

勞動部勞動力發展署
職能基準發展與應用推動計畫

職能基準發展指引

主辦單位： 勞動部勞動力發展署

執行單位： 財團法人工業技術研究院

中華民國 111 年 10 月

目錄

壹 指引說明	3
一、本指引目的	4
二、何謂職能與職能基準	6
三、職能基準品質構面與指標	9
四、指引使用說明	12
貳 職能基準發展流程	15
流程一、分析需求	17
流程二、選定發展項目	22
流程三、進行分析作業	28
流程四、驗證職能	51
附件 工作表單	56
表單 0-1 職能基準領域類別對照表	57
表單 0-2 職能基準領域類別架構表	58
表單 0-3 職能基準品質認證審核指標	61
表單 0-4 職能基準審核指標自我檢核表	64
表單 F1-1 標的行業資訊表	68
表單 F2-1 標的行業之關鍵職業（類）工作描述表	69
表單 F2-2 標的行業之關鍵職業（類）評估表	70
表單 F2-3 選定職業（類）之職能應用規劃表	71
表單 F3-1 選用考量與方法選用分析表	72
表單 F3-3 職能基準表	73
表單 F4-1 驗證方法分析表	77
表單 F4-2 職能底稿驗證問卷範例	78

壹 指引說明

一、本指引目的

我國產業結構正處於升級轉型之重要關頭，產業對於開發高附加價值產品之人才需求甚為殷切，產業人才新的能力需求因應而生。

公部門為促進產業發展與國民就業，就產業人才資源發展中有關人才能力內涵，特訂定產業創新條例第 18 條：「除法律另有規定外，各中央目的事業主管機關得依產業發展需要，訂定產業人才職能基準及核發能力鑑定證明，並促進國際相互承認…」肯定以職能基準與能力鑑定作為產業發展之必要性，並作為各中央目的事業主管對職能發展與應用之依據。甚者，在 100 年調整之職業訓練法所增訂之第 4 條之 1：「中央主管機關應協調、整合各中央目的事業主管機關所定之職能基準、訓練課程、能力鑑定規範與辦理職業訓練等服務資訊，以推動國民就業所需之職業訓練及技能檢定。」就明定需要有效整合、運用各中央目的事業主管機關訂定之職能基準、能力鑑定規範，再次強化職能基準與能力鑑定發展之重要性。

許多產業公協會等機構因應相關產業需求，也覺得建置職能基準有助於提供企業參考設計用人標準，降低求才成本或規劃內部訓練；另一方面，職能基準亦能提供學校及培訓機構據此進行課程規劃與調整，使其培訓對象之能力貼近產業需求，縮短學用落差。因此，近年在民間方面也見許多企業、學校相繼投入職能建置及其推動相關應用。

由上述可知，職能基準是連結職能缺口重要的推動工具，為能有效協調整合各中央目的事業主管機關所定之職能基準，對其品質把關之管理機制更是不可或缺的一環。勞動部於民國 102 年訂定「職能發展及應用推動要點」作為各界推動職能基準之依據，並同步訂定「職能基準品質認證作業手冊」、「職能基準發展指引」及「職能基準活用指引」等三本手冊，目的為引導發展單位從職能基準發展階段之行業職業需求分析、職能基準建置流程、申請職能基準品質認證，到應用階段之職能基準多元應用實務，都能提供系統化介紹及標準作業流程等參考。藉由對職能基準品質之要求，能使產業職能基準之推動有所憑據與相當程度的公信力，短期能掌握訓練需求以提升職業訓練的品質、鼓勵民間單位應用，確保職業訓練職能學習之內涵與成效，進而朝向連結職能缺口以充裕產業所需人才之長期目標。

基此，為能以有效率的運用系統化方法，本指引首先介紹職能基準品質管理機制之理念設計和目標、提出適用性的職能基準發展分析作法與選用考量，同時參照職能基準品質審核指標，協助中央目的事業主管機關與相關委託單位以及依法設立之工業團體、商業團體及協會等民間團體，能運用職能基準品質管理機制、發展職能基準與掌握品質認證原則，進而使

所建置之職能基準能具更高的公信力及效益。為使參閱者快速掌握本指引使用方法，於本章末節作說明。

二、何謂職能與職能基準

(一) 何謂職能 (Competency)

職能 (Competency) 指成功完成某項工作任務或為提高個人與組織現在與未來績效所應具備的知識、技能、態度或其他特質等能力組合。職能 (competency) 此一名詞是由美國哈佛大學教授 McClelland 於 1973 年所提出，係強調應該注重實際影響學習績效的「職能」，而非智商。而分析多位人力資源專家的研究後，可理解「職能」是一種以「能力」為發展的建構模式，透過將高績效工作者所共同具有的職能因素歸納整理，即可找出此項工作之職能模式。換言之，職能是用以描述在執行某項工作時所需具備的關鍵能力，其目的在找出並確認哪些是導致工作上卓越績效所需的能力及行為表現，以協助組織或個人瞭解如何提升其工作績效，使組織在進行人力資源管理的各項功能與人員訓練發展實務時，能更切合實際需要。

據此，就產業界所重視的職能而言，職能的建置必須具體反應企業的核心價值、願景、使命與短中長期的經營策略，也就是職能需要能夠反應出企業的專屬性 (company-specific)，例如常見特定企業發展出特定之職能模型；或者是企業常運用職能評鑑的結果，用以評估員工的高績效工作表現。

一般而言，職能依屬性可分為專業職能、核心職能及管理職能等三大類。管理職能是指擔任管理職務者執行工作所需要的能力，例如：領導力、團隊建立等；核心職能是組織中每一位成員都需要具備的能力，這些能力會隨著組織策略及文化有所不同，例如：顧客導向、創新等；專業職能是員工從事特定專業工作（依部門）所需具備的能力，例如：機電整合能力、電路設計等，各類職能發展說明如下。

1. 專業職能

以國家、產業及企業等層次分別來看，專業職能包括公部門職系職能、專門職業及技術人員職能、國家技能檢定能力標準、職業職能、職類職能（如教育部 UCAN 以 66 項職類為標的發展每項職類所需具備的專業能力）、民間證照能力標準、私部門職務職能等。

由於職能的領域及性質不一，本計畫欲規範之範疇，應回歸之原始推動目的。按本計畫主要係依「職業訓練法」（以下簡稱職訓法）第 4-1 條略以：「中央主管機關應協調、整合各中央目的事業主管機關所定之職能基準」基此，各中央目的事業主管機關所定職能基準，即為本計畫推動之主要標的。

另基於未來推動職能應用於教育及職業訓練之實際需要及彈性，除職業外，亦規劃將「職類」納入本計畫處理範疇。所謂職類，係指應用相近技術、知識之工作或職務之集合。例如餐飲業的各類從業人員，如行政主廚、西點／蛋糕／麵包師、廚師、調酒師／吧台人員、餐飲服務人員等，工作內容雖不盡相同，但部份內容如餐飲衛生、作業品質、成本、環境、專業及親切之服務、有效處理客訴等，皆為應備職能，因此可將該類職業劃歸為「餐飲管理」職類，發展職類職能。目前學校或職前養成教育，及教育部建置之「大專校院就業職能平台 UCAN」，均以職類為標的、不針對特定職業培育的概念，透過職能自我評估協助學生瞭解自我職能缺口，進而有目標的進行學習。基於此種需要，本計畫亦將「職類」職能納入規劃範疇，期使教育訓練部門亦能與產業實務接軌。

2.核心職能

核心職能因屬共通性職能，並非特定產業之產業職能基準，如勞動部共通核心職能。

3.管理職能

管理職能部分，因各企業特性各異，民間多自行量身發展，若以本計畫國家主導的高度，較不適合將資源投入具排他性的管理職能基準，因此，在推動階段仍以具公共性之產業專業職能作為優先發展範疇，管理職能暫不統一訂定基準，但管理職能導向課程的發展，仍得循課程品質認證管理機制申請審查，因此管理職能雖未特別建構其基準，但其課程仍屬本案品質管理範疇，因此是以不同形式來處理管理職能。

綜上，本指引係以「職業」或「職類」作為職能基準之發展標的。另為使職能基準發展範疇有共同依據，有關「職業」部分，將以行政院主計總處訂頒之「中華民國職業標準分類」之小類或細類職業名稱作為發展範疇，若於以上官方分類依據中均無適用之職業名稱，則以產業慣用之職業名稱作為發展範疇。

有關「職類」部分，如上述，本計畫係參考國內各領域專家意見，按國內各領域實際狀況調整後，建立領域類別架構（請參閱附件【**表單 0-1 職能基準領域類別對照表**】及【**表單 0-2 職能基準領域類別架構表**】），俾透過有系統的編碼方式，以利後續管理與應用。

另實務上，部份職業／職類會因應不同行業有不同能力要求，為使未來培育方向及內容更精確，應標示是否適用特定行業。為有一致的發展依據，行業範疇以行政院主計總處訂頒

之「中華民國行業統計分類」為發展範疇；而部份職類為跨行業別需要，如企業經營管理類，則不需限定標示行業範疇。

（二） 何謂職能基準（Occupational Competency Standard-OCS）

職能基準（Occupational Competency Standard-OCS）依職能發展及應用推動要點所述，為由中央目的事業主管機關或相關依法委託單位所發展，為完成特定職業（類）工作任務，所需具備的能力組合。此能力組合應包括該特定職業（類）之主要工作任務、行為指標、工作產出、對應之知識、技能等職能內涵的整體呈現。在職能的分類上，是為專業職能，闡述從事特定專業工作的從業人員所需具備的能力。

產業職能基準的內涵中，職能的建置必須考量產業發展之前瞻性與未來性，並兼顧產業中不同企業對於該專業人才能力之要求的共通性，以及反應從事該職業（專業）能力之必要性。因此，職能基準不以特定工作任務為侷限，而是以數個職能單元，以一個職業或職類為範疇，框整出其工作範圍描述、發展出其工作任務，展現以產業為範疇所需要能力內涵的共通性與必要性。

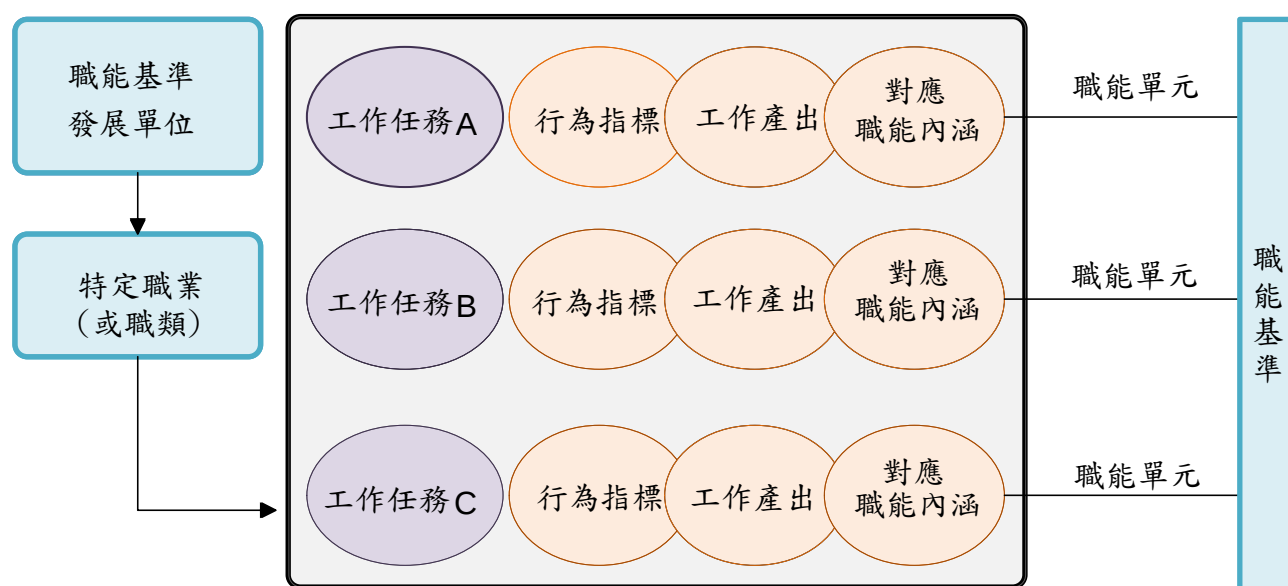


圖 1 職能基準發展示意圖

三、職能基準品質構面與指標

建立職能基準品質管理機制的目的，在於確保職能基準之內容結構品質，及其職能內涵與對應工作（職務）內容之關聯性，透過職能基準審核指標提供職能基準發展單位所產出職能基準指引與確保品質之系統化過程。

職能基準品質管理機制之推動，將針對符合品質要求的職能基準，通過審查後予以登錄，且透過平台公告，以利培訓單位、學校、企業等機構，可運用於該領域相關之人才培育發展與人力資源規劃。藉由職能基準品質管理機制，能將產業所需能力規格具體與明確化，以加速人力發展，符應勞動市場及產業的需求。

發展具有品質之職能基準，其具體效益如下：

■ 對個人而言

參考職能基準，可瞭解業界從業人員對於該職務的能力要求，進而檢視個人現有技能與職場即戰力的落差，以作為個人職涯發展規劃之依據。

■ 對企業而言

職能基準可作為內部人力資源選訓用留的參考依據，如建置職能模型、設定招募選才規格、撰寫工作說明書、規劃員工訓練及建構績效考核機制等。尤其對於中小企業或較無資源發展企業個別職能模型者，得運用此公共資源降低職能導入成本，進而優化人才素質、強化企業體質，以提升長期產業競爭力。

■ 對學校及訓練機構而言

以職能基準為基礎，可瞭解產業關鍵人才之能力需求，據此作為規劃與調整課程、提升訓練成效、發展職能導向課程及發展能力鑑定的參考依據，進而強化學生就業輔導效益，促進青年就業目標。

■ 對就業服務機構而言

透過職能基準能充分掌握產業與職場對能力的實際要求，能引導企業確立徵人規格，並可作為規劃就業輔導資源、求職者職能檢核、提供職能強化建議及求職建議的參考依據，協助求職者展現能力優勢，精準連結供需兩方，進而協助求職者找到能發揮所長、適才適所的理想工作。

■ 對政府而言

透過符合產業實務的職能基準能健全我國資歷架構，作為相關人才政策擬定的參考依據，並能透過跨國合作資歷互認，讓專業技術人才接軌國際，進而促使跨國人才交流與流動，以提升我國產業之全球競爭力。

有關職能基準品質管理機制其各面向之重點要求如下所述：

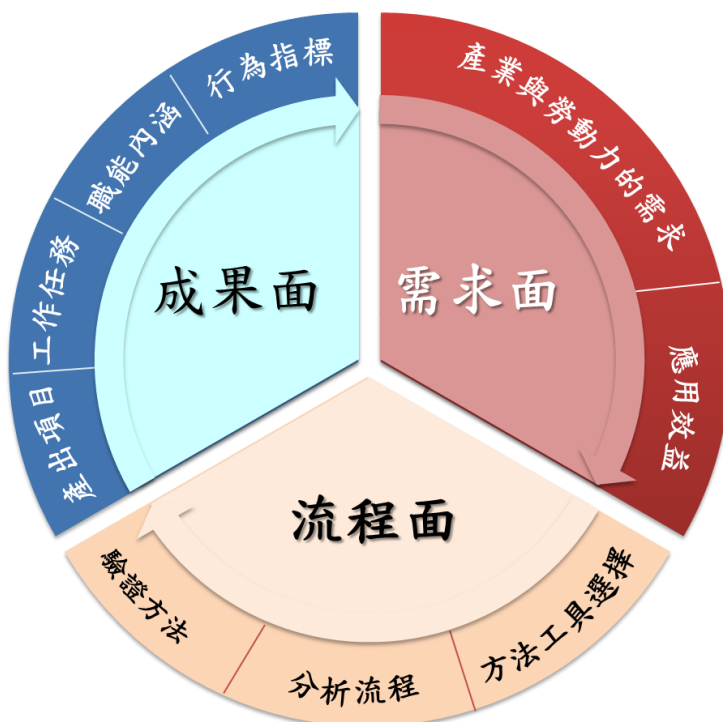


圖 2 職能基準品質構面與審核指標

I. 需求面：檢視發展職能基準的需求之合理性。

此構面主要在檢視職能基準是否依據產業與勞動力之需求發展，以及考慮未來應用效益。產業職能基準發展之初，應依據產業面重要性而定，例如：是否符合國內產業政策重點發展方向，或者有區域性產業發展之需求。

接著檢視該職能基準對於該職業是否具有重要性及影響力，例如：能提升所屬及相關產業產品或服務附加價值、與國際接軌或跨產業人才流動有幫助、具轉型或新興需求、人才缺口或職缺成長率大等。

確定該職能基準發展之需求後，仍必須考慮未來應用的方式及可能影響的人員規模。

II.流程面：檢視發展職能基準程序之系統性及公正性。

此構面主要在檢視發展產業職能基準的過程中，是否依專業屬性、職業工作性質、工作程序等選擇合適的職能分析方法，分析過程所規劃設計工具是否恰當，是否有具實務經驗的利益關係人參與，所設計之驗證方法及程序是否恰當等。

III.成果面：檢視職能基準產出的完整性。

此構面主要在檢視產業職能基準產出項目是否完備，職能基準中的「工作描述」與「工作任務」是否符合該職業（類）實際現況，各項「職能內涵」是否應涵蓋從事該職業（類）實際所需之重要項目，「行為指標」是否能具體反應能力展現的程度，並作為成果評量的依據。

依據上開各項重點要求，爰就各品質構面發展出 9 項審核指標、21 項要求條件、說明與檢附文件，以及職能基準品質認證審查作業之審核重點，請參閱附件【**表單 0-3 職能基準品質認證審核指標**】。

四、指引使用說明

本指引主要使用對象為各中央目的事業主管機關或受其委託或補助之機構；依法設立之工業團體、商業團體及協會。指引的呈現由宏觀到微觀，由大流程到小流程，一開始先以總流程表；接著，再細部說明每個子流程；最後是相關附錄。

使用者可以將總流程表視為指引索引功能，由總流程表可綜覽各個流程的說明以及參考表單。而各小節的細部子流程，先以步驟圖呈現子流程的所有步驟，再針對各步驟說明且帶出所需要的參考表單以及注意事項。若表單有不足之處，使用者得依實際需要調整修改或自行補充所需表單，如有疑問歡迎來電詢問。另外，本指引旨在作為機關單位發展職能基準之參考流程，有關職能基準品質認證申請與審查作業之相關規定，請另行參閱「**職能基準品質認證作業手冊**」。

