

就業機會開發人員職能基準

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	BHR3333-006v3	就業機會開發人員	最新版本	略	2021/12/21
V2	BHR3333-006v2	就業機會開發人員	歷史版本	已被《BHR3333-006v3》取代	2018/12/21
V1	BHR3333-006v1	就業機會開發人員	歷史版本	已被《BHR3333-006v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		BHR3333-006v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	就業機會開發人員		
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		調查與研究所服務區域範圍之產業人才需求，以開發企業組織就業機會等作業。			
基準級別		4			

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 蒐集就業市場資訊		P1.1.1 定義需要蒐集之就業市場資訊類型。 P1.1.2 確認並取得各種適當之資訊來源。 P1.1.3 利用各種適切方法蒐集就業市場資訊。 P1.1.4 定義就業市場特性。 P1.1.5 確認特定就業市場之現有及未來的特性。	3	K01 政府政策概念 K02 就業市場現況與趨勢 K03 勞資相關法規 K04 整體產業發展趨勢	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 就業市場分	P1.2.1 分析就業市場資訊，以確認對目前與未來營運之影響。	4	K01 政府政策概念 K02 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	析報告	P1.2.2 開發並應用所設定之標準，以確認具有發展潛能的顧客與目標市場。 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。		K03 勞資相關法規 K04 整體產業發展趨勢	
	T1.3 應用就業市場資訊	O1.3.1 就業市場改善建議措施	P1.3.1 分析目前和未來就業市場狀況，提供服務計畫、程序及措施等相關建議。 P1.3.2 改善工作措施，以回應目前及未來之就業市場特性。	4	K01 政府政策概念 K02 就業市場現況與趨勢 K03 勞資相關法規 K04 整體產業發展趨勢	S01 資料蒐集與分析能力 S02 問題分析與解決能力
T2 開發就業機會	T2.1 達成指定成果	O2.1.1 相關檢核清單	P2.1.1 依據服務計畫，開發就業機會。 P2.1.2 確保達成 <u>預定成果</u> ^{【註1】} 。	4	K01 政府政策概念 K02 就業市場現況與趨勢 K03 勞資相關法規 K04 整體產業發展趨勢	S03 溝通協調能力 S04 就業機會開發能力
T3 提供企業組織服務	T3.1 規劃企業組織服務	O3.1.1 組織服務規劃表 O3.1.2 組織服務意見回饋	P3.1.1 確認並評估組織需求。 P3.1.2 依照機構及相關法規，建立並維護組織資料。 P3.1.3 開發組織服務，規劃方案以解決組織需求。 P3.1.4 確認並選擇適合的服務，在責任範圍內達到組織需求。 P3.1.5 執行服務機制，以確保定期服務回饋與滿意程度。 P3.1.6 記錄與分析服務回饋意見，並回報適當人員。	4	K01 政府政策概念 K02 就業市場現況與趨勢 K03 勞資相關法規 K04 整體產業發展趨勢	S03 溝通協調能力 S04 就業機會開發能力

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)
			P3.1.7 若無法滿足組織需求，應重新設計服務內容或轉介相關單位。			
	T3.2 提供企業組織服務		P3.2.1 向現在或潛在組織推廣服務。 P3.2.2 確保與組織來往時，符合其需求和權利。 P3.2.3 確保提供的服務符合相關法規，同時維護組織聲譽及工作範疇。 P3.2.4 正確並即時提供組織服務相關資料。 P3.2.5 依照機構標準，完成並維護組織服務流程。 P3.2.6 執行策略以確保組織服務定期受檢驗，並採取合適的改善措施。	4	K01 政府政策概念 K02 就業市場現況與趨勢 K03 勞資相關法規 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 S04 就業機會開發能力 S05 宣導表達能力 S06 策略規劃能力
T4 建立並維護有效人脈關係	T4.1 維護企業組織服務		P4.1.1 蒐集服務、組織及關鍵人員等相關資訊，維持更新狀態及可行性。 P4.1.2 與其他組織建立互動機制，並分享相關服務資訊，以降低重複提供服務狀況。	4	K01 政府政策概念 K02 就業市場現況與趨勢 K03 勞資相關法規 K06 顧客關係管理知識	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 S04 就業機會開發能力 S07 顧客關係維護能力
	T4.2 維繫機構形象	O4.2.1 客訴處理紀錄	P4.2.1 推廣機構正面形象。 P4.2.2 利用適合形式向目標組織傳達機構的政策、議題及服務處理方式。 P4.2.3 遵從機構程序處理客訴。	4	K01 政府政策概念 K02 就業市場現況與趨勢 K03 勞資相關法規 K07 客訴處理標準程序	S03 溝通協調能力 S05 宣導表達能力 S06 策略規劃能力 S08 客訴處理能力
	T4.3 維持人脈關係		P4.3.1 維持人脈關係，提供組織及機構可辨認之服務優勢。 P4.3.2 依機構需求建立及維持人脈關係。	4	K08 職業倫理與保密原則	S03 溝通協調能力 S05 宣導表達能力

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)
			P4.3.3 遵從人脈關係參與者的溝通協議與保密性。 P4.3.4 維持與發展機構和組織間之工作關係。			

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。
- A04 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。
- 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 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。

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，或具 3 年以上就業服務相關經驗。
- 其他補充說明：
 - 【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。