

| | |
|-----------|---|
| 職能單元代碼 | BHR5R0016v2 |
| 職能單元名稱 | 具備職涯發展架構之就業服務 |
| 領域類別 | 企業經營管理/人力資源管理 |
| 職能單元級別 | 5 |
| 工作任務與行為指標 | <p>一、提升求職者的積極參與</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 支援求職者積極參與人生階段相關的學習。 2. 鼓勵求職者參與規劃，處理當前需求、興趣與志向的過程。 3. 支持與鼓勵參與自我發展的求職者。 4. 鼓勵求職者向他人尋求協助支持，同時以適當的方式提供協助。 5. 協助求職者釐清影響職涯發展的各種個人、家庭、社會與環境因素。 <p>二、提供可促進求職者學習的環境</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解與運用學習、成人學習，以促進求職者學習。 2. 應對各種學習風格，找出適當的學習機會。 3. 找出並<u>支援</u>^{【註1】}個人與團體學習的特點。 4. 嘗試與求職者建立互信的環境，以促進學習。 5. 在適當情況下促進求職者之間的學習。 6. 透過確認求職者的想法、價值觀與經驗，推動主動學習。 7. 鼓勵求職者分享資訊，並反思自我學習之狀況。 <p>三、支援求職者因應改變</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辨識如何管理改變，並協助求職者發展職能，因應多元環境挑戰。 2. 協助求職者發展行動方案，管理持續的改變。 <p>四、提供與人生階段及<u>職涯發展階段</u>^{【註2】}相關的服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 找出與求職者目前人生階段、個人與職業發展，以及職涯狀態相關的明確角色與特質。 2. 協助求職者在以終生為考量的職涯發展情境中，做出決策與選擇。 3. 提供適合求職者個人、專業、家庭與社會情境的資訊。 <p>五、追蹤並評估所提供的服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依機構政策與程序追蹤求職者。 |

| | |
|--------------------------|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 2. 評估符合職涯發展的原則與實務方法，以及機構政策方面提供的各項服務。 3. 確認服務過程是否有爭議或不公平之處。 4. 協助找出新的或需改善服務之處，以精進服務內容品質與求職成效。 5. 提供協助以改善服務。 |
| 工作產出 | 因應變革行動方案文件 |
| 職能內涵 (K=knowledge 知識) | <ol style="list-style-type: none"> 一、生命及職涯各發展階段之關鍵特徵及有效的自我引導方式 二、職涯發展資源與資訊 三、管理及彈性養成策略 四、職涯發展歷史與實務作法 五、成人學習之理論與模型 六、職涯發展溝通策略 |
| 職能內涵 (S=skills 技能) | <ol style="list-style-type: none"> 一、提供就業與職涯發展服務^{【註3】}時，應用職涯發展原則與實務之能力 二、協助與支援求職者並促進學習之能力 三、辨識影響職涯發展的因素、現有職涯能力與可發展的領域之能力 四、發展行動方案以因應變革之能力 五、說明求職者與職涯相關的角色與特質之能力 六、評估並改善實務做法及職責之能力 七、溝通協調能力 |
| 評量設計參考 | <ol style="list-style-type: none"> 一、評量證據 <ol style="list-style-type: none"> 1. 能提供能展現關鍵知識和技能的證據。 2. 能提升求職者的積極度，提供可促進求職者學習的環境，並支援求職者因應改變，提供職涯發展相關服務，且追蹤評估改進所提供的服務。 二、評量情境與資源 <ol style="list-style-type: none"> 1 實際工作場所或模擬的工作場所。 2 實際工作場所中常用的設備、表格與資源。 三、評量方法 <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量者提供模擬情境，觀察受評者提供就業服務之過程。 2. 書面或口頭評量本單元應具備之知識內涵。 3. 個案研究。 |

| | |
|---------|--|
| | <p>4. 評量受評者提交的工作產出文件品質。</p> <p>5. 評量者設計情境題庫，評估受評者之問題處理能力。</p> <p>6. 受評者口頭說明或展示其所參與之就業服務案例，評量者可評估其規劃能力。</p> |
| 說明與補充事項 | <p>【註1】 支援：如協助求職者使用相關資訊、網絡與專業知識、提供資訊、發起並延續相關議題的討論、適當提問、適當轉介等。</p> <p>【註2】 職涯發展階段：如從學校到工作的轉換；升遷；改變職涯方向；失業與回歸職場的期間；不同程度、類型與原因的未充分就業、失業、調職、裁員所帶來的影響；退休；退休後就業等。</p> <p>【註3】 就業與職涯發展服務：如職場、職業重建輔導的環境、職涯資訊中心、成人與社區教育中心、人才招聘機構、課程發展單位、職業介紹服務的環境、職涯發展服務的環境、就業服務媒合者、學校、人力資源部門等。</p> |

| 更新紀錄 |
|---------------|
| 2023 年修訂職能內容。 |