

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
V3	BHR3333-004v3	就業服務人員	最新版本	略	2021/12/21
V2	BHR3333-004v2	就業服務人員	歷史版本	已被《BHR3333-004v3》取代	2018/12/21
V1	BHR3333-004v1	就業安置人員	歷史版本	已被《BHR3333-004v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		BHR3333-004v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	就業服務人員		
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		提供就業資訊及協助求職者規劃就業計畫，並進行就業服務管理作業。			
基準級別		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 依機構政策及市場需求，發佈就業服務資訊，開發現有或潛在求職者。	3	K01 就業服務相關法規與政策	S01 表達能力 S02 溝通協調能力 S03 開發需求者能力
	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，向求職者說明就業服務諮詢內容與方式，並引導求職者說明需要協助項目。 P1.2.2 透過晤談方式，了解求職者背景（如專	3	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	S02 溝通協調能力 S04 提問技巧 S05 需求評估能力 S06 評估紀錄撰寫能力

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)
			長、經濟狀況、工作經歷等)。 P1.2.3 依據就業市場需求，評估求職者職能內涵與工作需求。 P1.2.4 依機構程序記錄評估內容。		K06 職涯評估方法 K07 多元文化認知	
	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需求的就業目標。 P1.3.2 確認求職者所需訓練、提供求職活動及資源相關資訊。	3	K06 職涯評估方法	S04 提問技巧 S05 需求評估能力
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 就業服務相關法規與政策 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 S06 評估紀錄撰寫能力 S07 引導啟發技巧
	T2.2 協助求職者發展求職技能		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	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)	S08 文書處理能力 S09 資料蒐集與分析能力 S10 資訊科技應用能力 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 確認求職者需求與就業目標市場，協助蒐集並提供求職者相關就業資訊。 P3.1.2 依據就業市場資訊，協助求職者判斷與決	3	K03 就業市場趨勢 K05 組織規範與求職者權責	S02 溝通協調能力 S07 引導啟發技巧 S08 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)
			定。			S10 資訊科技應用能力
	T3.2 就業 媒合		P3.2.1 依雇主需求，提供求職者相關資訊。 P3.2.2 確認求職者優勢與能力，並協助推薦給雇主。 P3.2.3 運用說服溝通技巧，協助進行就業媒合。	3	K03 就業市場趨勢 K10 職業職務概念	S02 溝通協調能力 S13 就業追蹤能力 S14 問題分析與解決能力
	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 ^{【註1】} 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。	3	K08 個人職涯決策影響因素 K13 勞動相關法規 K14 個人資料保護法 K15 轉介資源之社群網絡 K16 轉介流程	S02 溝通協調能力 S08 文書處理能力
	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	K02 職業倫理與保密原則 K14 個人資料保護法	S08 文書處理能力

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，完成任務。
- 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。
- 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 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。

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、勞工等大專以上相關科系（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：意指工作轉換。