

職能單元代碼	BHR4R0026v2
職能單元名稱	督導就業服務
領域類別	企業經營管理/人力資源管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、管理就業服務的業務表現</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握目標之進度。</li> <li>2. 進行定期檢討目標達成度。</li> <li>3. 分析績效結果以確認是否達成進度。</li> <li>4. 採取行動以解決<u>績效相關問題</u>【註1】。</li> </ol> <p>二、管理服務品質</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 開發、執行並測量<u>服務品質標準</u>【註2】。</li> <li>2. 進行<u>顧客和雇主滿意度調查</u>【註3】。</li> <li>3. 調查並書面化對於服務品質的抱怨，並採取行動以符合<u>倫理標準</u>【註4】和服務標準。</li> <li>4. 遵守組織程序進行持續改善。</li> </ol> <p>三、績效管理與報告</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 適當處理來自內部和外部利害關係人之抱怨。</li> <li>2. 製作<u>績效</u>【註5】達成情形之報告。</li> </ol>
工作產出	<p>一、目標達成度相關文件</p> <p>二、滿意度調查文件</p> <p>三、績效報告</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、組織政策與程序</p> <p>二、就業服務相關法規</p> <p>三、績效監測與品質保證的流程和標準</p> <p>四、風險評估和管理</p> <p>五、稽核流程</p> <p>六、持續改善之流程</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、需求及策略確認能力</p> <p>二、合作關係建立與維護能力</p> <p>三、績效相關方法運用能力</p> <p>四、績效要求管理能力</p> <p>五、調整計畫、流程和工作實務的能力</p> <p>六、解決客訴和維持滿意度的能力</p> <p>七、分析績效並辨認需改善之處的能力</p> <p>八、使用商業設備和軟體的科技能力</p>

評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 受評量者須提供能展現關鍵知識和技能的證據。</li> <li>2. 能完成管理就業服務業務，測量服務品質，並提供績效報告。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供實際工作場所或模擬的工作場所。</li> <li>2. 準備實際工作場所中常用的表格、設備與資源。</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，觀察受評者管理就業服務之過程。</li> <li>2. 書面或口頭評量本單元應具備之知識內涵。</li> <li>3. 個案研究。</li> <li>4. 評量受評者提交的工作產出文件品質。</li> <li>5. 評量者設計情境題庫，評估受評者之問題處理能力。</li> </ol>
說明與補充事項	<p>【註1】績效相關問題：如依企業績效改善計畫設定策略、組織的品質和持續改善流程、個人和團體的技能和知識發展、流程改善策略、資源的重新分配、與個人和團體相關角色和績效期待的澄清、團隊有效改善之措施、溝通改善策略等。</p> <p>【註2】服務品質標準：如客戶服務之指標、文件之標準、數據輸入、檔案管理、申訴處理、保密性、書寫或言語表達的標準等。</p> <p>【註3】顧客和雇主滿意度調查：如正式或非正式調查、由組織或由外部專家所進行、書面或口頭調查等。</p> <p>【註4】倫理標準：如組織進行業務的方法，以書面或口語、明示或暗示的標準、利益衝突迴避、資訊的保密、專業關係等。</p> <p>【註5】績效：如組織的關鍵績效指標(KPIs)所包含之服務水準、有關服務提供的品質要求、服務成果達成的百分比或數據、特定客戶團體（如長時間失業者或其面臨之特別障礙）之服務成果達成的百分比或數據等。</p>

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。