

職能單元代碼	BHR4R0005v2
職能單元名稱	就業服務的督導與管理
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、確認就業服務要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認組織對於提供服務的<u>要求</u>【註1】。 2. 按照要求決定提供服務的重要活動。 3. 分配資源。 <p>二、監控符合組織要求之服務水準</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用<u>監督機制</u>【註2】與工具，以評估符合組織要求。 2. 確認可改善範圍。 3. 向管理階層回報任何潛在或實際有所落差議題。 <p>三、執行改善落差之行動計畫</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 制定行動計畫以確保能改善所提供之服務。 2. 執行並定期檢視行動計畫，以確保持續改善。
工作產出	改善落差行動計畫
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、組織政策與程序</p> <p>二、<u>相關法規</u>【註3】</p> <p>三、績效監督流程</p> <p>四、持續改善流程</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、服務調整與改善能力</p> <p>二、確認可改善範圍之分析能力</p> <p>三、提出改善方法的規劃能力</p> <p>四、準備文件和報告的書面讀寫能力</p> <p>五、溝通協調能力</p> <p>六、使用相關軟硬體的能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能提供展現關鍵知識和技能之證據。 2. 能完成就業服務要求確認，監控符合要求之服務，並執行改善落差計畫。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供實際工作場所或模擬的工作場所。 2. 準備實際工作場所中常用的文件與設備。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量者提供模擬情境，觀察受評者進行任務之過程。

	<p>2. 以書面或口頭方式評估受評者對本單元職能內涵之了解。</p> <p>3. 個案研究。</p> <p>4. 評估受評者提交的改善落差行動計畫品質。</p>
說明與補充事項	<p>【註1】 要求：如服務或事業單位的型態、提供服務方法、記錄保存的要求及資訊管理、績效要求（量化及質化）、績效里程碑、績效分析方法、就業服務之相關法令、工作守則、管理責任規定等。</p> <p>【註2】 監督機制：如配合績效標準製作工作績效記錄與報告、使用組織資訊系統來定期統計績效、檔案及文件（紙本及電子）隨機抽檢、顧客調查或追蹤調查、客訴案件等。</p> <p>【註3】 相關法規：如就業服務法、身心障礙者權益保障法、性別工作平等法等。</p>

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。