

職能單元代碼	BHR3R0013v2
職能單元名稱	分析客戶語言與計算程度
領域類別	企業經營管理/人力資源管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、確認客戶的語言、讀寫和計算能力需求是否影響客戶【註1】使用服務之能力</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認語言、讀寫和計算能力需求的指標【註2】。</li> <li>2. 運用對脈絡知識的了解，以確認語言、讀寫和計算能力之需求【註3】條件。</li> <li>3. 建立關係且確認客戶的語言、讀寫和計算能力需求是否影響其使用服務的能力。</li> <li>4. 判定其他因素【註4】可能影響客戶的程度。</li> </ol> <p>二、決定適當策略以解決客戶的語言、讀寫和計算能力需求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 採取可行的策略【註5】以確保服務的提供可滿足客戶的需求，包括適當的工具【註6】和溝通策略。</li> <li>2. 與客戶一同確認可能產生語言、讀寫和計算能力需求的地方以及如何滿足客戶需求。</li> <li>3. 決定哪些地方應採取優先立即的行動，以及依情況適合之長期行動。</li> </ol> <p>三、執行策略解決共同認定的語言、讀寫和計算能力需求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供適合客戶的支援的相關資訊【註7】，以幫助客戶做出了解而知情的決定。</li> <li>2. 記錄共同認定的語言、讀寫和計算能力需求與使用的策略，依客戶與組織之需求提出報告。</li> <li>3. 監督客戶並提供持續支援，以及適時給予鼓勵。</li> </ol>
工作產出	客戶使用紀錄及報告
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、文化多元內涵與禮俗的體認</p> <p>二、語言、讀寫和計算能力之需求指標、資訊與指引</p> <p>三、其他影響客戶語言、讀寫和計算能力相關議題</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、需求確認能力</p> <p>二、依需求提供合適服務的能力</p> <p>三、客戶管理能力</p> <p>四、溝通協調能力</p> <p>五、製作服務結果紀錄之讀寫能力</p> <p>六、問題解決能力</p>

<p>評量設計參考</p>	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能確認客戶的語言、讀寫和計算能力需求。</li> <li>2. 能決定並執行適當策略以解決客戶的語言、讀寫和計算能力需求。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供實際或模擬的工作場所。</li> <li>2. 提供實際工作場所中常用的設備、表單與資源。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評量者提供模擬情境，觀察受評者分析客戶語言與計算程度之過程。</li> <li>2. 口頭或書面評量受評者職能內涵。</li> <li>3. 個案研究。</li> <li>4. 評量受評者提交的紀錄文件與報告。</li> </ol>
<p>說明與補充事項</p>	<p>【註1】 客戶：如尋求服務的人與他們的父母、手足或配偶、法定監護人、照護者，例如障礙者的照護人員、個案工作者（社工員）等。</p> <p>【註2】 語言、讀寫和計算能力需求的指標：如文化因素（如族群、語言）、身心障礙（如腦部傷害）、工作歷史、健康因素（包括慢性病史）、個人因素（如特定對象、低教育程度或正式教育受阻、傷相關因素）等。</p> <p>【註3】 語言、讀寫和計算能力之需求：有關學習、閱讀、寫作、口頭溝通與計算能力；語言、讀寫和計算能力之議題對客戶的影響；客戶展現出的需求；服務提供的情境等。</p> <p>【註4】 其他因素：如文化、閱讀或學習等身心障礙、健康因素、心理健康、失業等。</p> <p>【註5】 可行的策略：如客戶的需求和偏好、本身的技能與可用支援、可建立客戶的實力的策略、維持與客戶關係的誠信、提供可討論與檢視的機會等。</p> <p>【註6】 適當的工具：替代性的溝通方式，如輔助技術（例如隱藏式字幕、翻譯字幕、與提辭裝置軟體）、視覺輔助（例如照片、地圖、圖表與符號）；字典；提供支援協助者者；語文翻譯及手語翻譯等。</p> <p>【註7】 資訊：所屬組織內之語言、讀寫和計算能力相關資訊；轉介至支援服務，如輔助技術、口譯或翻譯員、</p>

	特殊專家協助、社區學習中心或其他非營利組織、教學課程等。
--	------------------------------

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。