（一） 閱讀順序建議

若您是第一次閱讀本指引，建議您可以依以下順序進行閱讀：

建議閱讀順序	指引章節
為何及如何閱讀本指引▶	① 壹、指引說明 一、本指引目的 二、何謂職能與職能基準 三、職能基準品質構面與指標 四、指引使用說明
本指引總流程表索引▶	② 貳、職能基準發展流程
各子流程步驟說明▶	③ 流程一、分析需求 流程二、選定發展項目 流程三、進行分析作業 流程四、驗證職能
職能基準發展流程相關之參考工作表單▶ 可配合職能基準發展流程各步驟使用	③ 附件 工作表單

若您是第二次以上閱讀本指引，則可以依目錄或總流程表索引選擇特定章節進行閱讀。

(二) 相關圖示說明

本指引編排依章節需要使用相關圖示或符號，其說明如下表：

圖示或符號		說明																								
表 1 職能基準發展流程總表 <table><tr><th>流程</th><th>步驟</th><th>實施說明</th><th>參考工作表單</th></tr><tr><td rowspan="5">流程一、分析需求</td><td>1-1 確認行業範疇</td><td>找到值得發展的行業方向。</td><td>F1-1 標的行業資訊表</td></tr><tr><td>1-2 規劃關鍵職業(或職類)清單</td><td>列出標的行業方向相關的領域範疇中必要且重要的關鍵職業(或職類)清單。</td><td></td></tr><tr><td>2-1 蒐集關鍵職業(或職類)資訊</td><td>定位關鍵職業藍圖中之各個職業。</td><td>F2-1 標的行業之關鍵職業(或職類)清單</td></tr><tr><td>2-2 選定職業(或職類)</td><td>選出欲發展之職業(或職類)。</td><td>F2-2 標的行業之關鍵職業(或職類)評估表</td></tr><tr><td>2-3 應用規劃</td><td>預先規劃選定職業(或職類)所發展的職能基準之未來應</td><td>F2-3 選定職業(或職類)之職能應用規</td></tr><tr><td>流程二、選定發展項目</td><td></td><td></td><td></td></tr></table> ▶ 各個子流程按順序編號 ▶ 子流程之參考表單 表單編號：以 F 開頭，按流程各步驟編號		流程	步驟	實施說明	參考工作表單	流程一、分析需求	1-1 確認行業範疇	找到值得發展的行業方向。	F1-1 標的行業資訊表	1-2 規劃關鍵職業(或職類)清單	列出標的行業方向相關的領域範疇中必要且重要的關鍵職業(或職類)清單。		2-1 蒐集關鍵職業(或職類)資訊	定位關鍵職業藍圖中之各個職業。	F2-1 標的行業之關鍵職業(或職類)清單	2-2 選定職業(或職類)	選出欲發展之職業(或職類)。	F2-2 標的行業之關鍵職業(或職類)評估表	2-3 應用規劃	預先規劃選定職業(或職類)所發展的職能基準之未來應	F2-3 選定職業(或職類)之職能應用規	流程二、選定發展項目				【本指引總流程表】，請參考貳 職能基準發展流程。 - 各流程按順序編號：分別依「流程一、流程二」順編，且加上子流程名稱。以流程一為例，「流程一、分析需求」。 - 參考表單為各子流程之參考表單，表單代號依 F 開頭，其編號為「F+流程步驟代號」，以流程一的第 1 個步驟出現的表單為例：「F1-1 標的行業資訊表」。
流程	步驟	實施說明	參考工作表單																							
流程一、分析需求	1-1 確認行業範疇	找到值得發展的行業方向。	F1-1 標的行業資訊表																							
	1-2 規劃關鍵職業(或職類)清單	列出標的行業方向相關的領域範疇中必要且重要的關鍵職業(或職類)清單。																								
	2-1 蒐集關鍵職業(或職類)資訊	定位關鍵職業藍圖中之各個職業。	F2-1 標的行業之關鍵職業(或職類)清單																							
	2-2 選定職業(或職類)	選出欲發展之職業(或職類)。	F2-2 標的行業之關鍵職業(或職類)評估表																							
	2-3 應用規劃	預先規劃選定職業(或職類)所發展的職能基準之未來應	F2-3 選定職業(或職類)之職能應用規																							
流程二、選定發展項目																										
1-1 確認行業範疇 1-2 規劃關鍵職業(或職類)清單		【子流程進行步驟名稱】，每個子流程裡各個進行步驟。 其步驟依「子流程-流程代號」編號，再加上流程步驟名稱，以流程一的第 1 個步驟為例：「1-1 確認行業範疇」。																								
★ 所對應之「相關品質要求」(指標 1.1 > 1.1.1) 有關此流程步驟 1-1 與 1-2 之「相關品質要求」如下表所示，當您閱讀完此流程之「進行步驟及注意事項」後，即可依據此流程之「審核指標自我檢核表」自評所發展之職能基準，是否能符合相關品質要求。 <table><tr><th colspan="4">相關品質要求</th></tr><tr><th>構面</th><th>指標</th><th>說明</th><th>要求條件</th></tr><tr><td rowspan="2">需求面</td><td>1.1 產業及勞動力的需求</td><td>職能基準發展標的選擇應考量對所屬產業或該職業領域的發展具有明確具體的影響。</td><td>1.1.1 應說明發展標的對所屬產業領域及勞動市場之重要性或具體影響，並有具公信力的佐證資料， ✓ 符合國內產業政策重點發展方向。 ✓ 有區域性產業發展之需求。</td></tr></table>		相關品質要求				構面	指標	說明	要求條件	需求面	1.1 產業及勞動力的需求	職能基準發展標的選擇應考量對所屬產業或該職業領域的發展具有明確具體的影響。	1.1.1 應說明發展標的對所屬產業領域及勞動市場之重要性或具體影響，並有具公信力的佐證資料， ✓ 符合國內產業政策重點發展方向。 ✓ 有區域性產業發展之需求。	【相關品質要求】 - 每個子流程之各進行步驟一開始，會表列跟此步驟對應之「相關品質要求」。 「相關品質要求」呈現跟該步驟所說明之內容有高度相關。												
相關品質要求																										
構面	指標	說明	要求條件																							
需求面	1.1 產業及勞動力的需求	職能基準發展標的選擇應考量對所屬產業或該職業領域的發展具有明確具體的影響。	1.1.1 應說明發展標的對所屬產業領域及勞動市場之重要性或具體影響，並有具公信力的佐證資料， ✓ 符合國內產業政策重點發展方向。 ✓ 有區域性產業發展之需求。																							

圖示或符號	說明
虎 ，其編號「代號」 虎 「第幾個第幾個流程號」 虎	

貳 職能基準發展流程

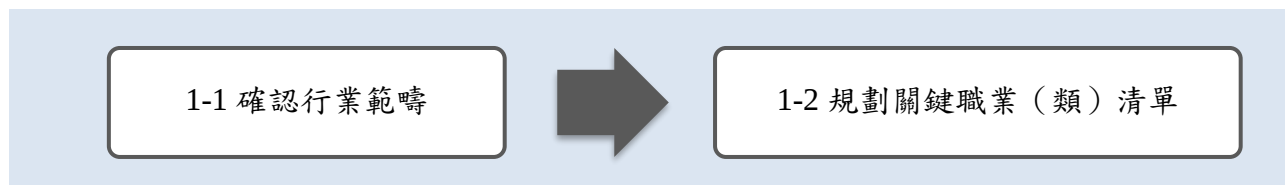
職能基準發展作業分為以下四大流程。各流程說明及相關參考工作表單如下：

表 1 職能基準發展流程總表

流程	步驟	實施說明	參考工作表單
流程一、分析需求	1-1 確認行業範疇	找到值得發展的行業方向。	F1-1 標的行業資訊表
	1-2 規劃關鍵職業（類）清單	列出標的行業方向相關的領域範疇中必要且重要的關鍵職業（類）清單。	
流程二、選定發展項目	2-1 蒐集關鍵職業（類）資訊	定位關鍵職業藍圖中之各個職業。	F2-1 標的行業之關鍵職業（類）工作描述表
	2-2 選定職業（類）	選出欲發展之職業（類）。	F2-2 標的行業之關鍵職業（類）評估表
	2-3 應用規劃	預先規劃選定職業（類）所發展的職能基準之未來應用方式、影響對象及其預期效益。	F2-3 選定職業（類）之職能應用規劃表
	3-1 選用考量與分析方法選擇	選出合適與科學方法進行職能分析。	F3-1 選用考量與方法選用分析表
流程三、進行分析作業	3-2 進行職能分析	依選定方法進行職能分析。	
	3-3 產出職能基準	完成分析後產出之職能基準，須具備之格式內容。	F3-3 職能基準表
	4-1 決定驗證方法	結合職能分析方法，綜合性評估選用適當的驗證方法。	F4-1 驗證方法分析表
流程四、驗證職能	4-2 實施驗證	以問卷方式檢驗所列職能項目之正確性與重要度；並評估行為指標與工作產出之合適性，以確認職能分析產出之有效性。	F4-2 職能底稿驗證問卷範例
	4-3 修正及完成職能基準	根據驗證結果，修正職能基準並請專家確認，完成職能基準。	F3-3 職能基準表

流程一、分析需求

此流程任務是找到發展之行業方向，且列出其相關的領域範疇中，必要且重要的關鍵職業（類）清單。共分為以下 2 個步驟：



★ 所對應之「相關品質要求」(指標 1.1>1.1.1)

有關此流程步驟 1-1 與 1-2 之「相關品質要求」如下表所示，當您閱讀完此流程之「進行步驟及注意事項」後，即可依據此流程之「審核指標自我檢核表」自評所發展之職能基準，是否能符合相關品質要求。

相關品質要求			
構面	指標	說明	要求條件
1.需求面	1.1 產業及勞動力的需求	職能基準發展標的選擇應考量對所屬產業或該職業領域的發展具有明確具體的影響。	✓ 1.1.1 應說明發展標的對所屬產業領域及勞動市場之重要性或具體影響，並有具公信力的佐證資料，包含：符合國內產業政策重點發展方向。 ✓ 有區域性產業發展之需求。

1-1 確認行業範疇

1-1 確認行業範疇

1-2 規劃關鍵職業（類）清單

找到值得發展的行業方向，有助於發展職能基準的共通性與必要性。方向的決定與否，可根據職能基準審核指標需求面向的要求，使其具備發展需求性與應用效益性。

行業範疇方向選擇時，可以從國家政策發展方向、產業脈動與需求、既有資源運用等面向進行廣泛性的資料蒐集與整體性評估。

- 資料蒐集來源：不限政府網站與出版品、人才供需、人才政策研究報告；各產業研究機構出版品或網站；各產業公會出版之研究資料或網站；各大人力銀行網站；亦可為領域代表性廠商之意見。
- 資料蒐集項目：可包括產業發展現況與趨勢、產業技術需求與應用、從業人員現況等。
- 資料蒐集方式：可為文獻分析法、產業分析技巧、焦點座談、專家訪談。

資料蒐集項目	資料來源
行業相關範疇	● 中華民國統計資訊網/行業別統計分類：https://www.stat.gov.tw/ ● 台經院產經資料庫：https://tie.tier.org.tw/
行業發展現況及趨勢	● ITIS 智網：https://www.itis.org.tw/ ● 經濟部工業局產業年鑑：https://www.moeaidb.gov.tw/ ● 國家發展委員會：https://www.ndc.gov.tw/
行業技術需求及應用	● 產業技術白皮書：https://www.moea.gov.tw/ ● 經濟部主題式開放資料服務/產業人才需求： https://tod.moea.gov.tw/
行業從業人口數	● 勞動部勞動統計查詢網/行業職業就業資訊： https://www.mol.gov.tw/ ● 中華民國統計資訊網/就業、失業統計：https://www.stat.gov.tw/ ● 人力資源統計年報資料查詢：https://www.stat.gov.tw/
行業人才缺口	● 中華民國統計資訊網/缺工及人力需求統計：

資料蒐集項目	資料來源
	https://www.stat.gov.tw/ • 產業人力供需資訊網： https://theme.ndc.gov.tw/manpower/

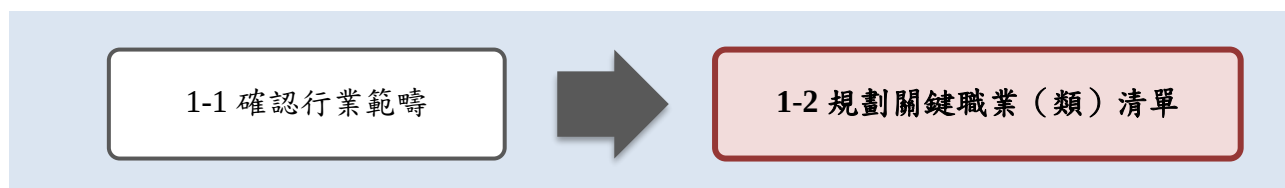
發展範疇之行業依據是以行政院主計處所公告「中華民國行業統計分類」的「行業中類」。中華民國行業分類標準對行業的定義¹不僅符合產業職能基準發展的共通性訴求、其行業之分類原則力求符合我國之經濟結構與批次修訂、編號方法來源是依聯合國一九九〇年新頒標準，利於與國際對話接軌等優點，其分類名稱詳如上述網址。

■ 參考工作表單 F1-1

此步驟，可以運用附件【[表單 F1-1 標的行業資訊表](#)】進行「行業範疇之確認」。

¹中華民國行業統計分類對行業定義為：「指經濟活動部門之種類，而非個人所從事之工作，每一類行業有一定主要經濟活動，但因分工關係，往往需要各種不同職業工作人員，而同一種職業之工作人員，亦常分布於各種不同之行業」。

1-2 規劃關鍵職業（類）清單



「關鍵職業（類）清單」是指在上述標的行業方向決定後，其相關領域範疇中必要且重要的關鍵職業（類）清單。

首先針對說明「職業」與「職類」定義，「職業」跟「行業」的概念不同，如前所述，「行業」則指工作者所隸屬的經濟活動部門種類，行業範疇應以行政院主計總處訂頒之「中華民國行業統計分類」作為發展範疇。而「職業」是指工作者本身所擔任的工作或職務，有關「職業」部分，將以行政院主計總處訂頒之「中華民國職業標準分類」之小類或細類職業名稱作為發展範疇，若於以上官方分類依據中均無適用之職業名稱，則以產業慣用之職業名稱作為發展範疇。有關「職類」係指應用相近技能、知識之工作或職務之集合，如前所述，本計畫參考國內外資料，建立職類分類參考架構，請參閱附件【[表單 0-1 職能基準領域類別對照表](#)】及【[表單 0-2 職能基準領域類別架構表](#)】。

職能基準是以職業或職類的概念延伸發展，作為職能基準之發展標的，用來清楚描繪一組工作任務中必須具備的能力要求。亦即各行業下包含若干關鍵職類；各職類又包含了若干個需要相近的知識技能之職業或工作。



圖 3 職能基準範疇

有關關鍵職業（類）可運用「行政院主計處-中華民國職業標準分類」，選擇「分類查詢」以階層的方式，從大範圍再縮小聚焦的方式進行查詢；或者是直接輸入「關鍵字」進行查詢，得到欲建立的職業方向。

職業原則上以小類（四碼），例如：2144 表示為機械工程師。

若以職類為發展標的，可參考附件【[表單 0-2 職能基準領域類別架構表](#)】，據以發展特定職類共同所需職能。

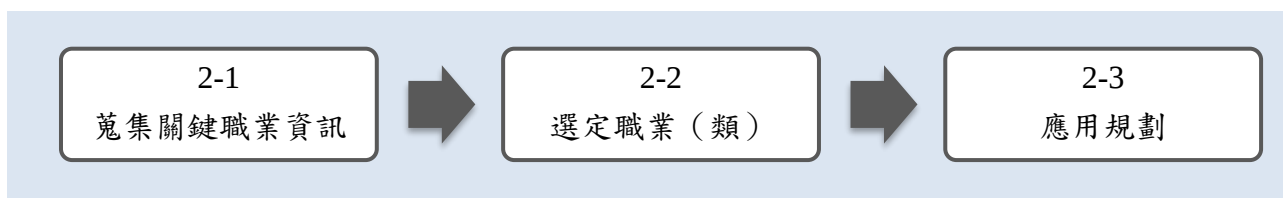
★ 流程一：審核指標自我檢核表

完整審核指標自我檢核表請參閱附件【表單 0-4 職能基準審核指標自我檢核表】。

審核指標自我檢核表											
審核指標											
★	1.1 產業及勞動力的需求 職能基準發展標的選擇應考量對所屬產業或該職業領域的發展具有明確具體的影響。										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>要求條件</th> <th>符合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.1.1 應說明發展標的對所屬產業領域及勞動市場之重要性或具體影響，並有具公信力的佐證資料，包含：</td> <td></td> </tr> <tr> <td>• 符合國內產業政策重點發展方向。</td> <td>☐是 ☐否</td> </tr> <tr> <td>• 有區域性產業發展之需求。</td> <td>☐是 ☐否</td> </tr> <tr> <td>本項審核指標檢核（其中 1 項符合即通過檢核）</td> <td> ☐符合 ☐未符合 </td> </tr> </tbody> </table>	要求條件	符合	1.1.1 應說明發展標的對所屬產業領域及勞動市場之重要性或具體影響，並有具公信力的佐證資料，包含：		• 符合國內產業政策重點發展方向。	☐ 是 ☐ 否	• 有區域性產業發展之需求。	☐ 是 ☐ 否	本項審核指標檢核（其中 1 項符合即通過檢核）	☐ 符合 ☐ 未符合
要求條件	符合										
1.1.1 應說明發展標的對所屬產業領域及勞動市場之重要性或具體影響，並有具公信力的佐證資料，包含：											
• 符合國內產業政策重點發展方向。	☐ 是 ☐ 否										
• 有區域性產業發展之需求。	☐ 是 ☐ 否										
本項審核指標檢核（其中 1 項符合即通過檢核）	☐ 符合 ☐ 未符合										

