

### 職涯諮詢人員職能基準

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	BHR3333-007v3	職涯諮詢人員	最新版本	略	2021/12/21
V2	BHR3333-007v2	職涯諮詢人員	歷史版本	已被《BHR3333-007v3》取代	2018/12/21
V1	BHR3333-007v1	就業諮詢人員	歷史版本	已被《BHR3333-007v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		BHR333-007v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	職涯諮詢人員		
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	N7810
工作描述		協助個人進行職涯發展，提供自我探索、就業諮詢及職涯規劃等建議。			
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 探尋職涯諮詢需求	T1.1 評估職涯諮詢需求	O1.1.1 職涯諮詢申請文件	P1.1.1 向來談者說明職涯諮詢內容與方式。 P1.1.2 向來談者說明職涯諮詢人員職責及來談者之權利與義務。 P1.1.3 運用適當傾聽與提問技巧，判斷來談者狀況與動機，進行職涯諮詢之適切性。 P1.1.4 透過晤談方式，釐清來談者需求，並找出來談者需求的職涯諮詢議題。	4	K01 影響就業的法規與政策 K02 組織規範與來談者權責 K03 諮詢倫理與保密原則 K04 個人資料保護法	S01 傾聽能力 S02 提問技巧 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 )
	T1.2 建立諮詢服務關係	O1.2.1 個人資料表 O1.2.1 晤談紀錄表 O1.2.3 職涯諮詢同意書	P1.2.1 依晤談結果，建立諮詢服務關係。 P1.2.2 依相關法規與機構規範，蒐集來談者資訊與撰寫晤談紀錄，並維護來談者個人資料之完整性與保密性。	4	K01 影響就業的法規與政策 K02 組織規範與來談者權責 K03 諮詢倫理與保密原則	S01 傾聽能力 S02 提問技巧 S03 溝通協調能力 S04 晤談紀錄撰寫技巧 S05 文書處理能力
T2 進行職涯諮詢	T2.1 協助來談者自我探索	O2.1.1 晤談紀錄表 O2.1.2 個人施測紀錄	P2.1.1 運用適當傾聽與提問技巧，透過晤談方式，盤點來談者興趣、能力與價值觀。 P2.1.2 視來談者需求或背景 <sup>【註1】</sup> 差異，提供適當職涯探索活動與職涯評估工具，協助來談者進行檢測，並解釋測評結果。 P2.1.3 視來談者需求，推薦職涯促進課程、設計團體工作方案或轉介相關單位。	4	K03 諮詢倫理與保密原則 K04 個人資料保護法 K05 職涯諮詢理論與實務 K06 職涯決策影響因素 K07 心理學 K08 職涯評估方法 K09 多元文化 K10 就業市場趨勢 K11 產業及職業概況 K12 職業職務概念 K13 求職管道	S01 傾聽能力 S02 提問技巧 S03 溝通協調能力 S04 晤談紀錄撰寫技巧 S05 文書處理能力 S06 測評工具使用技巧 S07 引導討論技巧 S08 方案設計能力 S09 資料蒐集與分析能力 S10 資訊科技應用能力

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 )
	T2.2 協助來談者進行職涯規劃	O2.2.1 職涯規劃行動方案	P2.2.1 協助來談者整合個人興趣、能力與價值觀及評估就業市場需求，找出職涯方向。 P2.2.2 引導來談者採取多元途徑，探索職涯選擇和職涯發展機會。 P2.2.3 協助來談者規劃職涯發展行動方案 <sup>【註2】</sup> ，持續追蹤管理並視需要調整行動方案。	4	K03 諮詢倫理與保密原則 K04 個人資料保護法 K05 職涯諮詢理論與實務 K06 個人職涯決策影響因素 K10 就業市場趨勢 K11 產業及職業概況 K12 職業職務概念 K13 求職管道 K14 教育訓練概念	S01 傾聽能力 S02 提問技巧 S03 溝通協調能力 S04 晤談紀錄撰寫技巧 S05 文書處理能力 S09 資料蒐集與分析能力 S10 資訊科技應用能力 S11 引導啟發技巧 S12 說服技巧
	T2.3 協助來談者拓展職涯發展機會		P2.3.1 引導來談者強化自我優勢與面對不足，並推薦適當學習機會。 P2.3.2 協助來談者履歷健診與輔導面試技巧，以增進職涯自信並優化職涯技能。 P2.3.3 提供求職管道與平台，引導來談者自行發掘求職機會。 P2.3.4 引導並促進來談者設定目標並採取求職行動。	4	K11 產業及職業概況 K12 職業職務概念 K15 履歷撰寫及面試技巧 K16 求職策略 <sup>【註3】</sup> K17 勞資相關法規	S01 傾聽能力 S03 溝通協調能力 S09 資料蒐集與分析能力 S10 資訊科技應用能力 S11 引導啟發技巧 S12 說服技巧
T3 紀錄維護與成效追蹤	T3.1 維護來談者資料	O3.1.1 職涯諮詢紀錄表	P3.1.1 建立職涯諮詢紀錄，並依相關法規與機構規範，維護資料安全。	3	K18 個人資料保護法	S04 晤談紀錄撰寫技巧 S05 文書處理能力
	T3.2 評估諮詢服務成效	O3.2.1 追蹤紀錄表 O3.2.2 結	P3.2.1 確認諮詢服務過程符合機構規範與職涯發展原則。 P3.2.2 依職涯發展行動方案，追蹤來談者職涯發	4	K19 績效評估方法	S05 文書處理能力 S13 來談者關懷技巧 S14 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 )
		案紀錄表	展狀況，並評估進一步諮詢服務需求或轉介 / 媒合相關單位。 P3.2.3 依據成效分析，找出問題並提出改善策略，以提升服務內容品質與來談者成效。			
	T3.3 確認支援或轉介 / 媒合需求	O3.3.1 轉介 / 媒合評估表 O3.3.2 轉介 / 媒合同意書	P3.3.1 評估來談者需求，與相關單位或專業人員溝通轉介 / 媒合需求。 P3.3.2 向來談者說明轉介 / 媒合流程，並簽署轉介 / 媒合同意書。 P3.3.3 完成轉介 / 媒合相關表單與流程。	4	K05 職涯諮詢理論與實務 K20 轉介 / 媒合資源之社群網絡 K21 轉介 / 媒合流程	S03 溝通協調能力 S14 問題分析與解決能力

#### 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持續學習：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。
- 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：
  - 大專以上社會、企管、人資、心理、勞工等相關科系 ( 所 ) 畢業，或具1年以上職涯諮詢相關經歷。

### 說明與補充事項

- 或具職涯諮詢相關證照，如乙級就業服務技術士、NCDA 國際生涯發展諮詢師、GCDF 全球職涯發展師等
- **其他補充說明：**
  - 【註1】背景: 人種與種族、性傾向、宗教、性別、年齡及社會經濟地位的特質。
  - 【註2】職涯發展行動方案：包含基本資料、價值觀盤點結果、專長能力、個人優弱勢分析、職涯目標與內容規劃、後續改善內容等。
  - 【註3】求職策略：如自我行銷、人脈經營等。