

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
V4	BHR3333-004v4	就業服務人員	最新版本	略	2024/12/15
V3	BHR3333-004v3	就業服務人員	歷史版本	已被《BHR3333-004v4》取代	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		BHR3333-004v4			
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 K02職業安全衛生法相關知識	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	O1.2.1就業服務需	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	3	K03職業倫理與保密原則 K04就業市場趨勢	S02溝通協調能力 S04提問技巧

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)
	需求	求表	<p>協助項目。</p> <p>P1.2.2透過晤談方式，了解求職者背景（如專長、經濟狀況、工作經歷等）。</p> <p>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。</p> <p>P1.2.4依機構程序記錄評估內容。</p>		<p>K05產業及職業概況</p> <p>K06組織規範與求職者權責</p> <p>K07職涯評估方法</p> <p>K08多元文化認知</p>	<p>S05需求評估能力</p> <p>S06評估紀錄撰寫能力</p>
	T1.3確認就業服務需求		<p>P1.3.1與求職者討論並確認符合實際需求的就業目標。</p> <p>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。</p>	3	K07職涯評估方法	<p>S04提問技巧</p> <p>S05需求評估能力</p>
T2規劃求職活動	T2.1規劃求職活動		<p>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。</p> <p>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。</p>	3	<p>K01就業服務相關法規與政策</p> <p>K02職業安全衛生法相關知識</p> <p>K03職業倫理與保密原則</p> <p>K04就業市場趨勢</p> <p>K05產業及職業概況</p>	<p>S01表達能力</p> <p>S02溝通協調能力</p> <p>S04提問技巧</p> <p>S05需求評估能力</p> <p>S06評估紀錄撰寫能力</p> <p>S07引導啟發技巧</p>
	T2.2協助求職者發展求職技能		<p>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。</p> <p>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。</p>	3	<p>K09個人職涯決策影響因素</p> <p>K10求職管道</p> <p>K11職業職務概念</p> <p>K12履歷撰寫及面試技巧</p> <p>K13求職策略（如自我行銷、人脈經營等）</p>	<p>S08文書處理能力</p> <p>S09資料蒐集與分析能力</p> <p>S10資訊科技應用能力</p> <p>S11說服技巧</p> <p>S12求職活動規劃能力</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)
T3就業服務管理	T3.1提供就業資訊		P3.1.1依據就業市場資訊，協助求職者判斷與決定。	3	K02職業安全衛生法相關知識 K04就業市場趨勢 K06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 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	K04就業市場趨勢 K11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	K09個人職涯決策影響因素 K14勞動相關法規 K15個人資料保護法 K16轉介資源之社群網絡 K17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	K03職業倫理與保密原則 K15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：**

- 轉介：如工作轉換、申請補助方案及參與訓練課程等。