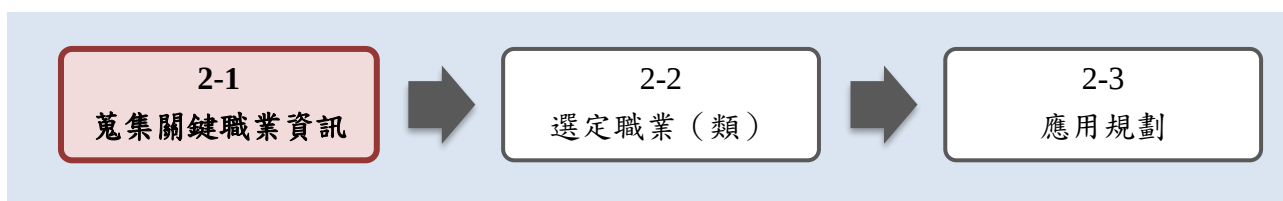
流程二、選定發展項目

此流程任務是挑選出標的行業優先發展之關鍵職業（類），且規劃所發展的職能基準其未來應用方式、影響範圍等。共分為以下 3 個步驟：



■ 進行步驟及注意事項

2-1 蒐集關鍵職業資訊



於「流程一、分析需求」，找到發展之行業方向，且列出其相關領域範疇中，必要且重要的關鍵職業（類）清單後，開始蒐集所列關鍵職業（類）資訊，由於職業係指工作者本身所擔任的工作或職務，先釐清職業（類）的工作範圍，才能藉由框架，產出具體的職能基準內容。例如：機構設計工程師之工作描述可為「瞭解機械構造，根據顧客需求（市場需求），構思設計出符合需要的機台，以 3D 繪圖軟體繪製出零件加工圖，在機台製作過程中與組立人員或製造廠商進行溝通，機台組裝完成後進行測試檢驗。」

資料蒐集項目	資料來源
職業類別	• 行政院主計處/中華民國職業標準分類：https://mobile.stat.gov.tw/
職業人才缺口	• 中華民國統計資訊網/缺工及人力需求統計：https://www.stat.gov.tw/ • 產業人力供需資訊網：https://theme.ndc.gov.tw/manpower/ • 經濟部主題式開放資料服務/產業人才需求：https://tod.moea.gov.tw/ • 各大人力銀行網站
職業從業人數	• 勞動部勞動統計查詢網/行業職業就業資訊：https://www.mol.gov.tw/ • 中華民國統計資訊網/就業、失業統計：https://www.stat.gov.tw/

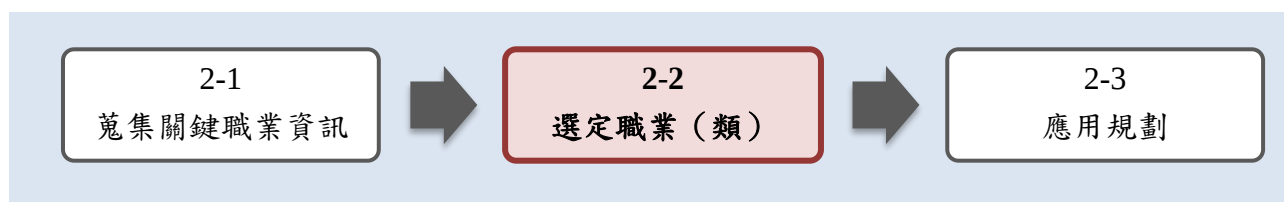
資料蒐集項目	資料來源
	人力資源統計年報資料查詢：https://www.stat.gov.tw/
職業供給人口與 對應學校科系	- 教育部/統計處：https://depart.moe.edu.tw/ - 產業人力供需資訊網：https://theme.ndc.gov.tw/manpower/

由於職業分類架構所列之職業，並不一定能即使反應符合個別不同行業或產業實際現況，為使關鍵職業藍圖中各個職業的定位更精確，建議透過訪談，針對其工作描述進行確認，並確認所列各職業是否其工作範疇各自獨立，沒有重疊的疑慮，以便後續發展為職能基準時，能符合產業現況的工作範疇再據以討論。

■ 參考工作表單-F2-1

此步驟，可以運用附件【[表單 F2-1 標的行業之關鍵職業（類）工作描述表](#)】。

2-2 選定職業（類）



★ 所對應之「相關品質要求」(指標 1.1>1.1.2)

有關此流程步驟 2-1 與 2-2 之「相關品質要求」如下表所示，當您閱讀完此流程之「進行步驟及注意事項」後，即可依據此流程之「審核指標自我檢核表」自評所發展之職能基準，是否能符合相關品質要求。

相關品質要求			
構面	指標	說明	要求條件
1.需求面	1.1 產業及勞動力的需求	職能基準發展標的選擇應考量對所屬產業或該職業領域的發展具有明確具體的影響。	1.1.2 應說明發展標的對該職業有重要性或具體影響，至少包含以下兩項或其他自述具體面向： ✓ 對民眾財產安全及公共安全有相當影響或有明確法規執業資格要求。 ✓ 能提升所屬及相關產業產品或服務附加價值。 ✓ 對與國際接軌或跨產業人才流動有幫助。 ✓ 具轉型或新興需求。 ✓ 實際從業人數與人力來源人數具相當規模。 ✓ 人才缺口或職缺成長率大。

此步驟是要能夠選出欲發展之職業（類），因此需要先就將關鍵職業藍圖所列職業（類）進行評估。（請見參考附件【[表單 F2-2 標的行業之關鍵職業（類）評估表](#)】）

值得注意的是，為使選出的職業（類）能發展成具備產業公信力之職能基準，建議邀請學者、研究機構代表、產業代表、公協會單位代表等廣納各界的意見，其中，建議產業代表比例應佔六成以上，確保職能內涵貼近實務應用所需之意見。各方代表資格建議如下：

- 產業代表：具有該職業（類）專業知識之企業主管、資深工作人員或顧問。
- 學者／研究機構代表：具該職業（類）專業領域教學經驗或服務於具有該專業（職業）知識相關研究單位的專家。
- 公協會代表：具有該職業（類）專業知識相關單位之代表。

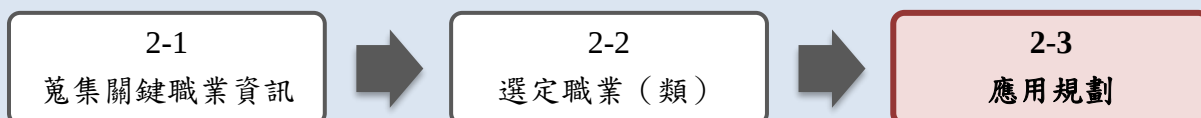
對於選擇目標職業之建議條件，例如該職業（類）為跨產業需要、擁有產業重點發展技術或可提升產品附加價值、從業人數達一定規模、具備跨國發展之趨勢、人才缺口大或職缺成長率高的職業等。各方代表所挑選出的職業（類），建議運用以下特質進行綜合性評估：

- 影響性：從業人數達一定規模、人才缺口大等。
- 重要性：職缺成長率高、跨產業／國家重點產業需求等。
- 創新性：是指該職業（類）具可提高產品與服務附加價值等。

■ 參考工作表單 F2-2

此步驟，可以運用附件【[表單 F2-2 標的行業之關鍵職業（類）評估表](#)】。

2-3 應用規劃



★ 所對應之「相關品質要求」(指標 1.2)

有關此流程步驟 2-3 之「相關品質要求」如下表所示，當您閱讀完此流程之「進行步驟及注意事項」後，即可依據此流程之「審核指標自我檢核表」自評所發展之職能基準，是否符合相關品質要求。

相關品質要求			
構面	指標	說明	要求條件
I. 需求面	1.2 應用效益	職能基準發展應說明未來應用的方式及可能影響的人員規模。	1.2.1 應說明針對職能基準發展後具體可行或迫切需要之應用方式，如學校學程課程、職業訓練、企業人資制度。
			1.2.2 應說明未來會應用之單位機構及其應用方式具體構想。
			1.2.3 應預估該職能基準未來應用可能影響人數規模。

此步驟要能預先規劃選定職業（類）所發展的職能基準之未來應用方式、影響範圍等，以確定投入資源發展之職能基準確實有應用需求且能產生應用效益。這部份可以藉由上述分析需求流程進行時所得之資料整理與規劃。

在全球化的時代，所有職業內容、需要的基本知識與技術皆快速變化，不論是求職者或在職者均需掌握這些產業職務資訊，作為參加職業訓練與終身學習之評估依據，以不斷地更新自身的知識與技能；而教育訓練機構也可根據此一職能標準來規劃符合產業需求的訓練課程，有效地更新與提升產業所需關鍵人才技術能力。

職能基準的發展是以產業界為導向，可以充分反應業界的能力需求，因此對於雇主、求職者、在職者、政府等，均有所助益；尤其是對於教育訓練者而言，更有莫大的幫助，因為職能基準可作為課程發展的依據，以便設計符合產業用人需求的教育或訓練課程，使得育才與用才之間的落差空間減到最小。因此，特定職業（類）在最先開始建置之初就必須考量職能應用及擴散效益。

此步驟之重點在發展職能基準之初，能掌握未來具體應用模式及示範案例，以佐證投入資源的效益。

■ 參考工作表單 F2-3

此步驟，可以運用附件【[表單 F2-3 選定職業（類）之職能應用規劃表](#)】。

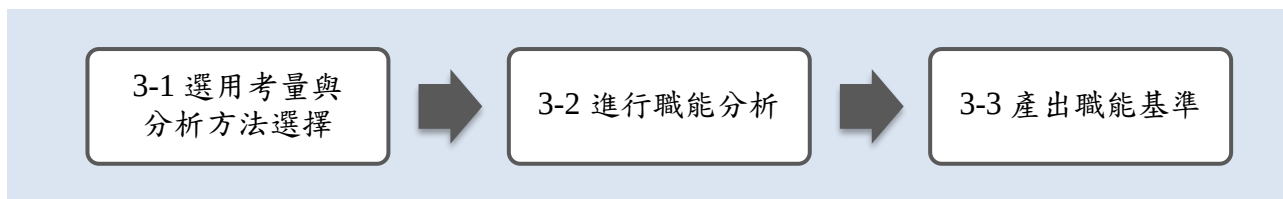
★ 流程二：審核指標自我檢核表

完整審核指標自我檢核表請參閱附件【**表單 0-4 職能基準審核指標自我檢核表**】。

審核指標自我檢核表		
審核指標		
★	1.1 產業及勞動力的需求 職能基準發展標的選擇應考量對所屬產業或該職業領域的發展具有明確具體的影響。	
	要求條件	符合
	1.1.2 應說明發展標的對該職業有重要性或具體影響，至少包含以下兩項或其他自述具體面向：	
	• 對民眾財產安全及公共安全有相當影響或有明確法規執業資格要求。	☐ 是 ☐ 否
	• 能提升所屬及相關產業產品或服務附加價值。	☐ 是 ☐ 否
	• 對與國際接軌或跨產業人才流動有幫助。	☐ 是 ☐ 否
	• 具轉型或新興需求。	☐ 是 ☐ 否
	• 實際從業人數與人力來源人數具相當規模。	☐ 是 ☐ 否
	• 人才缺口或職缺成長率大。	☐ 是 ☐ 否
	本項審核指標檢核（至少 2 項符合才通過檢核）	☐ 符合 ☐ 未符合
★	1.2 應用效益 職能基準發展應說明未來應用的方式及可能影響的人員規模。	
	1.2.1 應說明針對職能基準發展後具體可行或迫切需要之應用方式，如學校學程課程、職業訓練、企業人資制度。	☐ 是 ☐ 否
	1.2.2 應說明未來會應用之單位機構及其應用方式具體構想。	☐ 是 ☐ 否
	1.2.3 應預估該職能基準未來應用可能影響人數規模。	☐ 是 ☐ 否
	本項審核指標檢核（必須全部符合才通過檢核）	☐ 符合 ☐ 未符合

流程三、進行分析作業

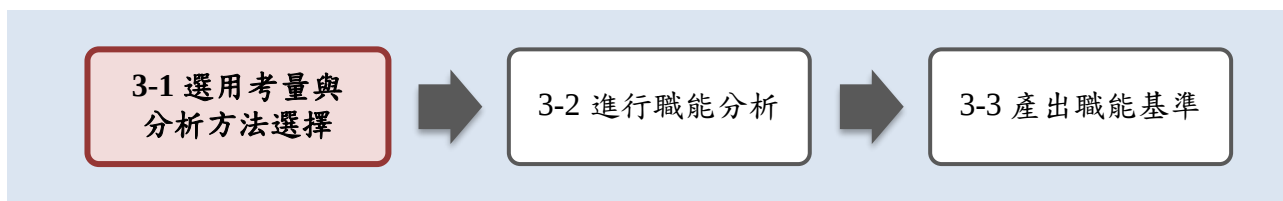
此流程的任務是選擇適切之職能分析方法，分析發展出完整之職能基準。共分為以下 3 個步驟：



■ 進行步驟及注意事項

由於產業職能基準重視標的產業或領域所需能力需求的共通性與必要性，因此需要以科學方法建立能力內涵以力求客觀，以系統化方式就完成某類型工作、職業或職類所應具備能力之分析，我們稱為職能分析（competency analysis）。

3-1 選用考量與分析方法選擇



★ 所對應之「相關品質要求」(指標 2.1)

有關此流程步驟 3-1 之「相關品質要求」如下表所示，當您閱讀完此流程之「進行步驟及注意事項」後，即可依據此流程之「審核指標自我檢核表」自評所發展之職能基準，是否能符合相關品質要求。

相關品質要求			
構面	指標	說明	要求條件
2. 流程面	2.1 方法工具選擇	職能基準發展應依照職業之專業屬性、職業工作性質、工作程序與相關知識及技能等之專業屬性選擇適當之職能分析方法。	2.1.1 應說明職能分析方法的考量原因及合理性。
			2.1.2 應依據所選方法規劃符合理論依據的流程步驟，或說明符合實務操作正當性。

★ 職能分析方法介紹

經文獻與實務經驗整理，參考 Gonczi、Hager 與 Oliver（1990）所提出的架構，將目前所常用之職能方法分成以下四大類：

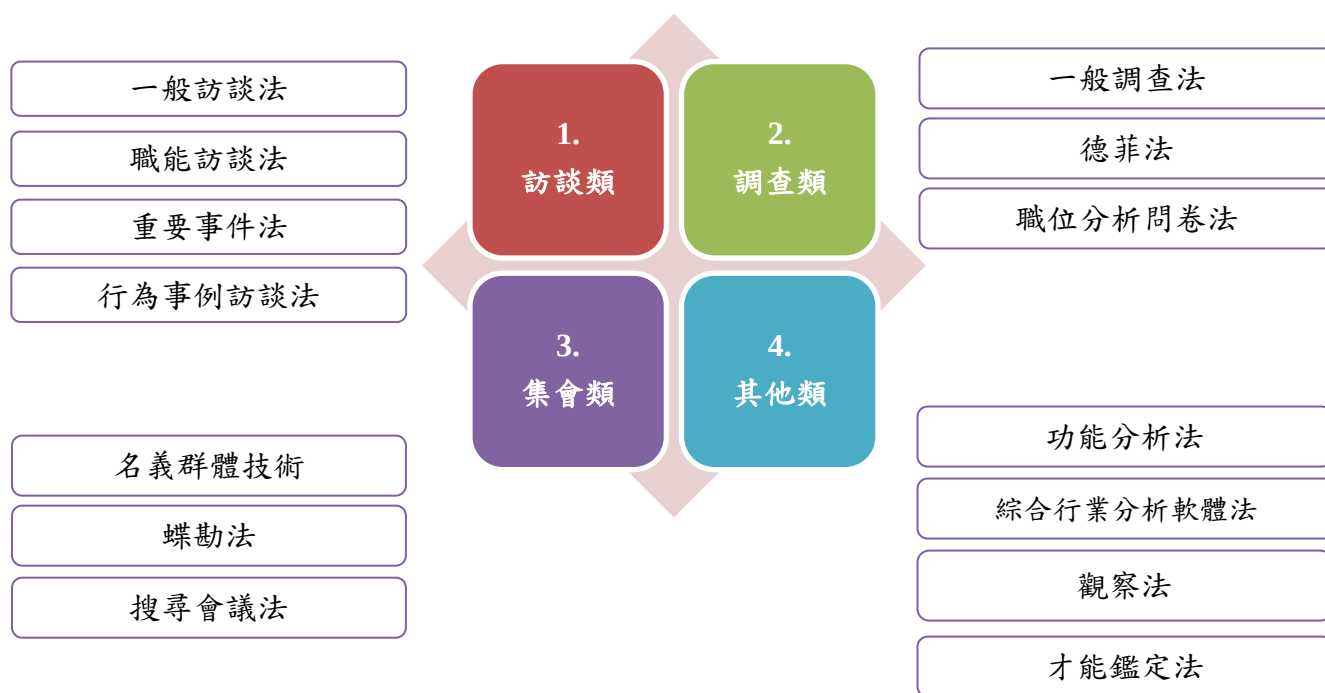


圖 4 職能分析方法分類圖

資料來源：Gonczi、Hager 與 Oliver（1990）以及賴春金、李隆盛（2011）

以下為各個職能分析方法之說明。

● 職能分析方法說明－訪談類

方法	說明
一般訪談法 Interview	一般訪談法（Interview）通常是指訪談者透過與受訪者進行面對面的詢問方法（受訪者可以是個別或團體），蒐集一些關於職務、責任與任務較為細部與深入的資料。
職能訪談法 Competency Interview	屬於結構式訪談，其對象以待分析職位之工作人員和／或其直屬主管為限。

方法	說明
關鍵事件法 Critical Incident Technique, CIT	每種工作中都有一些關鍵事件，傑出的員工在這些事件上表現出色，而不稱職的員工則相反。訪談者要求受訪者以書面形式，描述出至少 6 到 12 個月能觀察到的 5 個關鍵事件之起因及他們採用的解決方法，以確定此項工作所需的能力。訪談所有受訪者後，職能需整理成 8-12 個領域並加以命名。
行為事例訪談法 Behavior Event Interview, BEI	行為事例訪談法是一種開放式的行為回顧探索技術，訪談對象以傑出員工與一般員工為主，透過受訪者，獲得如何從事其工作內涵，所有鉅細靡遺的行為描述，其主要的過程是請受訪者回憶過去半年（或一年）他在工作上最感到具有成就感（或挫折感）的關鍵事例。

