

|                          |   |
|--------------------------|---|
| 職能單元代碼                   | BHR4R0010v2   |
| 職能單元名稱                   | 推薦求職者   |
| 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、為接洽雇主做準備</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以<u>勞動市場資訊</u>【註1】為脈絡，協助判斷決定。</li> <li>2. 辨識<u>目標就業市場</u>【註2】。</li> <li>3. 規劃<u>接洽方式</u>【註3】。</li> </ol> <p>二、辨識求職者的<u>特點</u>【註4】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辨識求職者的優勢與能力。</li> <li>2. 將優勢與能力轉化為求職者特點。</li> <li>3. 將求職者特點與雇主需求媒合。</li> </ol> <p>三、為求職者進行協商，以達適當之結果</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 視需要運用<u>說服式的溝通技巧</u>【註5】。</li> <li>2. 強調求職者特點。</li> <li>3. 管理<u>雇主阻力</u>【註6】。</li> <li>4. 視需要為求職者<u>提供適當支援</u>【註7】。</li> <li>5. 協商並達成<u>結果</u>【註8】。</li> </ol> <p>四、後續追蹤行動</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢視並精進接洽之方式。</li> <li>2. 視需要為雇主提供<u>資訊</u>【註9】。</li> <li>3. 提求職者回饋【註10】。</li> <li>4. 根據<u>組織政策與程序</u>【註11】更新資訊系統。</li> </ol> |
| 工作產出                     | <p>一、推薦求職者就業紀錄文件</p> <p>二、求職者後續追蹤紀錄文件</p>   |
| 職能內涵<br>(K=knowledge 知識) | <p>一、求職者與潛在雇主雙方的期望與需求</p> <p>二、當前勞動市場及就業市場特色與要求</p> <p>三、勞動相關法規</p> <p>四、雇主及員工可利用的獎勵與其他協助類型</p> <p>五、求職者及潛在雇主可用的組織支援政策</p>  |
| 職能內涵<br>(S=skills 技能)    | <p>一、目標就業市場辨識與分析能力</p> <p>二、進階溝通與銷售能力</p> <p>三、協商能力</p> <p>四、提供求職者與雇主適當協助的能力</p>  |

|         |   |
|---------|---|
|         | <p>五、後續追蹤以協助永續就業的能力</p> <p>六、運用相關設備與軟體的科技能力</p>   |
| 評量設計參考  | <p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>能提供關鍵知識和技能的證據。</li> <li>能完成接洽雇主，辨識求職者的特點，並為求職者進行協商，以及後續追蹤行動。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>實際或模擬工作場所。</li> <li>常用設備與資源。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>評量者提供模擬情境，觀察受評者進行求職者推薦之過程。</li> <li>口頭或書面方式評估受評者職能內涵。</li> <li>評量者設計情境題庫，評估受評者之問題處理能力。</li> <li>進行個案討論。</li> <li>評估受評者的證據作品集。</li> <li>受評者口頭說明或展示其所參與之求職者推薦案例。</li> </ol> |
| 說明與補充事項 | <p>【註1】勞動市場資訊：勞動市場之組成、產業與產業類別資訊（如勞動力規模、招募方式、就業條件、勞動力成長或下降的前景、聘僱流程與模式等）、職業資訊（如就業前景、工作類型、就業條件等）、趨勢、現況、產業架構、雇主期望等。</p> <p>【註2】目標就業市場：如求職者技能與能力可派上用場的產業、提供適當職業之就業機會的雇主、過去會提供機會給有就業障礙求職者的雇主、當前提供之工作機會充分符合求職者技能與能力的雇主等。</p> <p>【註3】接洽方式：如與雇主相約面談、電話溝通、通信、陌生拜訪（主動敲門）、廣告、名片、個人資料與履歷等。</p> <p>【註4】特點：如雇主可能重視的相關知識、經驗與個人特質等範例、特別符合個別雇主需求的特點、回答雇主對於求職者的所有疑問或擔憂等。</p> <p>【註5】說服式的溝通技巧：如協商技巧、銷售技巧、態度自信、傳達工作場域中非歧視與多元化的好處、解釋法</p>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>規要求的能力、向雇主提出可行且實際的選項的能力等。</p> <p><b>【註6】</b> 雇主阻力：就業障礙，如技能程度與類型、工作經驗有限或工作經歷出現斷層、缺乏運輸工具、讀寫及計算技能之程度、自尊心、動機、態度等。</p> <p><b>【註7】</b> 提供適當支援：如為求職者進行角色扮演、模擬面談、教練（如談判技巧、自信能力、銷售技巧、準備信件、面試技巧、與雇主電話互動）、協助提供腳本、定期提供實踐之機會、說明並給予有建設性的回饋、提供薪資補助或與雇主所支持的工資談判、若決定僱用，提供雇主可用的協助（如工作場域支援、訓練求職者等）等。</p> <p><b>【註8】</b> 結果：如為求職者預約面談、試用期工作安排、工作安置（如永久、臨時、全職、兼職或約聘等）、將履歷或個人資料轉寄雇主存檔等。</p> <p><b>【註9】</b> 為雇主提供資訊：更多資訊來源，如勞資關係、獎勵與條件、組織產品與服務相關的行銷題材等。</p> <p><b>【註10】</b> 提供求職者回饋：面談績效與結果、雇主相關資訊（如文化、績效要求、工資與條件、工作角色與責任等）、未來透過組織可提供的協助、組織外的協助來源、工作安置若產生問題時應採取的行動等。</p> <p><b>【註11】</b> 組織政策與程序：如比對求職者與雇主檔案，及資料庫記載之資訊、雇主聯絡管理系統的使用方式等。</p> |
|--|--|

#### 更新紀錄

2023 年修訂職能內容。