

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
V4	BHR3333-007v4	職涯諮詢人員	最新版本	略	2024/12/15
V3	BHR3333-007v3	職涯諮詢人員	歷史版本	已被《BHR3333-007v4》取代	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		BHR333-007v4			
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		提供自我探索、就業諮詢及職涯規劃等建議，以協助個人進行職涯發展。			
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職涯諮詢規劃書 O1.1.2晤談紀錄表	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。	4	K01勞動相關法規 K02就業服務相關法規 K03組織規範與來談者權責 K04諮詢倫理與保密原則 K05個人資料保護法	S01傾聽能力 S02提問技巧 S03溝通協調能力 S04職涯規劃能力

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)
			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，並完成職涯諮詢規劃。			
	T1.2建立諮詢服務關係	O1.2.1個人資料表 O1.2.2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依相關法規與組織規範，蒐集來談者資訊與填寫諮詢同意書，並維護來談者個人資料之完整性與保密性。	4	K01勞動相關法規 K02就業服務相關法規 K03組織規範與來談者權責 K04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 S05紀錄撰寫能力 S06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諮詢紀錄表 O2.1.2個人施測紀錄	P2.1.1運用適當傾聽與提問技巧，透過諮詢方式，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	K04諮詢倫理與保密原則 K05個人資料保護法 K06職涯諮詢理論與實務 K07職涯決策影響因素 K08心理學 K09職涯評估方法 K10多元文化 K11就業市場趨勢	S01傾聽能力 S02提問技巧 S03溝通協調能力 S04職涯規劃能力 S05紀錄撰寫能力 S06文書處理能力 S07測評工具使用技巧 S08引導討論技巧 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（如政府相關就業平台管道），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，持續追蹤管理並視需要調整行動方案。	4	K04諮詢倫理與保密原則 K05個人資料保護法 K06職涯諮詢理論與實務 K07職涯決策影響因素 K11就業市場趨勢 K12教育訓練概念	S01傾聽能力 S02提問技巧 S03溝通協調能力 S05紀錄撰寫能力 S06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
	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	K13履歷撰寫及面試技巧 K14求職策略 K15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
T3職涯諮詢紀錄維護與成效追蹤	T3.1維護諮詢者資料	O3.1.1職涯諮詢紀錄表	P3.1.1建立職涯諮詢紀錄，並依相關法規與組織規範，維護資料安全。	3	K05個人資料保護法	S05紀錄撰寫能力 S06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	K16績效評估方法	S06文書處理能力 S12來談者關懷技巧 S13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確認支援或轉介需求	O3.3.1轉介評估表 O3.3.2轉介同意書	P3.3.1評估來談者需求，與相關單位或專業人員溝通轉介需求。 P3.3.2向來談者說明轉介流程，並簽署轉介同意書。 P3.3.3完成轉介相關表單與流程。	4	K06職涯諮詢理論與實務 K17轉介資源之社群網絡 K18轉介流程	S03溝通協調能力 S13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，且具1年以上職涯諮詢相關經歷。
 - 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

說明與補充事項

- **其他補充說明：**

- 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。
- 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、個人優劣勢分析、職涯目標與內容規劃、後續改善內容等。
- 求職策略：如自我行銷、人脈經營等。
- 就業市場趨勢：包含產業及職業概況、職業職務概念、求職管道。