● 職能分析方法說明－調查類

方法	說明
一般調查法 Survey	運用大量的量表或問卷，透過郵寄、面交問卷或由填答者自我陳述的方式，大規模地蒐集量化數據的資料。
德菲法 Delphi	一種群體決策方法，又稱專家意見法，邀請一群該領域的專家，並允許每位成員就某議題充份表達其意見，同時同等重視所有人的看法，並且透過數回合反覆回饋循環式問答，直到專家間意見差異降至最低，以求得在複雜議題上意見的共識。
職位分析問卷法 Position analysis questionnaire, PAQ	是一種結構嚴謹的工作分析問卷，以統計分析為基礎的方法來建立某職位的能力模型。

● 職能分析方法說明－集會類

方法	說明
名義群體技術 Nominal Group Technique, NGT	一種適合於小型決策小組，在決策過程中，對「群體成員的討論或人際溝通」加以限制，群體成員各別處於獨立思考的狀況下，進行某一議題的討論。
蝶勘法 Developing A Curriculum, DACUM	選擇工作兩年以上且工作績優的專家級專業人員參與，借助實務工作者的經驗一起腦力激盪，產出的職責、任務，以及相對應的技能、知識與態度。
搜尋會議法 Search Conference	先進行面對面的全體會議。以腦力激盪構想未來環境的模樣與可能產生的轉變，接著進行分組會議，透過群體發散式思考產出構想。最後，再開全體會議，由各小組報導其構想的優先順序、策略和行動規畫，並且尋求意見的整合。

● 職能分析方法說明－其他類

方法	說明
功能分析法 Functional Analysis, FA	先考慮整個專／職業各種職務和角色的主要（或關鍵）目的，再系統地一個接著一個分析出要達到目的需要那些主要功能、次要功能以及達到次要功能的功能單位，細分出該職位職能的單元與要素。
綜合行業分析軟體法 Comprehensive Occupational Data Analysis Programs, CODAP	利用一套預先寫好的電腦程式來輸入、統計、組織、摘記和輸出透過工作任務清單蒐集的資料
觀察法 Observation	透過實地觀察，記錄相關人員在其工作職位上所作的事與所發生的事，並且根據這些資料進行分析。
才能鑑定法 Job Competence Assessment, JCA	統合多種分析方法，包含：事例訪談法、專家會議法、調查法、專家系統資料庫、觀察法及 360 度評量等方法。

註：上述所列職能分析方法眾多，實際發展仍需視實務需求選擇特定方法。

職能分析方法之選用依據在於所需資訊類型、分析結果運用方式、實務考慮。思考方式可以運用「對象、時間、成本、客觀性」的思維面向，逐項整理既有資源與進行可行度的程度判斷，根據此四面向綜合分析如下：

表 2 職能分析方法比較參考表

符號說明：↑：高（多）、↓：低（少）、△：視參與對象及情境而定。

	職能分析方法		簡述	特定對象要求	時間	成本	客觀性	其他優缺點
訪談	一般訪談	Interview	一般訪談法（Interview）通常是指訪談者透過與受訪者進行面對面的詢問方法（受訪者可以是個別或團體），蒐集一些關於職務、責任與任務較為細部與深入的資料。	↓	↑	↑	△	- 訪談對象數量：須達資料飽和 - 將會花費大量的時間 - 須一同評估訪談所需的費用
	職能訪談	Competency Interview	屬於結構式訪談，其對象以待分析職位之工作人員和／或其直屬主管為限。	↑	↑	↑	△	- 訪談對象數量：須達資料飽和 - 具有固定且簡單的流程 - 須一同評估訪談所需的費用
	關鍵事件	Critical Incident Technique, CIT	每種工作中都有一些關鍵事件，傑出的員工在這些事件上表現出色，而不稱職的員工則相反。訪談者要求受訪者以書面形式，描述出至少 6 到 12 個月能觀察到的 5 個關鍵事件之起因及他們採用的解決方法，以確定此項工作所需的能力。	↑	↓	↓	△	- 訪談對象數量：須達資料飽和 - 可能漏失例行性事件 - 重要與否的程度可能太過主觀 - 忽略了表現中等之員工，無法做全面職務分析
	行為事例訪談	Behavior Event Interview, BEI	行為事例訪談法是一種開放式的行為回顧探索技術，訪談對象以傑出員工與一般員工為主，透過受訪者，獲得如何從事其工作內涵，所有鉅細靡遺的行為描述，其主要的過程是請受訪者回憶過去半年（或一年）他在工作上最感到具有成就感（或挫折感）的關鍵事例。	↑	↑	↑	↑	- 訪談對象數量：須達資料飽和，因屬於情境式，相較其他訪談類，數量要更多 - 屬於情境式訪談，對訪談者的要求非常高。 - 此方法的技術難度最高。
調查	一般調查	Survey	運用大量的量表或問卷，透過郵寄、面交問卷或由填答者自我陳述的方式，大規模地蒐集量化數據的資料。	↓	↓	↑	△	- 抽樣對象樣本數量要夠。 - 標準化的量化回答，易於資料的分析與比較
	德菲	Delphi	一種群體決策方法，又稱專家意見法，邀請一群該領域的專家，並允許每位成員就某議題充份表達其意見，同時同等重視所有人的看法，並且透過數回合反覆回饋循環式問答，直到專家間意見差異降至最低，以求得在複雜議題上意見的共識。	↑	↑	↓	△	- 問卷作答者必須為某一職位之專家群 - 專家團體的意見可帶來更正確的判斷
	職位分析問卷	Position analysis questionnaire, PAQ	是一種結構嚴謹的工作分析問卷，以統計分析為基礎的方法來建立某職位的能力模型。	↑	↓	↑	△	同時考量員工與職位兩個因素
集會	名義群體	Nominal Group Technique, NGT	一種適合於小型決策小組，在決策過程中，對「群體成員的討論或人際溝通」加以限制，群體成員各別	↑	↓	↓	△	- 與會人數約 8-10 個專家 - 面對面可能產生專家

職能分析方法			簡述	特定對象要求	時間	成本	客觀性	其他優缺點
			處於獨立思考的狀況下，進行某一議題的討論。					權威影響分析結果
	蝶勸	Developing A Curriculum, DACUM	選擇工作兩年以上且工作績優的專家級專業人員參與，借助實務工作者的經驗一起腦力激盪，產出的職責、任務，以及相對應的技能、知識與態度。	↑	↓	↓	△	- 與會人數約 8-12 個專家 - 實務工作者參與腦力激盪，與產業關連很高 - 面對面可能產生專家權威影響分析結果
	搜尋會議	Search Conference	先進行面對面的全體會議。以腦力激盪構想未來環境的模樣與可能產生的轉變，接著進行分組會議，透過群體發散式思考產出構想。最後，再開全體會議，由各小組報導其構想的優先順序、策略和行動規畫，並且尋求意見的整合。	↑	↓	↓	△	- 與會人數：一位主持人和 15-35 位參與者 - 會議主持人需要專精知能
其他	功能分析	Functional Analysis, FA	先考慮整個專／職業各種職務和角色的主要（或關鍵）目的，再系統地一個接著一個分析出要達到目的需要那些主要功能、次要功能以及達到次要功能的功能單位，細分出該職位職能的單元與要素。	↑	↓	↓	△	- 分析過程系統化與邏輯化 - 從團隊或組織觀點分析職能，結果有時無法類推至其他團隊或組織
	綜合行業分析軟體	Comprehensive Occupational Data Analysis Programs, CODAP	利用一套預先寫好的電腦程式來輸入、統計、組織、摘記和輸出透過工作任務清單蒐集的資料	↓	↑	↑	△	- 高度文件化 - 可分析大量資料
	觀察	Observation	透過實地觀察，記錄相關人員在其工作職位上所作的事與所發生的事，並且根據這些資料進行分析。	↑	↑	↑	↑	- 屬於第一手資料，精確度最高。 - 時間和成本最高
	才能鑑定	Job Competence Assessment, JCA	統合多種分析方法，包含：事例訪談法、專家會議法、調查法、專家系統資料庫、觀察法及 360 度評量等方法。	↑	△	△	△	- 需借重專業訪談者和資料分析者之協助 - 統合許多方法，是故可以克服傳統方法的缺失 - 執行步驟較為複雜，且資料太瑣碎 - 此方法之設計是針對單一組織，其結果傾向於個案企業

※本表為本計畫整理。

在分析方法的選擇上，可根據「對象、時間、成本、客觀性」等思維面向所對應的考量條件，並參考實證研究建議之最佳方法選用，操作技巧上，需注意職能分析強調以職能為導向，應藉由重用實際從業人員為專家，並在方法上依實際狀況適切混成搭配。

（有關各個職能分析方法，細節可參閱本部勞動力發展署於 101 年度所印製之《職能分析方法簡介》一書）。

■ 參考工作表單 F3-1

此步驟，可以運用附件【[表單 F3-1 選用考量與方法選用分析表](#)】。

對於職能分析方法之選用考量，其實要考慮的因素很多，很多時候並不是只有使用單一方法，而是依考量因素與現況選擇主要方法，而同時佐以其他方法作為工具進行，以下就幾種情況說明：

● 若所分析行業為新興行業

首先，若選擇發展職能之行業別屬於新興行業，那麼只能找領域專家討論，因此可採用「德菲法」或「名義群體技術」來操作職能分析，但後者的缺點是易被專家權威影響分析結果。

● 若要分析結果精確度高

若您要求分析結果精確度較高，可使用「觀察法」，其所蒐集的都是第一手資料，但此方法實施較為困難費時。「行為事例訪談法」也是很好的選擇，它需要高度的技巧及嚴謹的方法，但分析出的資料也較為客觀精確。

「一般調查法」目的在蒐集廣泛資料，適用於發展成熟的產業或職業（類），例如：調查機械產業車床銑床操作之職能。由於該項職業普遍被大眾所知，問卷填寫者差異性小，所得到的結果不會太分歧。

● 若考慮時間效率

一般發展單位較常使用的研究方法是：「蝶勘法」、「名義群體技術」、「一般調查法」、「德菲法」、「行為事例訪談法」等。「行為事例訪談法」最為費時，因相較於其他方法，「行

為事例訪談法」必須訪談足夠的專家數直到蒐集資料飽和²。一般實務操作，若同時需考慮成本、時間問題，可參考使用「蝶勘法」。

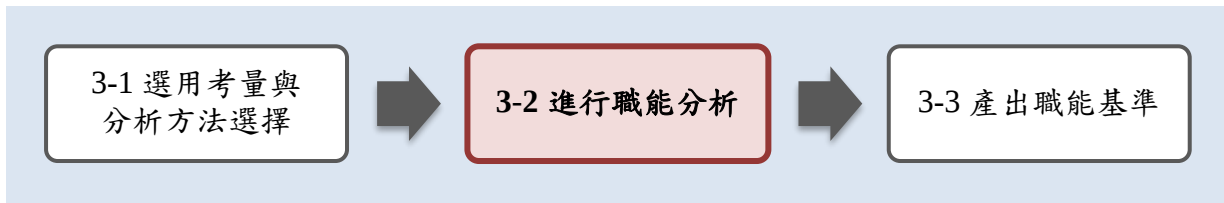
每一個分析方法都有操作上的困難點，選擇職能分析方法時，可朝混合多種方法併用方向思考。例如：以功能分析法的概念，佐以「蝶勘法」、「名義群體技術」、「一般調查法」的方法進行。

至今沒有一個職能分析方法是絕對好或壞，因此若我們選擇混合多種方法進行職能分析，可以運用「三角檢核³」，加以檢測分析結果的好壞。

²資料飽和：係指所蒐集資料或訪談結果已出現重覆，並且未產生新資訊。

³所謂三角檢核（triangulation）是一種研究資料檢核方式，應用及結合數種研究方法、理論、多位研究者或多種資料來源，藉以克服資料來源所產生的偏誤，確立研究資料的效度與信度。

3-2 進行職能分析



★ 所對應之「相關品質要求」(指標 2.2)

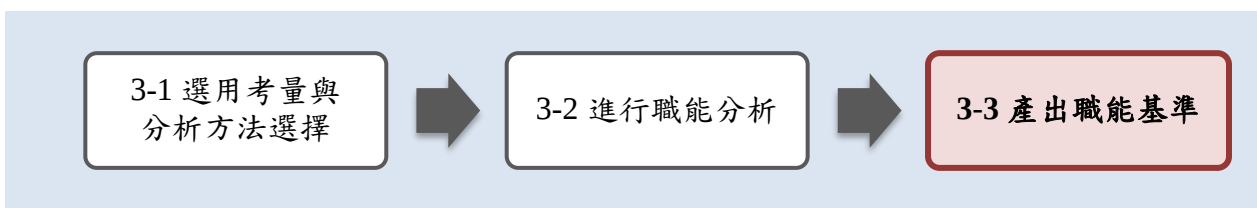
有關此流程步驟 3-2 之「相關品質要求」如下表所示，當您閱讀完此流程之「進行步驟及注意事項」後，即可依據此流程之「審核指標自我檢核表」自評所發展之職能基準，是否能符合相關品質要求。

相關品質要求			
構面	指標	說明	要求條件
2. 流程面	2.2 分析流程	職能分析過程應循序漸進就各步驟進行完整資料蒐集及記錄。	2.2.1 應配合所選職能分析方法，規劃設計所需工具，如問卷、訪談題綱等。
			2.2.2 應依據所規劃流程，循序進行完整步驟，並提供所用方法應產出之相關紀錄文件。
			2.2.3 應有具實務經驗的利益關係人群體參與訂定的證據，且具 3 年以上實務經驗之資深人員需占 6 成以上，來源兼顧不同規模企業組織。

進行職能分析開始需要先將工作範疇框架明確，才能依所選方法逐項展開進行後續的分析作業。根據職能分析方法操作面的實務經驗，職能基準之資料內容進行分析順序建議如下：

工作描述	基準級別	主要職責 工作任務	行為指標	職能級別	工作產出	職能內涵	說明與補充事項
項目	說明						
職能基準名稱 (擇一填寫)	- 職類：指應用相近技能、知識之工作或職務之集合，如：冷凍空調、汽車修護。 - 職業：指職務或工作名稱，如：教育訓練人員；可參考行政院主計總處訂頒之「中華民國職業標準分類」，或針對該職業未來 3-5 年內發展可能使用之名稱。						
所屬類別	- 職類別：依據《職能基準品質認證作業手冊》領域分類名稱。 - 職業別：依據「中華民國職業標準分類」名稱。 - 行業別：依據「中華民國行業統計分類」名稱。						
工作描述	此職業（類）之工作內容進行整體描述，包含最主要的工作內容及工作產出之重要成果。						
基準級別	基準級別的訂定有兩種方式： - 由上往下：先訂「基準級別」，再一一盤點職責任務之「職能級別」。 註：但職責任務會跨級別，不會只有鎖定在某一級 - 由下往上：先各別盤點職責任務之「職能級別」，最後以最主要或最多數的工作任務所對應之職能級別，訂定為「基準級別」。 級別的訂定須經過一定程序決定，而程序取決於職能分析方法。						
主要職責 工作任務	依據該職業（類）之主要工作進行分析，分層展開主要職責、工作任務、工作活動（視工作複雜度決定分層數，建議以主要職責、工作任務 2 層為主）。						
工作產出	指執行某任務最主要的關鍵工作產出，包含過程及最終的關鍵產出項目。（工作產出乃對應該工作任務及行為指標之關鍵產出項目，考量職能基準後續應用，儘量以書、文件、圖表等有形交付標的為主，若該項任務僅有行動或操作性質之工作成果，則不必列出工作產出，建議將相關成果列於行為指標之描述中）						
行為指標	用以評估是否成功完成工作任務之標準。需具體描述在何種任務情境下，有哪些應有的行為或產出。						
職能級別	依不同工作任務與行為指標的能力層次，設定「級別」（參考職能級別表）。						
職能內涵	- 知識：指執行某項任務所需瞭解可應用於該領域的原則與事實。 - 技能：指執行某項任務所需具備可幫助任務進行的認知層面能力或技術性操作層面的能力（通稱 hard skills），以及跟個人有關之社交、溝通、自我管理行為等能力（通稱 soft skills）。 - 態度：指個人對某一事物的看法和因此所採取的行動，包含：內在動機及行為傾向。（考慮各工作任務所需態度項目多屬共通，無太多差異，以合併呈現於職能基準下方欄位） *註：職能內涵中屬其他特質面項目，因較不易由教育及訓練改變，故不納入職能基準中。建議由企業機構於人員招募晉用時自行考量。						
說明與補充事項	若職能基準有其他說明，載於此欄位。如：專有名詞釋義、擔任此職類／職業之必要學經歷與能力條件、進行此職類／職業訓練之入門條件等說明。						

3-3 產出職能基準



★ 所對應之「相關品質要求」(指標 3.1)

有關此流程步驟 3-3 之「相關品質要求」如下表所示，當您閱讀完此流程之「進行步驟及注意事項」後，即可依據此流程之「審核指標自我檢核表」自評所發展之職能基準，是否符合相關品質要求。

相關品質要求			
構面	指標	說明	要求條件
3. 成果面	3.1 產出項目	職能基準產出項目應包含工作描述、工作任務、工作產出、行為指標、職能級別與對應職能內涵（知識、技能與態度）。	3.1.1 職能基準產出項目應完備。

最後完成分析的職能基準包含以下項目：

基本資訊	內涵項目
☐ 職能基準代碼（略） ☐ 職能基準項目名稱 ☐ 行業別／代碼 ☐ 職類別／代碼 ☐ 職業別／代碼 ☐ 基準級別	☐ 工作內容描述 ☐ 主要職責及工作任務 ☐ 職能級別 ☐ 行為指標 ☐ 工作產出 ☐ 相關知識 ☐ 相關技能 ☐ 相關態度

