空調工程工業同業公會是資方組成具特定領域專業的同業公會，在該領域已有相關的技能檢定，但現況是考試內容和結果不完全能確保拿到能力證明者站上工作崗位後，有能力完成工作任務，因此他們把跟實務上密切相關的部份考試內容抽離出來，重新設計成職能導向課程。這是真正地反應產業實際需求的培訓。

遠傳電信是國內數一數二的電信公司，門市一線人員是組織重要核心的角色，因此在提升人才的訓練，他們選擇先由直營門市新人訓練，導入勞動部勞動力發展署職能導向課程認證，高層的支持加上培訓單位全體同仁的努力促成了直營門市新人基礎訓練課程。

職能導向課程的導入不難，重點是組織高層的全力支持、辦訓者與授課講師的觀念改變，未來培訓的趨勢走向職能，組織必須有一套方法，訓練自己需要的人才。這是一場培訓領域的革命。

對於未來打算導入職能導向課程的機構，除了上述兩點的成功關鍵外，蕭顧問也有以下的建議：

以現有職能單元為藍圖 站在巨人的肩膀走的更長遠

當培訓機構好不容易搞定所有利益關係人，結果第一場課程開發會議就發現陷入職能分析的泥沼，若歷經多次討論共識找出優先培訓角色的職能，到了課程設計階段，又發現連結不起來。這是因為由訓練需求階段到訓練規劃與評量，若是由無到有進行職能分析會有一定的難度，建議可以先運用現有資源，例如：將 iCAP 網站的職能單元資源，轉化成培訓機構自己的需求，降低課程開發團隊的壓力與挫折感，後續才有機會形成學習曲線持續推動。

找出導入前後差異性具體呈現職能導向課程的實質效益

很多人在問到底做職能導向課程有什麼好處，它的效果並不是就單一培訓產品，可能包含：改變過往辦訓流程和思維、有效整合原本培訓模式(例如：講師教法、教材，還有評量)，建構評量的紮實性，建議在導入時，就建立導入前後的比較基礎，在導入過程蒐集可能的佐證數據，以具體呈現職能導向課程的實質效益。



電子報

徵 稿 啟 事

歡迎職能發展與應用相關之專文論述、實務經驗或國際新知分享踴躍投稿

- 稿件每篇以不超過 2,000 字為原則，經審核後刊登者酌給稿酬，版權歸屬本刊所有，並對來稿有刪修權，不願接受刪改者，請加註說明。
- 來稿無論採登與否，一律不退件，請自留底稿。
- 稿件若違反學術倫理或侵犯他人著作權者，相關法律責任由作者自負。
- 投稿者請註明真實姓名、現職、服務機關、通訊地址及連絡電話。

 執行單位：財團法人工業技術研究院

 諮詢電話：(02)27016565 分機 334

版權所有©勞動部勞動力發展署