

私立就業服務機構主管職能基準

| 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 | BHR3333-005v4 | 私立就業服務機構主管    | 最新版本 | 略                  | 2024/12/15 |
| V3 | BHR3333-005v3 | 就業服務機構 / 分部經理 | 歷史版本 | 已被《BHR333-005v4》取代 | 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           |     | BHR333-005v4                         |            |       |      |
| 職能基準名稱<br>(擇一填寫) |     | 職類                                   |            |       |      |
|                  |     | 職業                                   | 私立就業服務機構主管 |       |      |
| 所屬<br>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<br>級別 | 職能內涵<br>(K=knowledge 知識)                                     | 職能內涵<br>(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。<br>P1.1.2使用適合的研究方法，以確認並蒐集就業相關資訊。<br>P1.1.3確認就業市場特徵。 | 4        | K01影響就業的法規與政策<br>K02職業倫理與保密原則<br>K03整體產業發展趨勢<br>K04就業市場現況與趨勢 | S01資料蒐集與分析能力<br>S02問題分析與解決能力<br>S03溝通協調能力 |
|          | T1.2分析       | O1.2.1就 | P1.2.1統整就業市場資訊。  | 4        | K03整體產業發展趨勢  | S01資料蒐集與分析能力                              |

| 主要職責         | 工作任務            | 工作產出    | 行為指標   | 職能級別 | 職能內涵<br>( K=knowledge 知識 )                                  | 職能內涵<br>( S=skills 技能 )                 |
|--------------|-----------------|---------|--|------|---|---|
|              | 就業市場資訊          | 業市場相關報告 | P1.2.2開發具有發展潛能的顧客及目標市場。<br>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。<br>P1.2.4準備報告以傳達及分析就業市場資訊。  |      | K04就業市場現況與趨勢  | S02問題分析與解決能力<br>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。<br>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<br>K04就業市場現況與趨勢                                 | S01資料蒐集與分析能力<br>S02問題分析與解決能力            |
| T2督導維護就業服務工作 | 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。<br>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。<br>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<br>K02職業倫理與保密原則<br>K05組織規範與求職者權責<br>K06多元文化認知 | S02問題分析與解決能力<br>S03溝通協調能力<br>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。<br>P2.2.2維護並分享工作領域知識。<br>P2.2.3促進並協助工作場所人際溝通。<br>P2.2.4盤點員工職能並協助發展未來所需知識與技能。<br>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<br>K05組織規範與求職者權責<br>K07職涯評估方法                  | S03溝通協調能力<br>S05領導與管理能力                 |
|              | T2.3督導          |         | P2.3.1督導有關員工之工作標準依程序執行。  | 4    | K05組織規範與求職者權責   | 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<br>( K=knowledge 知識 )  | 職能內涵<br>( S=skills 技能 )                    |
|------|-----------------|------|---|------|---|--|
|      | 機構工作            |      | P2.3.2 確認改善工作實務的範疇。<br>P2.3.3 對進行中的工作加以檢查。<br>P2.3.4 促進員工理解並專注於組織目標的達成。<br>P2.3.5 確保組織在時限內，獲得適切報告。  |      | K08 組織管理知識<br>K09 組織標準作業程序  | S05 領導與管理能力<br>S06 時間管理能力                  |
|      | 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相關機構單位與利益關係人。<br>P2.4.2 提供影響就業服務領域相關議題之工作知識。<br>P2.4.3 提供常見的就業與留任障礙之理解。<br>P2.4.4 於工作場域中積極推動多元價值觀。<br>P2.4.5 提供與引薦內部及外部資源，有效協助求職者。 | 4    | K01 影響就業的法規與政策<br>K02 職業倫理與保密原則<br>K03 整體產業發展趨勢<br>K04 就業市場現況與趨勢<br>K05 組織規範與求職者權責<br>K06 多元文化認知<br>K07 職涯評估方法<br>K10 心理學 | S02 問題分析與解決能力<br>S03 溝通協調能力<br>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。<br>P2.5.2 確認契約遵循與可改善範圍。<br>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<br>K11 勞動相關法規   | S02 問題分析與解決能力<br>S03 溝通協調能力<br>S05 領導與管理能力 |
|      | T2.6 管理服務品質     |      | P2.6.1 開發、執行並衡量服務品質標準。<br>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。<br>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<br>K12 服務品質管理  | S02 問題分析與解決能力<br>S03 溝通協調能力<br>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<br>( K=knowledge 知識 )  | 職能內涵<br>( S=skills 技能 )                 |
|-------------------|--------------|--------------|---|------|---|---|
| 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，確保達成預定成果。<br>P3.1.2確認並評估客戶需求。<br>P3.1.3督導所提供之客戶服務。<br>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<br>K02職業倫理與保密原則<br>K03整體產業發展趨勢<br>K04就業市場現況與趨勢<br>K05組織規範與求職者權責 | S02問題分析與解決能力<br>S03溝通協調能力<br>S05領導與管理能力 |
| T4督導職涯諮詢服務        | T4.1確認職涯需求   | 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。<br>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<br>K03整體產業發展趨勢<br>K04就業市場現況與趨勢<br>K07職涯評估方法<br>K10心理學            | S02問題分析與解決能力<br>S03溝通協調能力<br>S05領導與管理能力 |
|                   | T4.2協助員工處理服務 |              | P4.2.1提供員工適當引導與支援。<br>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<br>K10心理學  | S02問題分析與解決能力<br>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。<br>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<br>S03溝通協調能力               |
| T5督導就業市場組織進行招募業務與 | 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。<br>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<br>K02職業倫理與保密原則<br>K03整體產業發展趨勢<br>K04就業市場現況與趨勢                  | S02問題分析與解決能力<br>S03溝通協調能力<br>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<br>( K=knowledge 知識 )        | 職能內涵<br>( S=skills 技能 )   |
|------|----------------------|------|--|------|-----------------------------------|---------------------------|
| 績效管理 |                      |      |  |      | K05組織規範與求職者權責<br>K13人力資源管理        |                           |
|      | T5.2執行<br>人力資源<br>管理 |      | P5.2.1管理有關績效、薪資及發展議題。<br>P5.2.2確認符合組織需求及工作職掌之績效計畫。<br>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<br>K13人力資源管理<br>K14目標管理 | S02問題分析與解決能力<br>S03溝通協調能力 |

#### 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

● **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，且具5年以上就業服務相關經驗。

● **其他補充說明：**

- 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。