■ 參考工作表單 F3-3

此步驟，請使用附件【[表單 F3-3 職能基準表](#)】之表單格式進行。

★ 流程三：審核指標自我檢核表

完整審核指標自我檢核表請參閱附件【[表單 0-4 職能基準審核指標自我檢核表](#)】。

審核指標自我檢核表		
審核指標		
★	2.1 方法工具選擇 職能基準發展應依照職業之專業屬性、職業工作性質、工作程序與相關知識及技能等之專業屬性選擇適當之職能分析方法。	
	要求條件	符合
	2.1.1 應說明職能分析方法的考量原因及合理性。	☐ 是 ☐ 否
	2.1.2 應依據所選方法規劃符合理論依據的流程步驟，或說明符合實務操作正當性。	☐ 是 ☐ 否
	本項審核指標檢核（必須全部符合才通過檢核）	☐ 符合 ☐ 未符合
★	2.2 分析流程 職能分析過程應循序漸進就各步驟進行完整資料蒐集及記錄。	
	要求條件	符合
	2.2.1 應配合所選職能分析方法，規劃設計所需工具，如問卷、訪談題綱等。	☐ 是 ☐ 否
	2.2.2 應依據所規劃流程，循序進行完整步驟，並提供所用方法應產出之相關紀錄文件。	☐ 是 ☐ 否
	2.2.3 應有具實務經驗的利益關係人群體參與訂定的證據，且具3年以上實務經驗之資深人員需占6成以上，來源兼顧不同規模企業組織。	☐ 是 ☐ 否
	本項審核指標檢核（必須全部符合才通過檢核）	☐ 符合 ☐ 未符合
★	3.1 產出項目 職能基準產出項目應包含工作描述、工作任務、工作產出、行為指標、職能級別與對應職能內涵（知識、技能與態度）。	
	要求條件	符合
	3.1.1 職能基準產出項目應完備。	☐ 是 ☐ 否
	本項審核指標檢核（必須符合才通過檢核）	☐ 符合 ☐ 未符合

1. 運用方法

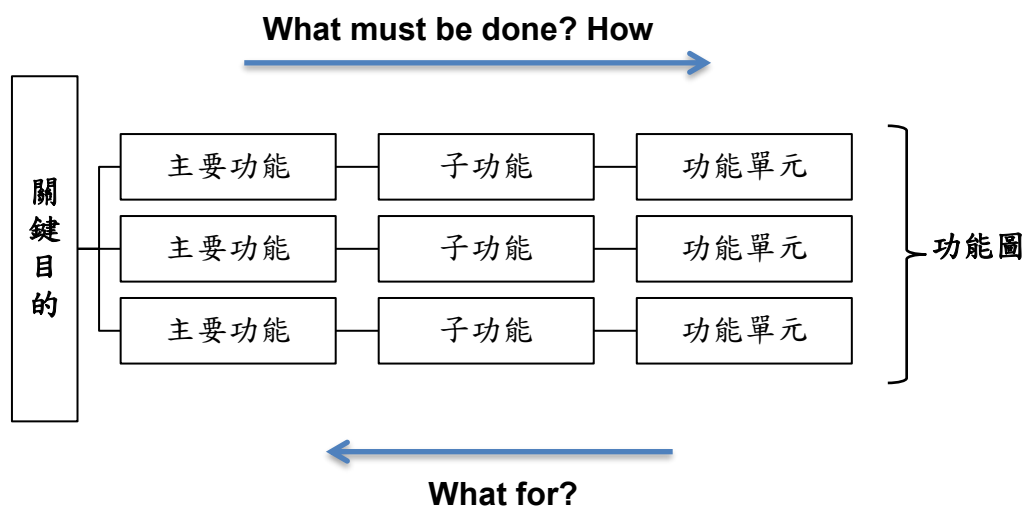
就進行技巧而言，以下範例為以功能分析法為主要概念，混成運用訪談法、集會類之會議法等進行職能分析操作。

◎訪談法：主要用於蒐集基本資料與內涵底稿。

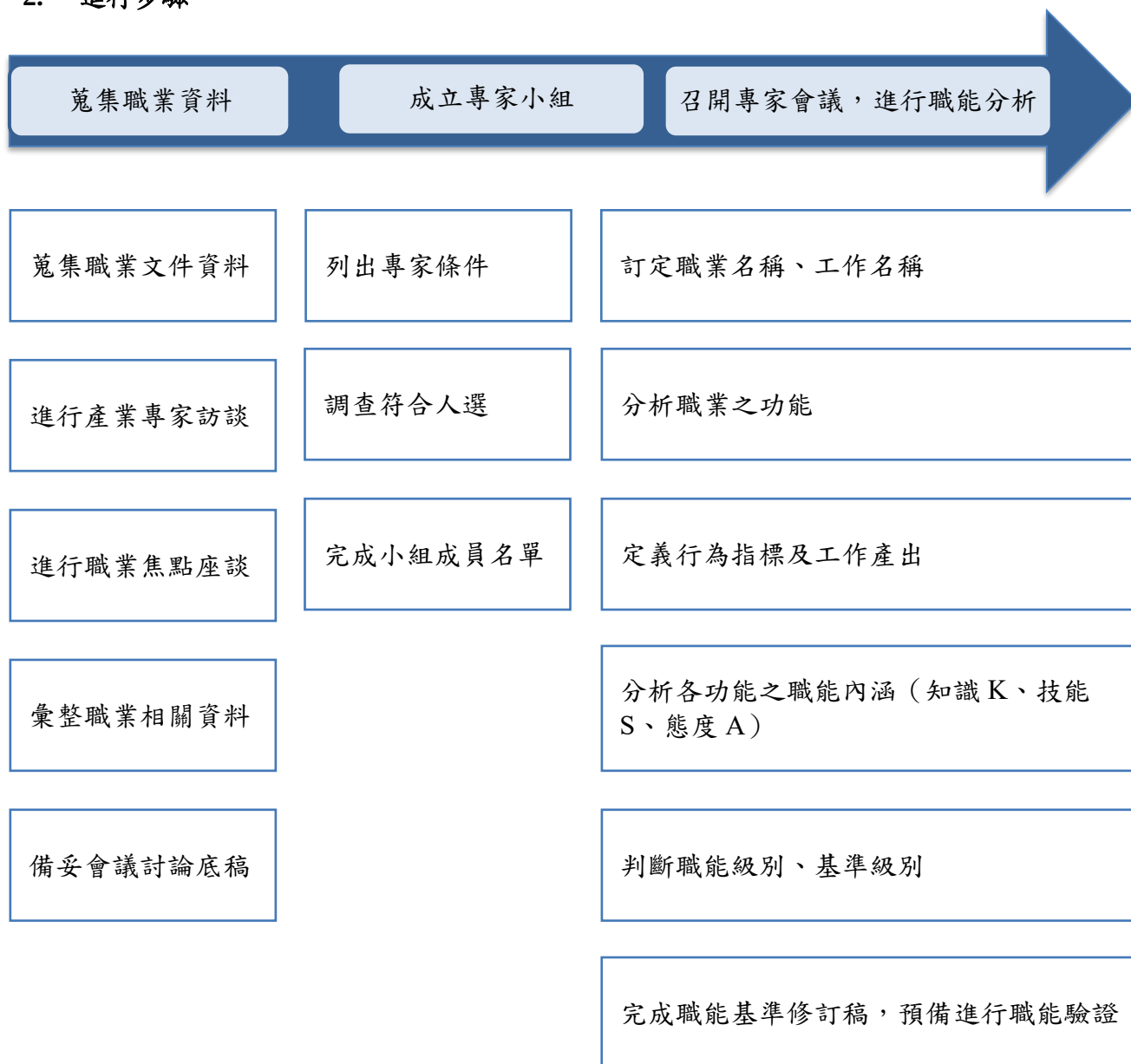
◎會議法：主要用於確認職能單元、職能內涵（知識、技能、態度）與職能級別。

◎功能分析法：功能分析法的操作概念，需要搭配標的產業或領域的專家會議進行討論。功能分析法有以下重點：

- 是結果導向的職能分析方法，著重於工作活動的結果或產出。
- 產出功能圖，再依據功能圖發展能力標準。
- 功能之陳述方式為動詞、受詞、條件。
- 依層次往下討論，直至「個人」就有能力達成任務，分析就可停止。



2. 進行步驟



技巧 1：運用「訪談法」加深資料蒐集內涵的深度與精確度

在廣泛性的蒐集職業資料之時，為能使所蒐集到的資料能真實反應工作現況，作為職能會議討論底稿之基礎資料，可在資料蒐集過程中配合運用「訪談法」，邀請在職人士（亦稱產業專家）進行個別式或焦點團體式的深度訪談，最能加深資料蒐集的內涵深度與精確度。由於訪談法的操作目標最重要的是能獲取完整與清晰的資訊，因此訪談問題的設計需要善用澄清策略技巧，對產業專家所提的內容盡量有如人、事、時、地、物等具象描述；或在訪談問題欲得到的資訊目標後，再運用資料查核的方式檢驗訪談效果。

訪談法操作流程	
<pre> graph LR A[擬定訪談大綱] --> B[邀請訪談專家] B --> C[進行訪談] C --> D[彙整訪談資料] </pre>	
注意事項	
■ 擬定訪談大綱： - 訪談大綱規劃面向建議如下： - 掌握受訪者之職務資訊：釐清受訪者於選定職業之角色，以利資料分析。 - 瞭解工作內容與責任範圍：掌握工作職責、工作任務及產出。 - 探究工作方法與關鍵能力：瞭解需執行之工作流程（行為指標）及達成該項工作應具備之知識技能。 - 工作績效評估：瞭解該職務重視的績效表現。 - 從業條件：瞭解從事該職業之先備條件及入門門檻。 - 在正式訪談前，建議可先蒐集次級資料初步列出該職務應具備的關鍵能力及所對應的知識技能，以利引導受訪者回覆問題，提高訪談效率。 ■ 邀請訪談專家： - 邀請選定職業之從業人員或主管，以瞭解職務工作之實際情形。 - 訪談者資格條件應考量職務相關性、從業年資、專業領域之相關資歷等，建議具3年以上實務經驗之資深人員，若能具備訓練規劃或職場教學經驗者尤佳，較能有系統蒐集職能內涵資訊。 - 邀請時須說明訪談目的、時間及方式，並應於訪談前提供訪談大綱。 ■ 進行訪談： - 訪談前先與受訪者建立親和感，若需錄音或錄影輔助，應徵詢受訪者同意才能進行。 - 訪談大綱的順序僅提供訪談方向，可依受訪者實際現場狀況調整順序。 - 建議訪談時使用開放式與跟進式問句，若有不清楚地方，追問其細節以釐清問題，最好能取得實務範例有理解。 - 忠實記錄訪談重點並避免主觀詮釋，訪談結束前請再次確認是否已獲得完整資	

訊。

■ 彙整訪談資料：

1. 依訪談錄音檔打成訪談稿並將現場紀錄重點作資料分類，以利分析。
2. 所蒐集資料依照：(1) 職業名稱、工作描述；(2) 職業功能（即工作任務）、(3) 行為指標、工作產出；(4) 職能內涵；(5) 職能級別；(6) 基準級別；(7) 從業條件等進行分類，作為專家會議討論之基礎。

訪談大綱範例（本範例僅供參考，請依實際需求調整使用）

面向	訪談大綱範例
掌握受訪者之職務資訊	• 您所擔任職務是什麼？主要工作內容有哪些？ • 請問您從事○○職務大約多久了？
瞭解工作內容與責任範圍	• 根據您的經驗，請問從事○○職務的工作任務有哪些？ • ○○工作任務的工作成果是什麼？
探究工作方法與關鍵能力	• 請簡述○○工作任務的工作流程？請問是如何進行的？ • 進行○○工作時，需要有哪些先備知識呢？ • 請問進行○○工作時，會使用到哪些技術和能力呢？ • 從事○○工作時，會和哪些人／部門互動及合作？ • 根據您的經驗與觀察，○○職務經常面臨的困難與挑戰有哪些？要如何處理？ • 進行○○工作時，會在什麼特別的工作環境／場所進行，或需要使用什麼特定儀器或設備？
工作績效評估	• ○○職務有什麼樣的績效標準？ • 如何評估○○職務的工作表現？
從業條件	• 您認為從事○○職務，需要什麼樣的工作態度？或是需要什麼人格特質呢？ • 從事○○職務建議什麼樣的學經歷條件比較適合？是否需具備執照或證照之相關資格？

面向	訪談大綱範例
	從事○○職務是否有特殊限制或體能要求？

技巧 2：成立專家小組，蒐集專家意見助於提昇產出之代表性

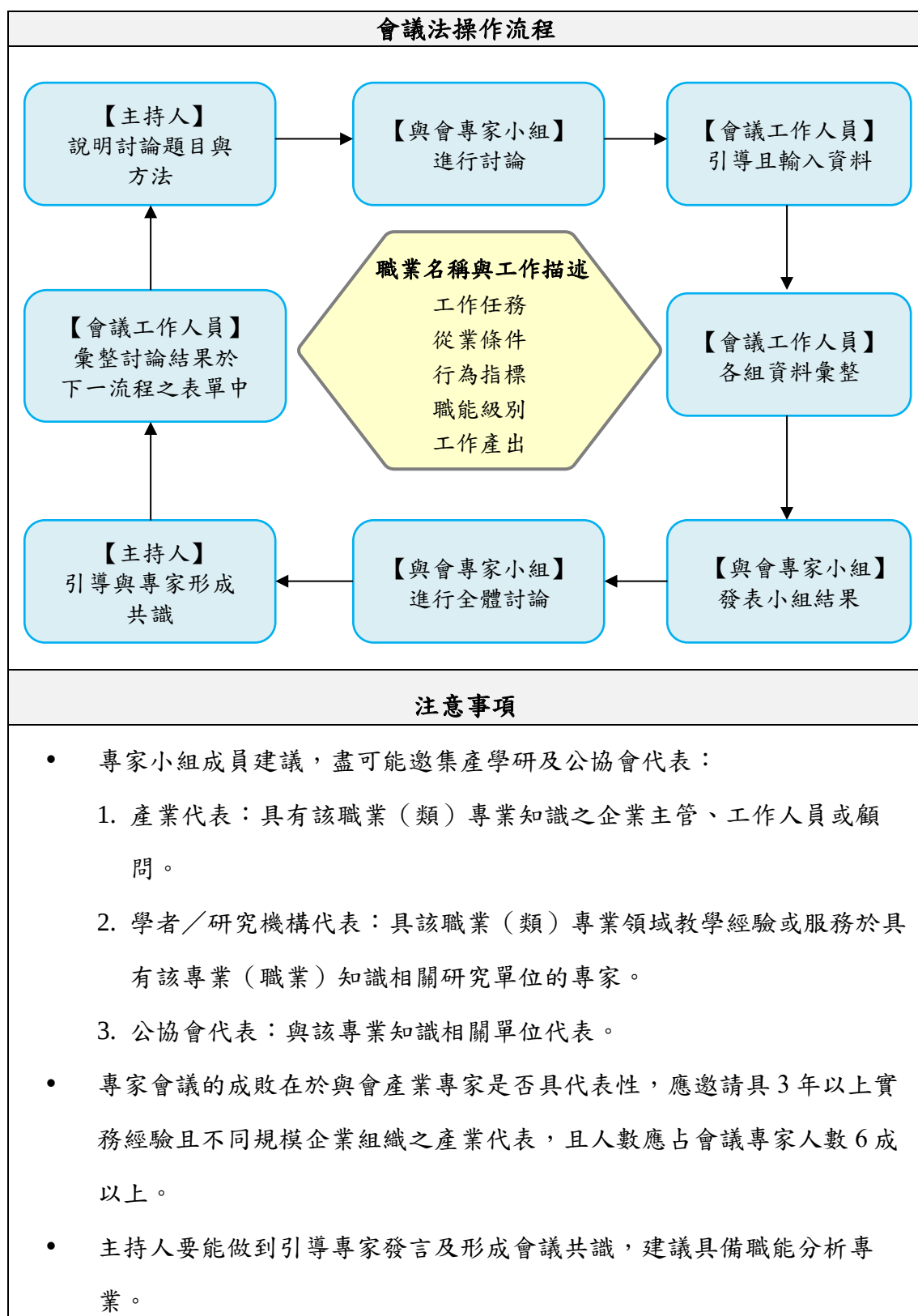
成立專家小組的重要性在於作為職能分析過程中的專家團隊。此專家團隊將會透過職能分析方法，訂定出貼近企業用人需求之職能基準。由學者、研究機構、產業、公協會單位等產學研代表組成小組共同發展職能基準，能夠取得各方之認同，以利後續應用推廣。

專家小組成員邀集時，應衡量該產業各次產業或產品類別之企業代表並兼顧各種企業規模之代表，但專家人數及屬性，取決於產業特性。

技巧 3：召開專家會議，進行功能分析法逐步發展職能基準內容項目

本技巧是從專家團隊中，邀約合適的專家，舉行職能分析專家會議，透過專家共同討論出職能基準底稿，於專家會議中依序進行各項目之討論：

- (1) 職務（職業）名稱、工作描述
- (2) 職業功能（工作任務）
- (3) 行為指標與工作產出成果
- (4) 職能內涵（知識 K、技能 S、態度 A）
- (5) 職能級別
- (6) 基準級別
- (7) 從業條件



（1） 職務（職業）名稱、工作描述、說明與補充事項

訂定職業之名稱，並定義該職業之工作內涵後清楚描述，據此界定擔任此職類／職業之必要學經歷與能力條件、進行此職類／職業訓練之先備條件等說明，決定能力發展的基礎點。請全體專家進行確定「職業名稱」、確定「工作描述」、界定「說明與補充事項」

第45頁，總共80頁

議擔任此職類／職業之學歷／經驗／或能力條件」之討論。

- 討論職業名稱時，須定義清楚才不會造成求才者與求職者混淆。
- 討論工作描述時，可針對該職業之目的及功能進行討論，並考量工作的範疇與職業名稱應相符。
- 討論擔任此職類／職業之學歷或能力條件時，需依據工作描述之內容，界定從事該職業之基本門檻條件。

(2) 職業功能（工作任務）

依據職業名稱、工作描述討論之結果，分析該職業之功能及其定義。需要以「會議討論底稿」（即資料蒐集之整理）為基礎，運用功能分析法，分析出該職業之主要功能、次要功能、功能單元。

- 討論過程中可以依時間及與會專家人數修正方法，如果時間有限可採用全體討論的方式，若時間充裕可採小組討論的方式。
- 職責／任務／活動要針對跨公司共通為原則，每項職責／任務／活動的大小要盡量一致。
- 專家法成功與否的關鍵是對上階段討論要先形成共識。

