

就業服務機構 / 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
V3	BHR3333-005v3	就業服務機構 / 分部經理	最新版本	略	2021/12/21
V2	BHR333-005v2	就業服務站 / 分部經理	歷史版本	已被《BHR333-005v3》取代	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		BHR333-005v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	就業服務機構 / 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		5			

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 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，以確認並蒐集就業相關資訊。 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 整體產業發展趨勢 K04 就業市場現況與趨勢	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
	T1.2 分析就業市場	O1.2.1 就業市場相	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。	4	K03 整體產業發展趨勢 K04 就業市場現況與趨勢	S01 資料蒐集與分析能力 S02 問題分析與解決能力

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)
	資訊	關報告	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。 P1.2.4 準備報告以傳達及分析就業市場資訊。			S04 簡報技巧
	T1.3 應用就業市場資訊		P1.3.1 將就業市場資訊納入個人和工作團隊的規劃和活動。 P1.3.2 運用就業市場資訊，提供企業人力資源規劃參考。	4	K03 整體產業發展趨勢 K04 就業市場現況與趨勢	S01 資料蒐集與分析能力 S02 問題分析與解決能力
T2 督導就業服務工作	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。	4	K01 影響就業的法規與政策 K02 職業倫理與保密原則 K05 組織規範與求職者權責 K06 多元文化認知	S02 問題分析與解決能力 S03 溝通協調能力 S05 領導與管理能力
	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及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 主動採取行動創造員工發展機會。	4	K04 就業市場現況與趨勢 K05 組織規範與求職者權責 K07 職涯評估方法	S03 溝通協調能力 S05 領導與管理能力
	T2.3 督導機構工作		P2.3.1 督導有關員工之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。	4	K05 組織規範與求職者權責 K08 組織管理知識 K09 組織標準作業程序	S03 溝通協調能力 S05 領導與管理能力 S06 時間管理能力

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)
			P2.3.5 確保組織在時限內，獲得適切報告。			
	T2.4 協助執行就業服務業務		P2.4.1 確認就業服務領域中的關鍵組織與利益關係人。 P2.4.2 提供影響就業服務領域相關議題之工作知識。 P2.4.3 提供常見的就業與留任障礙之理解。 P2.4.4 於工作場域中積極推動多元價值觀。 P2.4.5 提供與引薦內部及外部資源，有效協助求職者。	5	K01 影響就業的法規與政策 K02 職業倫理與保密原則 K03 整體產業發展趨勢 K04 就業市場現況與趨勢 K05 組織規範與求職者權責 K06 多元文化認知 K07 職涯評估方法 K10 心理學	S02 問題分析與解決能力 S03 溝通協調能力 S05 領導與管理能力
	T2.5 監督遵守法規與契約		P2.5.1 使用監督機制與工具以評估是否遵循相關法令規範。 P2.5.2 確認契約遵循與可改善範圍。 P2.5.3 向管理階層回報潛在或與實際不符之議題。	5	K02 職業倫理與保密原則 K11 勞動相關法規	S02 問題分析與解決能力 S03 溝通協調能力 S05 領導與管理能力
	T2.6 管理服务品質		P2.6.1 開發、執行並衡量服務品質標準。 P2.6.2 管理求職者和雇主滿意度調查，並審查報告符合品質要求。 P2.6.3 遵守組織程序並持續改善。	5	K05 組織規範與求職者權責 K12 服務品質管理	S02 問題分析與解決能力 S03 溝通協調技巧 S05 領導與管理能力
T3 督導就業機會開發	T3.1 督導就業機會開發		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。	5	K01 影響就業的法規與政策 K02 職業倫理與保密原則 K03 整體產業發展趨勢 K04 就業市場現況與趨勢 K05 組織規範與求職者權責	S02 問題分析與解決能力 S03 溝通協調能力 S05 領導與管理能力

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)
T4 督導職涯諮詢服務	T4.1 確認職涯諮詢需求	O4.1.1 職涯需求單	P4.1.1 辨識及確認職涯諮詢需求優先順序。 P4.1.2 能確認來談者之職涯諮詢需求和議題方向。	4	K02 職業倫理與保密原則 K03 整體產業發展趨勢 K04 就業市場現況與趨勢 K07 職涯評估方法 K10 心理學	S02 問題分析與解決能力 S03 溝通協調能力 S05 領導與管理能力
	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。	4	K02 職業倫理與保密原則 K10 心理學	S02 問題分析與解決能力 S03 溝通協調能力
	T4.3 督導檢核	O4.3.1 職涯諮詢紀錄	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。	4	K07 職涯評估方法	S02 問題分析與解決能力 S03 溝通協調能力
T5 督導招募業務與績效管理	T5.1 管理員工招募作業		P5.1.1 分析並優先排序組織人力資源需求。 P5.1.2 按照組織需求、資源和相關法規，審視招募流程。	5	K01 影響就業的法規與政策 K02 職業倫理與保密原則 K03 整體產業發展趨勢 K04 就業市場現況與趨勢 K05 組織規範與求職者權責 K13 人力資源管理	S02 問題分析與解決能力 S03 溝通協調技巧 S05 領導與管理能力
	T5.2 執行人力資源管理		P5.2.1 管理有關績效、薪資及發展議題。 P5.2.2 確認符合組織需求及工作職掌之績效計畫。 P5.2.3 依據機構政策和程序及法規要求，管理勞資關係議題。	5	K11 勞動相關法規 K13 人力資源管理 K14 目標管理	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)
T6 維護工作場域衛生與安全	T6.1 確保員工能執行安全作業規範		P6.1.1 確保個人防護設備適合該工作場域且確實能發揮作用。 P6.1.2 執行流程以確認員工能遵循工作安全規範、機構政策及程序。 P6.1.3 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 K05 組織規範與求職者權責 K11 勞動相關法規 K15 職業安全衛生相關規範	S02 問題分析與解決能力 S03 溝通協調技巧 S05 領導與管理能力
	T6.2 督導並遵守工作程序		P6.2.1 检查工作程序的有效性和完整性。 P6.2.2 辨識並解決程序偏差。 P6.2.3 監督工作場域職業安全衛生，確保維護工作場域標準。	5	K11 勞動相關法規 K15 職業安全衛生相關規範	S02 問題分析與解決能力 S03 溝通協調能力 S05 領導與管理能力

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 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

- 此基準適用於私立就業服務機構。
- 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 5 年以上就業服務相關經驗。
- 其他補充說明：

說明與補充事項

- 【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。