

私立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
V4	BHR3333-006v4	私立就業機會開發人員	最新版本	略	2024/12/15
V3	BHR3333-006v3	就業機會開發人員	歷史版本	已被《BHR3333-006v4》取代	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		BHR3333-006v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	私立就業機會開發人員		
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		蒐集調查服務區域範圍之產業人才需求，以開發就業機會。			
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政府人力資源政策 K02就業市場現況與趨勢 K03就業服務相關法規 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	O1.2.1就	P1.2.1分析就業市場資訊，以確認對目前與未來	4	K01政府人力資源政策	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 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	就業市場資訊	業市場分析報告	營運之影響。 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。		K02就業市場現況與趨勢 K03就業服務相關法規 K04整體產業發展趨勢	S02問題分析與解決能力
	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政府人力資源政策 K02就業市場現況與趨勢 K03就業服務相關法規 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開發就業機會計畫，確保達成服務計畫預定成果。	4	K01政府人力資源政策 K02就業市場現況與趨勢 K03就業服務相關法規 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提供企業私立就業服務機構之服務	T3.1 規劃客戶服務相關服務事項	O3.1.1組織服務規劃表 O3.1.2組織服務意見回饋	P3.1.1確認並評估客戶需求。 P3.1.2依照相關法規，建立並維護客戶資料。 P3.1.3開發、規劃方案以解決客戶需求，規劃方案以解決組織需求。 P3.1.4確認並選擇適合的服務，在責任範圍內達到客戶需求。 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	4	K01政府人力資源政策 K02就業市場現況與趨勢 K03就業服務相關法規 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)
			員。 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提供客戶服務		P3.2.1向現在或潛在客戶推廣服務。 P3.2.2確保與客戶來往時，符合其需求和權利。 P3.2.3確保提供的服務符合相關法規，同時維護客戶與就業服務機構聲譽及工作範疇。 P3.2.4正確並即時提供客戶服務相關資料。 P3.2.5依照機構標準，完成並維護客戶服務流程。 P3.2.6執行策略以確保客戶服務定期受檢驗，並採取合適的改善措施。	4	K01政府人力資源政策 K02就業市場現況與趨勢 K03就業服務相關法規 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建立有效客戶服務關係	T4.1維護客戶服務		P4.1.1蒐集客戶、組織及關鍵人員等相關資訊維持更新。 P4.1.2與內部利益關係人建立互動機制，並分享相關客戶服務資訊，以降低重複提供服務狀況。 P4.1.3遵從組織機構程序處理客訴問題。	4	K01政府人力資源政策 K02就業市場現況與趨勢 K03就業服務相關法規 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 S08客訴處理能力

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。

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，且具3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。
- 就業服務相關法規：就業服務法、外勞聘僱法令、職業安全與衛生、入出國移民法、人口販運防制法、稅法及毒品防制條例等。