<功能圖產出示例>

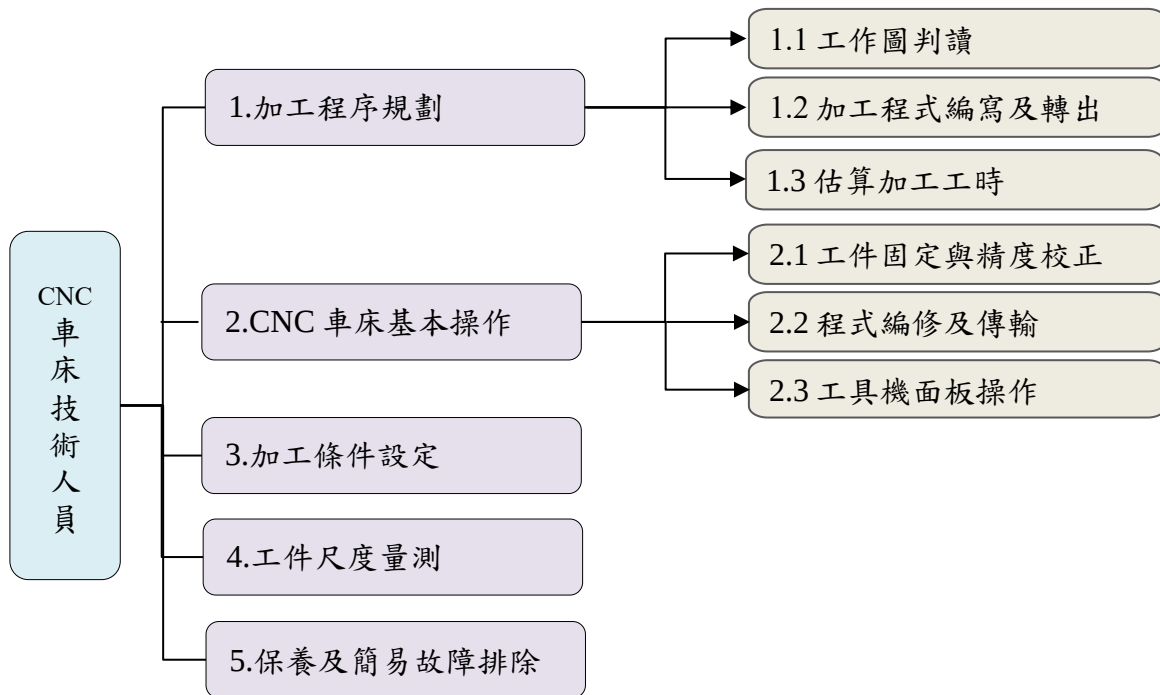


圖 5 功能圖產出範例

資料來源：本計畫網站

注意：功能圖產出後，需要進行以下檢驗：

- 功能圖是否以成果或功能的方式顯現
- 功能圖是否可以反映該職業領域的最佳實況
- 功能圖是否預測了該職業領域的未來需求
- 功能圖是否有斷裂情況
- 每一個功能單元是否皆可由一個人獨力完成

(3) 行為指標與工作產出成果

針對各項功能單元，訂定所對應的行為指標與工作產出。需要在確認上述步驟之「功能單元」後，接續定義「行為指標」與「工作產出」。

- 行為指標與工作產出可合併討論，以利討論出可衡量工作成效之量化指標及可觀察之行為指標；未來規劃訓練課程時，亦可作為評估能力需達程度之參考。
- 行為指標的寫法可以參考 **STAR**（Situation／Task／Action／Result）或者 **ABCD**（Audience／Behavior／Condition／Degree）法則。

STAR法則

Situation：情境

Task：任務

Action：行動

Result：結果

範例：

設備發生故障時 **S**，依作業手冊選用合適工具進行檢修作業 **T**，檢查並測試故障範圍 **A**，以判斷故障項目與原因 **R**。

ABCD法則

Audience：目標對象

Behavior：特定行為或能力

Condition：情境或條件

Degree：評估或衡量標準

範例：

訓練人員 **A** 於結訓前 **C**，能夠彙整學員訓練作業紀錄與評量成果 **B**，以完成學員成績統計報表 **D**。

(4) 職能內涵 (知識 K、技能 S、態度 A)

根據功能單元分析出各職能內涵，包括知識、技能、態度。以「職能會議底稿」為基礎，逐一展開「功能單元」之職能內涵。

- 為避免相同職能重複出現，在此討論階段應請專家將知識、技能、態度對應行為指標。
- 討論項目超過 8 項以上，可將專家進行分組討論，可激發專家之想法並加速會議之速度且可得到交叉驗證的作用。
- 可視討論之情形提供表單讓專家用書寫的方式提供意見，再做彙整討論。
- 有關職能內涵之「技能」，包括執行某項任務所需具備可幫助任務進行的認知層面能力或技術性操作層面的能力（通稱 hard skills），以及跟個人有關之社交、溝通、自我管理行為等能力（通稱 soft skills）。軟技能（soft skills）之共通技能部分，於「職能基準品質認證作業手冊」已列出常見項目，供作職能分析時斟酌參閱，詳請參閱附件【[表單 F3-3 職能基準表](#)】*4。
- 有關職能內涵之「態度」，指個人對某一事物的看法和因此所採取的行動，包含：內在動機及行為傾向。於「職能基準品質認證作業手冊」已列出常見之態度，供作職能分析時斟酌參閱，可以由其中挑選所需項目，詳請參閱附件【[表單 F3-3 職能基準表](#)】*5。

(5)、(6) 判斷「職能級別」與「基準級別」

職能基準為從業人員所需的職能組合。針對各職能進行分級之主要目的，在於透過級別標示，區分能力層次以做為培訓規劃的參考。因此需要對於選定職業（類）之能力要求，做整體性判斷。

本指引職能級別共分為 6 級，主要係參考新加坡、香港（兩者皆參考自實施分級成熟之澳洲資歷架構並調整為較易運作），以及學理上較成熟之美國教育心理學家布魯姆（Bloom）教育目標理論等，經加以研析萃取後，研訂符合我國國情之職能級別。（請參閱表 3 職能級別表）

操作上可以有以下兩種方式：

1. 由上往下：先訂「基準級別」，再一一盤點職責任務之「職能級別」。但須特別注意，職責任務會跨級別，不會只有鎖定在某一級。
2. 由下往上：先各別盤點職責任務之「職能級別」，工作任務及其所對應之行為指標來判斷能力層次，最後以最主要或最多數的工作任務所對應之職能級別，訂定為「基準級別」。

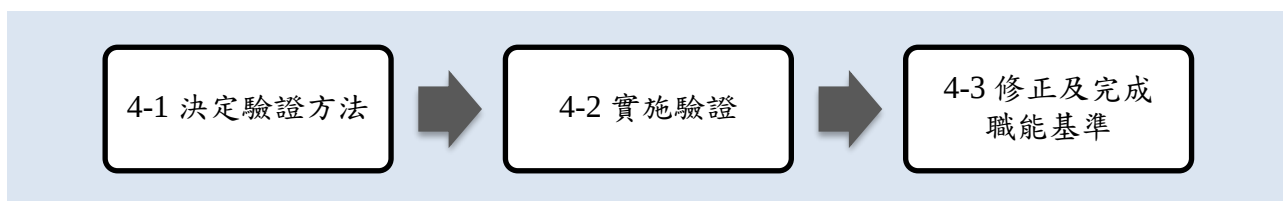
所以，一個完整職能基準其中個別工作任務之職能級別，可能涵蓋不只一個級別，級別的訂定須經過一定程序決定，而程序取決於職能分析方法。

表 3 職能級別表

級別	能力內涵說明
6	能夠在高度複雜變動的情況中，應用整合的專業知識與技術，獨立完成專業與創新的工作。需要具備策略思考、決策及原創能力。
5	能夠在複雜變動的情況中，在最少監督下，自主完成工作。需要具備應用、整合、系統化的專業知識與技術及策略思考與判斷能力。
4	能夠在經常變動的情況中，在少許監督下，獨立執行涉及規劃設計且需要熟練技巧的工作。需要具備相當的專業知識與技術，及作判斷及決定的能力。
3	能夠在部分變動及非常規性的情況中，在一般監督下，獨立完成工作。需要一定程度的專業知識與技術及少許的判斷能力。
2	能夠在大部分可預計及有規律的情況中，在經常性監督下，按指導進行需要某些判斷及理解性的工作。需具備基本知識、技能。
1	能夠在可預計及有規律的情況中，在密切監督及清楚指示下，執行常規性及重複性的工作。且通常不需要特殊訓練、教育及專業知識與技術。

流程四、驗證職能

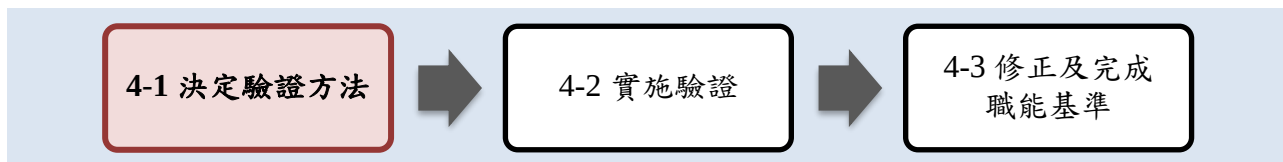
此流程的任務是根據所選用之職能分析方法，挑選適合之驗證方法，進行職能驗證，且依據驗證結果，修正職能基準並請專家確認，完成職能基準。職能驗證流程分為以下 3 個步驟：



職能基準指在特定職業所需之能力組合，可以用於檢驗是否具備達成績效所需的能力標準。職能驗證的目的是檢驗所列職能要能夠涵蓋該職業（類）應具備職能及正確性，對缺漏或不需具備的項目，能夠提出建議改善方法；也能透過驗證的過程，分析職能對應於職業之重要性，從正確性與重要性的檢驗，加以確認職能分析成果之有效性。

■ 進行步驟及注意事項

4-1 決定驗證方法



★ 所對應之「相關品質要求」(指標 2.3)

有關此流程步驟 4-1 之「相關品質要求」如下表所示，當您閱讀完此流程之「進行步驟及注意事項」後，即可依據此流程之「審核指標自我檢核表」自評所發展之職能基準，是否能符合相關品質要求。

相關品質要求			
構面	指標	說明	要求條件
2. 流程面	2.3 驗證方法	職能基準發展應依照產業規模、專業屬性選擇適當職能內涵項目驗證方法。	2.3.1 應依據職能基準標的性質說明如何選擇合適的驗證方法工具及驗證對象樣本。
			2.3.2 驗證結果應顯示職能內涵項目的信效度或證明該職能內涵項目確為產業或勞動市場所需。
			2.3.3 應依據驗證結果合理調整職能內涵項目。

為使用合適的驗證方法，需先釐清驗證目的，目的判斷需考量產業、職業（類）特質以及職能分析選用方法等綜合性評估。

- **標的職業（類）為成熟產業建議採量化分析**

即具備較完善的沿革歷史、從業規模，其產業變動程度也不高（相對穩定，例如傳統製造業），適合的驗證方法就是偏向調查類的分析方法，例如大規模蒐集問卷的量化設計。

- **新興或產業、職業（類）變動程度大建議採質化分析**

考慮驗證過程與分析的操作可行性，建議偏重質性分析，亦即力求該領域的具體、客觀及代表性描述。

值得注意的是，量化或質化的方法無優劣之分，驗證的關鍵成敗在於對資料的詮釋意義要能具備相當程度的共識度與代表性。

- **信度驗證**

是指內容建構的一致性、穩定性及可靠性評估。評估衡量水準例如可以運用外在（再測）信度、內在信度（Cronbach α ）、複本信度、觀察者信度、評分者信度、內容分析信度等。作法上通常將職能基準各個項目內容，運用問卷方法重新編制量表問卷，請實務工作者重新評估項目的重要度與正確性，檢視其意見是否一致。

- **效度驗證**

是指內容是否能有效反應、能真正衡量到能力或功能之程度。評估衡量水準如可以運用效標關聯效度⁴、建構效度⁵（含輻合效度、辨別效度）。強調專家意見的代表性，作法上多是藉由拜訪產業或組織中具地位的專家或主管，透過其技術專業或管理經驗，確認職能的正確性及重要程度。

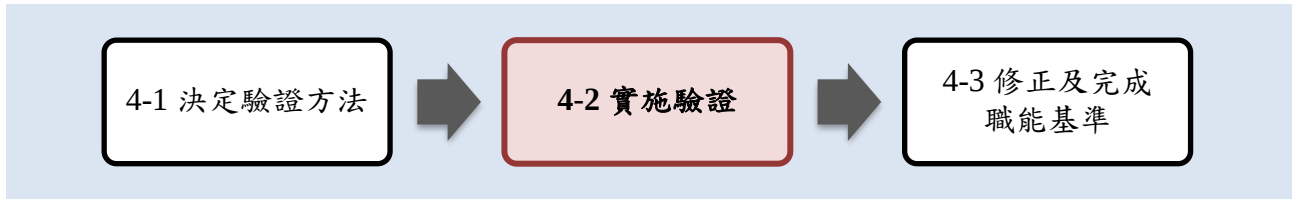
■ 參考工作表單 F4-1

此步驟，請運用附件【**表單 F4-1 驗證方法分析表**】進行職能基準驗證方法分析。

⁴ 效標關聯效度是指一個測驗的分數與外在效標之間的相關程度。它是以經驗性的方法分析測驗分數與外在效標的關係，因此，效標關聯效度又稱為統計效度，或經驗效度。如果測驗分數與效標的相關係數越大，就表示該測驗的效標關聯效度越高；反之效標關聯效度就越低。（取自教育百科網：<https://pedia.cloud.edu.tw/>）

⁵ 建構效度是指一個測驗能夠測量某一個理論的建構程度。（取自教育百科網：<https://pedia.cloud.edu.tw/>）

4-2 實施驗證



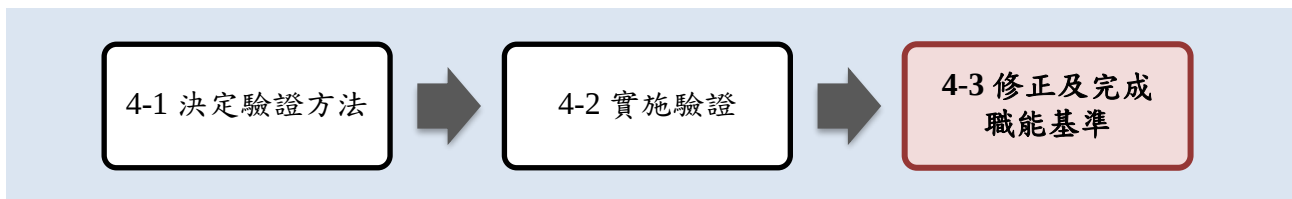
根據驗證目的選定方法後，即進行驗證工作。若採用問卷調查方式驗證，於職能分析會議結束後，根據重要職能設計問卷。將問卷寄發給相關產業內之現職人員與該專業（職業）管理者填寫問卷，回收問卷並進行統計。

若職能項目較多，則採職能重要度排序之職能驗證方法；也可透過重要度的驗證，找出關鍵職能，亦能達到瞭解職能難易程度之目的。

■ 參考工作表單 F4-2

此步驟，若使用問卷調查進行職能驗證，可參閱附件【[表單 F4-2 職能底稿驗證問卷範例](#)】。

4-3 修正及完成職能基準



★ 所對應之「相關品質要求」(指標 3.2、3.3、3.4)

有關此流程步驟 4-2 與 4-3 之「相關品質要求」如下表所示，當您閱讀完此流程之「進行步驟及注意事項」後，即可依據此流程之「審核指標自我檢核表」自評所發展之職能基準，是否能符合相關品質要求。

相關品質要求			
構面	指標	說明	要求條件
3. 成果面	3.2 工作任務	職能基準中的「工作描述」及「工作任務」應符合該職業（類）實際現況。	3.2.1 「工作描述」應清楚合宜呈現跨組織適用的主要工作範疇，且不會與其他職業類工作重疊。 3.2.2 「工作描述」與「工作任務」應能明確反映目前產業及職場需求現況。
	3.3 職能內涵	職能基準中的對應「職能內涵（知識、技能與態度）」，應涵蓋從事該職業（類）實際所需之重要項目。	3.3.1 應能透過適切方法驗證職能內涵項目之完整性。 3.3.2 職能內涵項目應能符合目前實務工作及趨勢所需。
	3.4 行為指標	職能基準中的「行為指標」能具體反應能力展現的程度，並作為成果評量的依據。	3.4.1 「行為指標」項目應能符合目前實務工作及趨勢所需。 3.4.2 「行為指標」應具體清楚描述行為表現。 3.4.3 「行為指標」所描述的能力程度，應可對應符合該工作任務之職能級別。

