

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 (K=knowledge 知識)</b>	<p>一、商家政策和程序：</p> <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> <p>二、相關法規和要求：</p> <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> <p>三、人力資源相關原則和技巧：</p> <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>
<b>職能內涵 (S=skills 技能)</b>	<p>一、人際溝通技能：</p> <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> <p>二、分析技能：</p>

	<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>
<b>評量設計參考</b>	<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>
<b>說明與補充事項</b>	<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>

- 促銷活動
- 點貨
- 市場趨勢

【註 2】商家政策和程序：

- 人員規劃
- 挑選和招募
- 維護紀錄

【註 3】準確的現有資訊來源可能包括：

- 同事、主管和經理
- 商家紀錄
- 個人觀察和經驗
- 商家政策和程序文件
- 工會
- 產業協會

【註 4】職員成員可能包括：

- 全職、兼職、臨時或約聘員工
- 不同語言和讀寫程度的員工
- 不同文化、社會和種族背景的員工
- 不同職責內容的員工

【註 5】團隊可能包括：

- 小型工作團隊
- 商店團隊
- 企業團隊

【註 6】相關人員可能包括：

- 內部或外部顧問
- 僱主
- 主管
- 人力資源人員
- 商店和區域經理

【註 7】適當計算可能包括：

- 財務考量
- 現有和預測的員工人數
- 現有員工職能和所需職能的預估

- 接班計畫

- 人員預測

- 商業計畫和策略方向

【註 8】人員配置需求可能包括：

- 永久性

- 暫時性

- 全職

- 兼職

- 臨時

- 約聘

【註 9】工作規格應該包括：

- 工作職稱和職位目的

- 工作責任

- 所需職能

【註 10】相關法規可能包括：

- 勞動基準法

- 性別平等工作法

- 身心障礙者權益保障法

- 個人資料保護法

【註 11】員工招募程序可能指派給：

- 個人

- 專門人員

【註 12】就業評估測試可能包括：

- 相關職能的評量

- 人格分析

【註 13】紀錄可能是：

- 手寫

- 電子

- 限制存取