

職能單元代碼	PIC6R0524
職能單元名稱	在個人服務產業招募和挑選員工
領域類別	個人及社會服務/個人照護服務
職能單元級別	6
工作任務與行為指標	<p>一、確定未來之人員需求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 準確地辨識關於員工配置程度【註 1】的商家政策和程序【註 2】</li> <li>2. 取得及善用準確的現有資訊【註 3】來確定人員需求</li> <li>3. 清楚地確認職員成員【註 4】和團隊【註 5】的所需職能和態度</li> <li>4. 依要求諮詢相關人員【註 6】</li> <li>5. 必要時使用適當計算【註 7】來協助預估人員配置需求【註 8】</li> </ol> <p>二、決定工作規格</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確保工作規格【註 9】準確地反映聘用者在整體團隊中所扮演的角色</li> <li>2. 在完成工作規格之前考慮所有相關人員的觀點和需求</li> <li>3. 根據相關法規【註 10】來編寫清楚扼要的工作規格</li> <li>4. 在進行招募前根據商家政策與相關人員確認工作規格內容</li> </ol> <p>三、招募員工</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 維持和監督員工招募程序【註 11】</li> <li>2. 根據商家政策在外部和內部刊登職缺廣告</li> <li>3. 根據商家政策進行面試與就業評估測試【註 12】</li> <li>4. 製定員工挑選的政策和程序，以遵守平等就業機會相關法規</li> <li>5. 確保薪資條件符合相關裁決、協議和商家政策</li> </ol> <p>四、評量和挑選求職者</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據商家政策和程序以及法律規定來進行評量與挑選的流程</li> <li>2. 判定每個候選者所提供的資訊是否符合指定的挑選標準，並註明任何其它影響因素</li> <li>3. 當無法理解挑選標準或是標準有矛盾時，迅速地尋求相關人員的建議</li> <li>4. 在做出挑選決定前，確認並糾正招募程序的意外偏差</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. 保持完整、準確和清楚的評量與挑選流程紀錄【註 13】</li> <li>6. 確保挑選的建議只有傳達給被授權的人員</li> <li>7. 在結束挑選流程的每個階段後，迅速準確地通知決定給所有候選者</li> <li>8. 迅速地向適當人員說明對挑選流程任何面向的改善建議</li> <li>9. 確保所使用的評量和挑選流程，及取得的證據能證明所做出的挑選決定是合理的</li> </ol>
<b>職能內涵</b> <b>(K=knowledge 知識)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、商家政策和程序： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作角色職責</li> <li>2. 人員規劃，包括現有和預估的員工人數</li> <li>3. 招募、評量及決定候選者</li> </ol> </li> <li>二、相關法規和要求： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 招募來源方法</li> <li>2. 勞動基準法</li> <li>3. 性別平等工作法</li> <li>4. 身心障礙者權益保障法</li> </ol> </li> <li>三、人力資源相關原則和技巧： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人際溝通</li> <li>2. 辨識工作需要的職能需求</li> <li>3. 辨識、確定及評量個人的職能</li> <li>4. 諮詢</li> <li>5. 面試</li> <li>6. 具備有關招募和挑選的特定需求的知識，包括對面試、面試技巧，適當文件提供所做的合理調整</li> </ol> </li> </ol>
<b>職能內涵</b> <b>(S=skills 技能)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、人際溝通技能： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 諮詢人員</li> <li>2. 確認規格</li> <li>3. 尋求建議及說明建議</li> <li>4. 用清楚直接的溝通來進行面試及通知結果給候選者</li> <li>5. 進行提問以了解並確認需求</li> <li>6. 在面試中取得候選者的資訊</li> <li>7. 使用適用不同文化的語言和概念</li> <li>8. 運用及解讀非口語溝通</li> </ol> </li> <li>二、分析技能：</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估從履歷、信件、推薦函、面試和能力測試所得到的資訊是否符合挑選標準</li> <li>2. 檢查推薦函、安全調查和個人文件</li> </ol> <p>三、讀寫技能：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研究、分析及理解各種書面文件</li> <li>2. 編寫清楚準確的工作內容描述和規格</li> <li>3. 準備報告</li> <li>4. 記錄流程之細節</li> <li>5. 記錄結果</li> </ol>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辨識個人和團隊的現有及所需的職能與態度</li> <li>2. 發展工作規格以有效符合商家與公司的需求</li> <li>3. 根據以下來招募適合的員工： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 相關的商家政策和程序</li> <li>(2) 相關法規</li> <li>(3) 相關獎勵和協議</li> </ol> </li> <li>4. 根據商家政策、程序和法規來評估及挑選候選者</li> <li>5. 準確地記錄挑選流程</li> </ol> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在零售工作環境中所進行</li> <li>2. 能取得相關文件，例如： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 商家在人員規劃、挑選和招募的政策和程序</li> <li>(2) 勞工相關法規</li> <li>(3) 裁決和協議</li> </ol> </li> <li>3. 工作內容描述和規格</li> </ol> <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 觀察受評者的工作績效</li> <li>2. 試作、演練</li> <li>3. 主管的第三方報告</li> <li>4. 進行口頭或書面提問，以評量受評者的知識和理解程度</li> <li>5. 檢閱證據作品集和受評者工作績效的第三方報告</li> </ol>
說明與補充事項	<p>【註 1】員工配置程度可能因以下而異：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 營業尖峰時間</li> <li>● 特別活動</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 促銷活動</li> <li>● 點貨</li> <li>● 市場趨勢</li> </ul> <p>【註 2】商家政策和程序：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 人員規劃</li> <li>● 挑選和招募</li> <li>● 維護紀錄</li> </ul> <p>【註 3】準確的現有資訊來源可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 同事、主管和經理</li> <li>● 商家紀錄</li> <li>● 個人觀察和經驗</li> <li>● 商家政策和程序文件</li> <li>● 工會</li> <li>● 產業協會</li> </ul> <p>【註 4】職員成員可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 全職、兼職、臨時或約聘員工</li> <li>● 不同語言和讀寫程度的員工</li> <li>● 不同文化、社會和種族背景的員工</li> <li>● 不同職責內容的員工</li> </ul> <p>【註 5】團隊可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 小型工作團隊</li> <li>● 商店團隊</li> <li>● 企業團隊</li> </ul> <p>【註 6】相關人員可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 內部或外部顧問</li> <li>● 僱主</li> <li>● 主管</li> <li>● 人力資源人員</li> <li>● 商店和區域經理</li> </ul> <p>【註 7】適當計算可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 財務考量</li> <li>● 現有和預測的員工人數</li> <li>● 現有員工職能和所需職能的預估</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 接班計畫</li> <li>● 人員預測</li> <li>● 商業計畫和策略方向</li> </ul> <p>【註 8】人員配置需求可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 永久性</li> <li>● 暫時性</li> <li>● 全職</li> <li>● 兼職</li> <li>● 臨時</li> <li>● 約聘</li> </ul> <p>【註 9】工作規格應該包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作職稱和職位目的</li> <li>● 工作責任</li> <li>● 所需職能</li> </ul> <p>【註 10】相關法規可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 勞動基準法</li> <li>● 性別平等工作法</li> <li>● 身心障礙者權益保障法</li> <li>● 個人資料保護法</li> </ul> <p>【註 11】員工招募程序可能指派給：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 個人</li> <li>● 專門人員</li> </ul> <p>【註 12】就業評估測試可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 相關職能的評量</li> <li>● 人格分析</li> </ul> <p>【註 13】紀錄可能是：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 手寫</li> <li>● 電子</li> <li>● 限制存取</li> </ul>
--	--