根據職能驗證之結果，修正職能基準並請專家確認後，以完成職能基準。若職能基準經驗證後又進行修正，必須經由專家再進行審閱，以維持職能基準之信效度。

★ 流程四：審核指標自我檢核表

完整審核指標自我檢核表請參閱附件【[表單 0-4 職能基準審核指標自我檢核表](#)】。

審核指標自我檢核表											
審核指標											
★	2.3 驗證方法 職能基準發展應依照產業規模、專業屬性選擇適當職能內涵項目驗證方法。										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>要求條件</th> <th>符合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2.3.1 應依據職能基準標的性質說明如何選擇合適的驗證方法工具及驗證對象樣本。</td> <td>☐是 ☐否</td> </tr> <tr> <td>2.3.2 驗證結果應顯示職能內涵項目的信效度或證明該職能內涵項目確為產業或勞動市場所需。</td> <td>☐是 ☐否</td> </tr> <tr> <td>2.3.3 應依據驗證結果合理調整職能內涵項目。</td> <td>☐是 ☐否</td> </tr> <tr> <td>本項審核指標檢核（必須全部符合才通過檢核）</td> <td>☐符合 ☐未符合</td> </tr> </tbody> </table>	要求條件	符合	2.3.1 應依據職能基準標的性質說明如何選擇合適的驗證方法工具及驗證對象樣本。	☐ 是 ☐ 否	2.3.2 驗證結果應顯示職能內涵項目的信效度或證明該職能內涵項目確為產業或勞動市場所需。	☐ 是 ☐ 否	2.3.3 應依據驗證結果合理調整職能內涵項目。	☐ 是 ☐ 否	本項審核指標檢核（必須全部符合才通過檢核）	☐ 符合 ☐ 未符合
要求條件	符合										
2.3.1 應依據職能基準標的性質說明如何選擇合適的驗證方法工具及驗證對象樣本。	☐ 是 ☐ 否										
2.3.2 驗證結果應顯示職能內涵項目的信效度或證明該職能內涵項目確為產業或勞動市場所需。	☐ 是 ☐ 否										
2.3.3 應依據驗證結果合理調整職能內涵項目。	☐ 是 ☐ 否										
本項審核指標檢核（必須全部符合才通過檢核）	☐ 符合 ☐ 未符合										
★	3.2 工作任務 職能基準中的「工作描述」及「工作任務」應符合該職業（類）實際現況。										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>要求條件</th> <th>符合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3.2.1 「工作描述」應清楚合宜呈現跨組織適用的主要工作範疇，且不會與其他職業類工作重疊。</td> <td>☐是 ☐否</td> </tr> <tr> <td>3.2.2 「工作描述」與「工作任務」應能明確反映目前產業及職場需求現況。</td> <td>☐是 ☐否</td> </tr> <tr> <td>本項審核指標檢核（必須全部符合才通過檢核）</td> <td>☐符合 ☐未符合</td> </tr> </tbody> </table>	要求條件	符合	3.2.1 「工作描述」應清楚合宜呈現跨組織適用的主要工作範疇，且不會與其他職業類工作重疊。	☐ 是 ☐ 否	3.2.2 「工作描述」與「工作任務」應能明確反映目前產業及職場需求現況。	☐ 是 ☐ 否	本項審核指標檢核（必須全部符合才通過檢核）	☐ 符合 ☐ 未符合		
要求條件	符合										
3.2.1 「工作描述」應清楚合宜呈現跨組織適用的主要工作範疇，且不會與其他職業類工作重疊。	☐ 是 ☐ 否										
3.2.2 「工作描述」與「工作任務」應能明確反映目前產業及職場需求現況。	☐ 是 ☐ 否										
本項審核指標檢核（必須全部符合才通過檢核）	☐ 符合 ☐ 未符合										
★	3.3 職能內涵 職能基準中的對應「職能內涵（知識、技能與態度）」，應涵蓋從事該職業（類）實際所需之重要項目。										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>要求條件</th> <th>符合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3.3.1 應能透過適切方法驗證職能內涵項目之完整性。</td> <td>☐是 ☐否</td> </tr> <tr> <td>3.3.2 職能內涵項目應能符合目前實務工作及趨勢所需。</td> <td>☐是 ☐否</td> </tr> <tr> <td>本項審核指標檢核（必須全部符合才通過檢核）</td> <td>☐符合 ☐未符合</td> </tr> </tbody> </table>	要求條件	符合	3.3.1 應能透過適切方法驗證職能內涵項目之完整性。	☐ 是 ☐ 否	3.3.2 職能內涵項目應能符合目前實務工作及趨勢所需。	☐ 是 ☐ 否	本項審核指標檢核（必須全部符合才通過檢核）	☐ 符合 ☐ 未符合		
要求條件	符合										
3.3.1 應能透過適切方法驗證職能內涵項目之完整性。	☐ 是 ☐ 否										
3.3.2 職能內涵項目應能符合目前實務工作及趨勢所需。	☐ 是 ☐ 否										
本項審核指標檢核（必須全部符合才通過檢核）	☐ 符合 ☐ 未符合										
★	3.4 行為指標 職能基準中的「行為指標」能具體反應能力展現的程度，並作為成果評量的依據。										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>要求條件</th> <th>符合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3.4.1 「行為指標」項目應能符合目前實務工作及趨勢所需。</td> <td>☐是 ☐否</td> </tr> <tr> <td>3.4.2 「行為指標」應具體清楚描述行為表現。</td> <td>☐是 ☐否</td> </tr> <tr> <td>3.4.3 「行為指標」所描述的能力程度，應可對應符合該工作任務之職能級別。</td> <td>☐是 ☐否</td> </tr> <tr> <td>本項審核指標檢核（必須全部符合才通過檢核）</td> <td>☐符合 ☐未符合</td> </tr> </tbody> </table>	要求條件	符合	3.4.1 「行為指標」項目應能符合目前實務工作及趨勢所需。	☐ 是 ☐ 否	3.4.2 「行為指標」應具體清楚描述行為表現。	☐ 是 ☐ 否	3.4.3 「行為指標」所描述的能力程度，應可對應符合該工作任務之職能級別。	☐ 是 ☐ 否	本項審核指標檢核（必須全部符合才通過檢核）	☐ 符合 ☐ 未符合
要求條件	符合										
3.4.1 「行為指標」項目應能符合目前實務工作及趨勢所需。	☐ 是 ☐ 否										
3.4.2 「行為指標」應具體清楚描述行為表現。	☐ 是 ☐ 否										
3.4.3 「行為指標」所描述的能力程度，應可對應符合該工作任務之職能級別。	☐ 是 ☐ 否										
本項審核指標檢核（必須全部符合才通過檢核）	☐ 符合 ☐ 未符合										

附件 工作表單

表單 0-1 職能基準領域類別對照表

職能基準領域類別對照表

領域類別	中華民國行業統計分類
1. 天然資源、食品與農業	A 大類-農、林、漁、牧業
	B 大類-礦業及土石採取業
	D 大類-電力及燃氣供應業
	E 大類-用水供應及污染整治業
	N 大類-支援服務業
2. 製造	C 大類-製造業
3. 建築營造	F 大類-營建工程業
4. 行銷與銷售	G 大類-批發及零售業
5. 物流運輸	H 大類-運輸及倉儲業
6. 休閒、觀光與餐旅	I 大類-住宿及餐飲業
7. 資訊科技	J 大類-出版影音及資通訊業
8. 金融財務	K 大類-金融及保險業
	L 大類-不動產業
9. 科學、技術、工程、數學	M 大類-專業、科學及技術服務業
10. 政府與公共事務	O 大類-公共行政及國防；強制性社會安全
11. 司法、法律與公共安全	
12. 教育與訓練	P 大類-教育業
13. 醫療保健	Q 大類-醫療保健及社會工作服務業
14. 個人及社會服務	
	S 大類-其他服務業
15. 藝文與影音傳播	R 大類-藝術、娛樂及休閒服務業
16. 企業經營管理	

註：

- 為兼顧管理性及代表性，本計畫爰將職能基準適用之領域類別，按行政院主計處訂頒之「中華民國行業統計分類」為主要架構，分為 16 個領域類別（如【[表單 0-2 職能基準領域類別架構表](#)】）。
- 「領域類別」係指由同一領域，或所需知識技能相近之工作所組成，可以提供給教育及訓練體系運用於職涯或學習發展規劃，有系統的養成相近知識與技能之工作集合。

表單 0-2 職能基準領域類別架構表

職能基準領域類別架構表

項次	領域類別	職類代號	職類名稱
1.	天然資源、食品與農業	NFP	食品生產與加工
		NPR	植物研究發展與應用
		NAR	動物研究發展與應用
		NNC	自然資源保育
		NEP	環境保護與衛生
		NAO	農業經營
2.	製造	MPM	生產管理
		MPD	製程研發
		MEM	設備安裝維護
		MQM	品質管理
		MMP	資材及庫存規劃
		MIM	工業安全管理
3.	建築與營造	CAP	建築規劃設計
		CCM	營造及維護
4.	行銷與銷售	KMM	行銷管理
		KPS	專業銷售
		KMC	行銷傳播
		KMA	市場分析研究
		KRM	零售與通路管理
5.	物流運輸	RTO	運輸作業
		RLM	物流規劃及管理
		RTE	運輸工程
		RTM	運輸規劃及管理
6.	休閒與觀光旅遊	TFB	餐飲管理
		THM	旅館管理
		TTM	旅遊管理
		TRM	休閒遊憩管理
7.	資訊科技	INM	網路規劃與建置管理
		IIS	資訊支援與服務
		IDC	數位內容與傳播
		ISD	軟體開發及程式設計
8.	金融財務	FSI	證券及投資
		FFN	財務
		FBF	銀行金融業務
		FIS	保險
		FAC	會計

項次	領域類別	職類代號	職類名稱
9.	科學、技術、工程、數學	SET	工程及技術
		SMS	數學及科學
10.	政府公共事務	GND	國防
		GFA	外交與國際事務
		GPA	公共行政
11.	司法、法律與公共安全	LJU	司法
		LPS	公共安全
		LLS	法律服務
12.	教育與訓練	EEA	教育行政
		ETE	教學
13.	醫療保健	HMS	醫療服務
		HLC	長期照護服務
		HPH	公共衛生
		HHM	健康產業及醫務管理
		HBR	生技研發
14.	個人及社會服務	PPE	學前照護及教育
		PPC	心理諮詢服務
		PSS	社會工作服務
		PIC	個人照護服務
15.	藝文與影音傳播	ATC	影視傳播
		APP	印刷出版
		AVA	視覺藝術
		APA	表演藝術
		AJC	新聞傳播
		ACC	通訊傳播
16.	企業經營管理	BGM	一般管理
		BIM	企業資訊管理
		BHR	人力資源管理
		BLM	運籌管理
		BAS	行政支援

註：

- 為使職能基準發展範疇有共同依據，本計畫係以「職業」或「職類」作為職能基準之發展標的。
- 有關「職業」部分，將以行政院主計總處訂頒之「中華民國職業標準分類」之小類或細類職業名稱為發展範疇，若於以上官方分類依據中均無適用之職業名稱，則以產業慣用之職業名稱作為發展範疇。
- 有關「職類」部分，係參考國內外各領域專家意見及按實際狀況調整後，建立如上之領域類別表。

以「物流管理師」為例，屬上述「領域類別」中的「5.物流運輸」(R)底下的「物流規劃及管理」(LM)職類，因此於「職能基準規劃表」中的「職類別代碼」即屬於「RLM」。

實務上，部份職業（類）會因不同行業有不同能力要求，為使未來培育方向及內容更精確，應標示是否適用特定行業。且為有一致的發展依據，行業範疇應以行政院主計總處訂頒之「中華民國行業統計分類」作為發展範疇；而部份職類為跨行業別需要，如企業經營管理類，則不需限定標示行業範疇。

表單 0-3 職能基準品質認證審核指標

構面	指標	說明	要求條件
1.需求面	1.1 產業及勞動力的需求	職能基準發展標的選擇應考量對所屬產業或該職業領域的發展具有明確具體的影響。	1.1.1 應說明發展標的對所屬產業領域及勞動市場之重要性或具體影響，並有具公信力的佐證資料，包含： ✓ 符合國內產業政策重點發展方向。 ✓ 有區域性產業發展之需求。 1.1.2 應說明發展標的對該職業有重要性或具體影響，至少包含以下兩項或其他自述具體面向： ✓ 對民眾財產安全及公共安全有相當影響或有明確法規執業資格要求。 ✓ 能提升所屬及相關產業產品或服務附加價值。 ✓ 對與國際接軌或跨產業人才流動有幫助。 ✓ 具轉型或新興需求。 ✓ 實際從業人數與人力來源人數具相當規模。 ✓ 人才缺口或職缺成長率大。
	1.2 應用效益	職能基準發展應說明未來應用的方式及可能影響的人員規模。	1.2.1 應說明針對職能基準發展後具體可行或迫切需要之應用方式，如學校學程課程、職業訓練、企業人資制度。 1.2.2 應說明未來會應用之單位機構及其應用方式具體構想。 1.2.3 應預估該職能基準未來應用可能影響人數規模。
2.流程面	2.1 方法工具選擇	職能基準發展應依照職業之專業屬性與職業工作性質、工作程序與相關知識及技能等之專業屬性選擇適當之職能分析方法。	2.1.1 應說明職能分析方法的考量原因及合理性。 2.1.2 應依據所選方法規劃符合理論依據的流程步驟，或說明符合實務操作正當性。

構面	指標	說明	要求條件
	2.2 分析流程	職能分析過程應循序漸進就各步驟進行完整資料蒐集及記錄。	2.2.1 應配合所選職能分析方法，規劃設計所需工具，如問卷、訪談題綱等。 2.2.2 應依據所規劃流程，循序進行完整步驟，並提供所用方法應產出之相關紀錄文件。 2.2.3 應有具實務經驗的利益關係人群體參與訂定的證據，且具3年以上實務經驗之資深人員需占6成以上，來源兼顧不同規模企業組織。
	2.3 驗證方法	職能基準發展應依照產業規模、專業屬性選擇適當職能內涵項目驗證方法。	2.3.1 應依據職能基準標的性質說明如何選擇合適的驗證方法工具及驗證對象樣本。 2.3.2 驗證結果應顯示職能內涵項目的信效度或證明該職能內涵項目確為產業或勞動市場所需。 2.3.3 應依據驗證結果合理調整職能內涵項目。
3.成果面	3.1 產出項目	職能基準產出項目應包含工作描述、工作任務、工作產出、行為指標、職能級別與對應職能內涵（知識、技能與態度）。	3.1.1 職能基準產出項目應完備。
	3.2 工作任務	職能基準中的「工作描述」及「工作任務」應符合該職業（類）實際現況。	3.2.1 「工作描述」應清楚合宜呈現跨組織適用的主要工作範疇，且不會與其他職業（類）工作重疊。 3.2.2 「工作描述」與「工作任務」應能明確反映目前產業及職場需求現況。
	3.3 職能內涵	職能基準中的對應「職能內涵（知識、技能與態度）」，應涵蓋從事該職業（類）實際所需之重要項目。	3.3.1 應能透過適切方法驗證職能內涵項目之完整性。 3.3.2 職能內涵項目應能符合目前實務工作及趨勢所需。
	3.4 行為指標	職能基準中的「行為指標」能具體反應能力展現的程度，並作為成果評量	3.4.1 「行為指標」項目應能符合目前實務工作及趨勢所需。

構面	指標	說明	要求條件
		的依據。	3.4.2 「行為指標」應具體清楚描述行為表現。 3.4.3 「行為指標」所描述的能力程度，應可對應符合該工作任務之職能級別。

表單 0-4 職能基準審核指標自我檢核表

職能基準審核指標自我檢核表（填寫範例）

構面	指標	說明	要求條件	檢附文件	自我檢核結果
					符合
1.需求面	1.1 產業及勞動力的需求	職能基準發展標的選擇應考量對所屬產業或該職業領域的發展具有明確具體的影響。	1.1.1 應說明發展標的對所屬產業領域及勞動市場之重要性或具體影響，並有具公信力的佐證資料，包含： ✓ 符合國內產業政策重點發展方向。 ✓ 有區域性產業發展之需求。	報告書：P.9 一、職能基準需求分析／ （一）發展標的對產業之影響／1.符合國內產業重點發展方向	■
			1.1.2 應說明發展標的對該職業有重要性或具體影響，至少包含以下兩項或其他自述具體面向： ✓ 對民眾財產安全及公共安全有相當影響或有明確法規執業資格要求。 ✓ 能提升所屬及相關產業產品或服務附加價值。 ✓ 對與國際接軌或跨產業人才流動有幫助。 ✓ 具轉型或新興需求。 ✓ 實際從業人數與人力來源人數具相當規模。 ✓ 人才缺口或職缺成長率大。	報告書：P.10 一、職能基準需求分析／ （一）發展標的對產業之影響／2.對於該職業之從業人員有具體影響	■

填寫說明：

- 此表為職能基準品質認證自我檢核表填寫範例，如「粗框內容」所示，於【檢附文件】欄請填寫檢送之報告書對應頁碼與章節；於【自我檢核結果】欄請檢核是否符合該要求條件。
- 上述各項審核指標須全數填寫符合，才能申請品質認證。

職能基準品質認證自我檢核表

構面	指標	說明	要求條件	檢附文件	自我檢核結果
					符合
1.需求面	1.1 產業及勞動力的需求	職能基準發展標的選擇應考量對所屬產業或該職業領域的發展具有明確具體的影響。	1.1.1 應說明發展標的對所屬產業領域及勞動市場之重要性或具體影響，並有具公信力的佐證資料，包含： ✓ 符合國內產業政策重點發展方向。 ✓ 有區域性產業發展之需求。	所選標的需求重要性說明文件 註： 1.1.1 請說明符合哪一個發展方向。 1.1.2 請說明符合哪些重要影響項目。	☐
			1.1.2 應說明發展標的對該職業有重要性或具體影響，至少包含以下兩項或其他自述具體面向： ✓ 對民眾財產安全及公共安全有相當影響或有明確法規執業資格要求。 ✓ 能提升所屬及相關產業產品或服務附加價值。 ✓ 對與國際接軌或跨產業人才流動有幫助。 ✓ 具轉型或新興需求。 ✓ 實際從業人數與人力來源人數具相當規模。 ✓ 人才缺口或職缺成長率大。		☐
	1.2 應用效益	職能基準發展應說明未來應用的方式及可能影響的人員規模。	1.2.1 應說明針對職能基準發展後具體可行或迫切需要之應用方式，如學校學程課程、職業訓練、企業人資制度。	職能基準後續應用說明文件	☐
			1.2.2 應說明未來會應用之單位機構及其應用方式具體構想。		☐
			1.2.3 應預估該職能基準未來應用可能影響人數規模。		☐
2.流程面	2.1 方法工具選擇	職能基準發展應依照職業之專業屬性與職業工作性質、工作程序與相關知識及技能等之專業屬性選擇適當之職能分析方法。	2.1.1 應說明職能分析方法的考量原因及合理性。	評估選用職能分析方法分析說明	☐
			2.1.2 應依據所選方法規劃符合理論依據的流程步驟，或說明符合實務操作正當性。		☐

構面	指標	說明	要求條件	檢附文件	自我檢核結果
					符合
	2.2 分析流程	職能分析過程應循序漸進就各步驟進行完整資料蒐集及記錄。	2.2.1 應配合所選職能分析方法，規劃設計所需工具，如問卷、訪談題綱等。	• 職能分析過程佐證文件	☐
			2.2.2 應依據所規劃流程，循序進行完整步驟，並提供所用方法應產出之相關紀錄文件。		☐
			2.2.3 應有具實務經驗的利益關係人群體參與訂定的證據，且具3年以上實務經驗之資深人員需占6成以上，來源兼顧不同規模企業組織。		☐
	2.3 驗證方法	職能基準發展應依照產業規模、專業屬性選擇適當職能內涵項目驗證方法。	2.3.1 應依據職能基準標的性質說明如何選擇合適的驗證方法工具及驗證對象樣本。	• 驗證方法設計、驗證程序與結果分析文件	☐
			2.3.2 驗證結果應顯示職能內涵項目的信效度或證明該職能內涵項目確為產業或勞動市場所需。		☐
			2.3.3 應依據驗證結果合理調整職能內涵項目。		☐
3.成果面	3.1 產出項目	職能基準產出項目應包含工作描述、工作任務、工作產出、行為指標、職能級別與對應職能內涵（知識、技能與態度）。	3.1.1 職能基準產出項目應完備。	• 職能基準文件	☐
	3.2 工作任務	職能基準中的「工作描述」及「工作任務」應符合該職業（類）實際現況。	3.2.1 「工作描述」應清楚合宜呈現跨組織適用的主要工作範疇，且不會與其他職業（類）工作重疊。		☐
			3.2.2 「工作描述」及「工作任務」應能明確反映目前產業與職場需求現況。		☐
	3.3 職能內涵	職能基準中的對應「職能內涵（知識、技能與態度）」，應涵蓋從事該職業（類）	3.3.1 應能透過適切方法驗證職能內涵項目之完整性。		☐
			3.3.2 職能內涵項目應能符合目前實務工作及趨勢所需。		☐

構面	指標	說明	要求條件	檢附文件	自我檢核結果
					符合
		實際所需之重要項目。			
	3.4 行為指標	職能基準中的「行為指標」能具體反應能力展現的程度，並作為成果評量的依據。	3.4.1 「行為指標」項目應能符合目前實務工作及趨勢所需。		☐
			3.4.2 「行為指標」應具體清楚描述行為表現。		☐
			3.4.3 「行為指標」所描述的能力程度，應可對應符合該工作任務之職能級別。		☐

填表人：

(簽名)

日期：

年

月

日

表單 F1-1 標的行業資訊表

表單代號	F1-1	表單名稱	標的行業資訊表
流程代號	1-1	流程名稱	分析需求—確認行業範疇
目的	找到值得發展的行業方向，以發展職能基準的共通性與必要性。		
行業中類代碼			
行業中類名稱			
項目	內容說明	資料來源	
行業相關範疇			
行業發展現況及趨勢			
行業技術需求及應用			
行業從業人口數			
行業勞動力缺口			
勞動力需求分析			
1.此行業所面對的問題或困境？（請盡量以人力需求的角度說明）			
2.此行業是否有用人的亟切需求？若有，是哪方面的人才？			
注意事項： 1. 資料蒐集要考量領域範疇的前瞻性、未來性。 2. 行業勞動力缺口盡量包含量與質兩方面資訊。			

*本表件僅供參考，請依實際需求調整使用。

表單 F2-1 標的行業之關鍵職業（類）工作描述表

表單代號	F2-1	表單名稱	標的行業之關鍵職業（類）工作描述表
流程代號	2-1	流程名稱	選定發展項目－蒐集關鍵職業（類）資訊
目的	定位關鍵職業藍圖中之各個職業。		
關鍵職業（類）名稱		工作描述 (將此職業（類）之工作內容進行整體描述，包含最主要的工作內容)	
注意事項： 1. 職業（類）名稱訂定時，盡量採用求職者角度以避免混淆。 2. 該職業（類）之名稱與工作描述是決定能力發展的基礎點。 3. 討論工作描述時，可針對該職業之目的及功能進行討論，並考量工作的範疇與與職業名稱應相符。			

*本表件僅供參考，請依實際需求調整使用。

表單 F2-2 標的行業之關鍵職業（類）評估表

表單代號	F2-2	表單名稱	標的行業之關鍵職業（類）評估表		
流程代號	2-2	流程名稱	選定發展項目－選定職業（類）		
目的	選出欲發展之職業（類）				
職業（類） 名稱	影響性 （從業人數規模）	重要性 （於產業之必要與不 或缺程度）	創新性 （具可提高產品與 服務附加價值）	評估結果	
	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 優先發展 ☐ 不發展	
	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 優先發展 ☐ 不發展	
	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 優先發展 ☐ 不發展	
	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 優先發展 ☐ 不發展	
	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 優先發展 ☐ 不發展	
	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 優先發展 ☐ 不發展	
	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 優先發展 ☐ 不發展	
	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 優先發展 ☐ 不發展	

*本表件僅供參考，請依實際需求調整使用。

表單 F2-3 選定職業（類）之職能應用規劃表

表單代號	F2-3	表單名稱	選定職業（類）之職能應用規劃表
流程代號	2-3	流程名稱	選定發展項目－應用規劃
目的	預先規劃選定職業（類）所發展的職能基準之未來應用方式、影響對象及其預期效益。		
職業（類）名稱：			
職能應用方式	可運用／影響對象	預期效益	
注意事項： - 職能應用規劃需具備未來可行或迫切需要之具體應用方式。 - 可運用／影響對象需具體描述其資格或特色。例如：○○協會。 - 預期效益需重視未來應用可能具體產生的影響。			

*本表件僅供參考，請依實際需求調整使用。

表單 F3-1 選用考量與方法選用分析表

表單代號	F3-1	表單名稱	選用考量與方法選用分析表
流程代號	3-1	流程名稱	進行分析作業－選用考量與分析方法選擇
目的	選出合適與科學方法建立能力內涵，以利求得職能分析的標準客觀		
考量因素	資源描述重點	程度判斷	可能較為適合之 分析方法
掌握職業（類） 資料程度	判斷已蒐集職業資料 是否充裕	☐ 有限 ☐ 適中 ☐ 充裕	
可用經費	經費預算	☐ 有限 ☐ 適中 ☐ 充裕	
可用時間	執行期間	☐ 有限 ☐ 適中 ☐ 充裕	
樣本或母群數量	職業／職類從業人數 與所佔比例	☐ 有限 ☐ 適中 ☐ 充裕	
專／職業變化速 度	判斷職業／類在所屬 產業上有關名稱與工 作任務變化性	☐ 慢（長期穩定如 5 年以上） ☐ 適中（約 3~5 年變動） ☐ 快（短期如 1~2 年）	
資料整理形式與 後續運用規劃	判斷分析結果對後續 運用方式、實務考慮	☐ 需量化以建立常模 ☐ 需深化質性描述	
《整體評估》擬運用的職能分析方法如下述說明：			
注意事項：方法選用上可做數個方法的適切混成。			

*本表件僅供參考，請依實際需求調整使用。

表單 F3-3 職能基準表

表單代號	F3-3	表單名稱	職能基準表
流程代號	3-3	流程名稱	進行分析作業－產出職能基準
目的	完成分析的職能基準應包含之項目格式		

職能基準代碼		免填			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類	指應用相近技能、知識之工作或職務之集合，如：職能分析		
		職業	指職務或工作名稱，如：教育訓練人員		
所屬 類別	職類別	依據職能基準品質認證作業手冊領域分類名稱		職類別代碼	依據職能基準品質認證作業手冊領域分類代碼
	職業別	依據中華民國職業標準分類名稱		職業別代碼	依據中華民國職業標準分類代碼
	行業別	依據中華民國行業統計分類名稱		行業別代碼	依據中華民國行業統計分類代碼
工作描述		針對此職務工作內容進行整體描述，包含最主要的工作內容及工作產出之重要成果。			
基準級別		以最主要或最多數的工作任務所對應之職能級別為準（例如：機械設計工程師的工作任務，其最主要任務之級別為4，故基準級別為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 依據該職業（類）之 主要工作進行分析， 分層展開主要職責、 工作任務、工作活動 （視工作複雜度決定 分層數）。	T1.1	O1.1.1 指執行某任務最主要的 關鍵工作產出，包 含過程及最終的關鍵 產出項目。	P1.1.1 用以評估是否成功完成 工作任務之標準。需具 體描述在何種任務情境 下，有哪些應有的行為 或產出。	依不同工作任 務與行為指標 的能力層次， 設定「級別」 （參考職能級 別表）。	K01 指執行某項任務所需瞭 解可應用於該領域的原 則與事實。	S01 指執行某項任務所需具備可幫助 任務進行的認知層面能力或技術 性操作層面的能力（通稱 hard skills），以及跟個人有關之社 交、溝通、自我管理行為等能力 （通稱 soft skills）。
	T1.2					

職能內涵（A=attitude 態度）
指個人對某一事物的看法和因此所採取的行動，包含：內在動機及行為傾向。（態度內涵將於後續職能應用時視需求納入考量） A01...

說明與補充事項
若職能基準有其他說明，載於此欄位。如：1.建議擔任此職類／職業之學歷／經歷／或能力條件等說明、2.專有名詞釋義

（表格列數請自行調整）

*1：行業別，以行政院主計總處訂頒之中華民國行業統計分類為主，以標示至中類為原則。

*2：職類別，可參閱本指引【**表單 0-2 職能基準領域類別架構表**】。

*3：職業別，以行政院主計總處訂頒之中華民國職業標準分類為主，以標示至小類（3碼）或細類（4碼）為原則。若職業標準分類中未納入或無相關職業項目，以產業慣用名稱代之。

*4：有關職能內涵之「技能」，若基準係以操作性技術為主，職能內涵之「技能」應以實際操作性技能之敘述為主，例如：CNC車床操作、CNC銑床操作等。另其中部份屬於共通技能，例如：跟個人有關之社交、溝通、自我管理行為等所謂的「軟技能」(soft skills)，於「**職能基準品質認證作業手冊**」已列出常見軟技能項目，如下表所列，供作職能分析時斟酌參閱，可以挑選所需項目，並視需要自行增列：

項次	共通技能項目	定義
S01	人脈拓展	主動尋求有利於工作的人際關係或聯繫網絡，積極建立並有效管理，以維繫彼此的合作關係。
S02	外部環境認知與評估	具備一定的敏感度，可以瞭解及判斷經濟、政治和社會趨勢對組織與任務的影響。
S03	策略性思考	在思考及判斷時，能預見其短、長期的潛在影響與衝擊，並透過邏輯性及周延性的分析與整合，採行相關的因應計劃。
S04	有效連結	指能從過去的經驗或現有資料，找出與目標相關之關鍵性資訊。
S05	價值判斷	能從不同的資訊準則，判斷各種方案的優劣價值。
S06	影響力	能夠透過各種不同方式使他人認同、支持自己的意見、觀點、提案、計畫及解決方案。
S07	品質導向	執行工作任務時能持續不斷設計或應用回饋機制檢視及改善工作流程與結果，以確保產品或服務符合功能條件或品質保證的原則。
S08	成果導向	運用各種方法，以求務必在期限內完成目標。
S09	顧客導向	站在顧客立場，瞭解顧客的問題及需求，樂於提供資訊或協助、解決顧客的問題或滿足他們的期望。
S10	分析與解讀能力	運用演繹與歸納、分類與比較、抽象與概括等邏輯思考技巧，蒐集分析取得之資訊，並正確解讀分析結果。
S11	規劃與組織能力	能自行規劃與組織工作，找出提升效率的工作排序與資源運用，並思考評估與他人的工作進行連結，以有效達成目標。
S12	時間管理	有效規劃、分配及運用個人時間，且能檢討各項活動或工作的執行時間，調整無效或重複的作業流程。
S13	問題分析	能在複雜或模糊不明的狀況下，系統化地找到關鍵問題所在。

項次	共通技能項目	定義
S14	問題解決	遇到狀況時能釐清問題，透過資訊蒐集與分析，運用系統化的方法，進行判斷評估，以提出解決方案或最佳方案供選擇。
S15	團隊合作	工作執行過程，視需要與組織成員（包含：同一單位或跨部門團隊）建立良好共事關係，透過彼此間的互信、合作、支援、協調，以解決工作上所發生的問題並達成組織目標。
S16	創新能力	不侷限既有的工作模式，針對工作狀況主動提出新的建議或想法，並嘗試使用不同或新的方式來處理工作問題。
S17	正確傾聽	能根據特定的溝通目標與脈絡線索，正確解讀他人訊息。
S18	溝通能力	透過有效的口語與非口語表達方式，適當傳遞自己的想法使他人瞭解，並理解他人所傳達的資訊。
S19	協調能力	透過有效的溝通方式，將原本各自不同的意見整合達成共識，尋找雙方都能接受的解決方案。
S20	說服能力	使用適當的人際溝通方法，結合人際互動策略使對方接受某種觀念、服務或產品。
S21	衝突管理	以建設性的方式有效處理紛爭、不滿、對抗、意見不合，以降低負面的影響。
S22	閱讀能力	理解工作相關文件中的文句、段落與數據。
S23	文書撰寫能力	能夠正確地用詞遣字，運用通順文句編寫資料與準備書面文件。
S24	資訊科技應用能力	能善用科技工具，有效存取、管理、傳遞與整合各種資訊，以完成工作任務。

- 上述項次序號可依職能基準發展需求自行變更。

*5：態度：指個人對某一事物的看法和因此所採取的行動，包含：內在動機及行為傾向。於

「**職能基準品質認證作業手冊**」已列出常見之態度，如下表所列，供作職能分析

時斟酌參閱，可以由其中挑選所需項目，並可視需要自行增列：

項次	態度項目	定義
A01	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。
A02	正直誠實	展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。
A03	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。
A04	持續學習	能夠展現自我提升的企圖心，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。
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	自信心	在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場。
A07	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。
A08	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。
A09	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。
A10	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。
A11	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。
A12	好奇開放	容易受到複雜新穎的事物吸引，且易於接受新觀念的傾向。
A13	冒險挑戰	在成敗後果不能確定的情境下，對成功機會少但成功後報酬高的事情勇於嘗試的傾向。
A14	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。

- 上述項次序號可依職能基準發展需求自行變更。
- 考慮各工作任務所需態度項目多屬共通，無太多差異，以合併呈現於職能基準下方欄位。

表單 F4-1 驗證方法分析表

表單代號	F4-1	表單名稱	驗證方法分析表
流程代號	4-1	流程名稱	驗證職能－決定驗證方法
目的	結合職能分析方法，綜合性評估選用適當的驗證方法。		
職業（類） 名稱			
選用之職能 分析方法			
驗證操作方法選用可行性分析			
隸屬領域是否為成熟產業？		☐ 是 ☐ 否	
從業人數是否具備規模？		☐ 是 ☐ 否	
能力標準項目是否容易判斷其重要度？		☐ 是 ☐ 否	
能力標準項目是否容易判斷其難易度？		☐ 是 ☐ 否	
能力標準項目是否確定完整？		☐ 是 ☐ 否	
		計分：	
計分規則：勾選☐是得 1 分，☐否得 0 分 若得分愈高，表示採用調查性的驗證方法比重可提高，越建議實施規模調查式問卷之驗證分析方法。			
注意事項： 1. 若職能項目超過 15 項，建議採職能重要度排序之職能驗證方法。 2. 成熟產業建議以量化研究進行驗證，新興產業則以質化研究進行驗證。 3. 實施量化之驗證方式，建議可與調查中心合作，可提高驗證之信效度，且省時省力。 4. 對未來性或高階職務進行職能驗證，較適合採用專家效度驗證方式進行。			

*本表件僅供參考，請依實際需求調整使用。

表單 F4-2 職能底稿驗證問卷範例

表單代號	F4-2	表 單 名 稱	職能底稿驗證問卷範例
流程代號	4-2	流 程 名 稱	實施驗證
目 的	檢驗所列職能要能夠涵蓋該職業（類）應具備的職能正確性，分析職能對應於職業之重要性，從正確性與重要性的檢驗，加以確認職能分析的成果的有效性。		
★行為指標項目之重要性與難易度評估（必要） （範例）請針對下列各工作任務各自包含之行為指標項目，評估其對執行該職業（類）工作任務的能力之重要性，及學習或達成該能力標準之難易度。 行為指標：用以評估是否成功完成工作任務之標準。需具體描述在何種任務情境下，有哪些應有的行為或產出。			
行為指標項目		重要性	難易度
工作任務 1：		低 高	低 高
1.行為指標 1-1		1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
2.行為指標 1-2		1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
3.行為指標 1-3		1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
4.行為指標 1-4		1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
工作任務 2：		低 高	低 高
1.行為指標 2-1		1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
2.行為指標 2-2		1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
3.行為指標 2-3		1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
4.行為指標 2-4		1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
★行為指標項目之評估（參考） （範例）請針對各工作任務所對應行為指標合適度進行評估。若不合適，您覺得需要調整內容有哪些？是否有缺漏或重複？請說明。			
工作任務	對應行為指標	合適度評估	
工作任務 1：	行為指標 1-1：	☐ 合適 ☐ 需調整（請說明）：_____	
	行為指標 1-2：	☐ 合適 ☐ 需調整（請說明）：_____	
	行為指標 1-3：	☐ 合適 ☐ 需調整（請說明）：_____	
工作任務 2：	行為指標 2-1：	☐ 合適 ☐ 需調整（請說明）：_____	
	行為指標 2-2：	☐ 合適 ☐ 需調整（請說明）：_____	
	行為指標 2-3：	☐ 合適 ☐ 需調整（請說明）：_____	
★行為指標項目之職能內涵完整度評估（參考） （範例）請針對各工作任務所對應相關知識、技能及態度之完整度進行評估。若不完整，您覺得需要調整內容有哪些？是否有缺漏或重複？請說明。 - 知識（K）：指執行某項任務所需瞭解可應用於該領域的原則與事實。 - 技能（S）：指執行某項任務所需具備可幫助任務進行的認知層面能力或技術性操作層面的			

能力（通稱 hard skills），以及跟個人有關之社交、溝通、自我管理行為等能力（通稱 soft skills）。

工作任務	行為指標	職能內涵		完整度評估
工作任務 1：	1. 行為指標 1-1 2. 行為指標 1-2 3. 行為指標 1-3	知識 (K)		☐ 已完整 ☐ 尚需補充（請說明）：_____
		技能 (S)		☐ 已完整 ☐ 尚需補充（請說明）：_____
工作任務 2：	1. 行為指標 2-1 2. 行為指標 2-2 3. 行為指標 2-3	知識 (K)		☐ 已完整 ☐ 尚需補充（請說明）：_____
		技能 (S)		☐ 已完整 ☐ 尚需補充（請說明）：_____

★能力標準項目對應工作產出之合適度評估（參考）

（範例）請針對各工作任務所對應工作產出合適度進行評估。若不合適，您覺得需要調整內容有哪些？是否有缺漏或重複？請說明。

- 工作產出：指執行某任務最主要的關鍵工作產出，包含過程及最終的關鍵產出項目。

工作任務	對應工作產出	合適度評估
工作任務 1：		☐ 已完整 ☐ 尚需補充（請說明）：_____
工作任務 2：		☐ 已完整 ☐ 尚需補充（請說明）：_____

*本表件僅供參考，請依實際需求調整使用。

職能基準發展指引

指導單位：勞動部

主辦單位：勞動部勞動力發展署

執行單位：工業技術研究院產業學院

地 址：24219 新北市新莊區中平路 439 號南棟 4 樓

電 話：(02) 8995-6000

諮詢信箱：wda@wda.gov.tw

出版日期：102 年 3 月（111 年 10 月修正）

職能發展應用平台（iCAP 平台）<https://icap.wda.gov.tw/>

©2022 勞動部勞動力發展署 All Rights Reserved.