

技 能 檢 定 規 範 之 19500

# 就 業 服 務

行政院勞工委員會中部辦公室編印

中華民國 95 年 1 月

# 就業服務技術士技能檢定規範

## 目 錄

|                        |   |
|------------------------|---|
| 壹、就業服務技術士技能檢定規範說明..... | 1 |
| 貳、乙級就業服務技術士技能檢定規範..... | 2 |

## 壹、就業服務技術士技能檢定規範說明

為促進國民就業，增進社會及經濟發展，我國於 81 年 5 月 8 日制定「就業服務法」，開放民間設立私立就業服務機構從事就業服務業務，並為提昇私立就業服務機構從業人員之素質，依據「就業服務法」第 36 條規定，私立就業服務機構應備置一定資格及數額之就業服務專業人員(以下簡稱專業人員)，其資格及數額規範於「私立就業服務機構許可及管理辦法」第 5 條及第 6 條中。

隨著經濟發展及開放引進外籍勞工，就業服務業務蓬勃發展，私立就業服務機構家數倍增，亦因同業競爭，產生不實廣告、超收費用等非法情事，故行政院勞工委員會除已積極修改相關法令加強規範外，亦辦理就業服務專業人員講習及測驗，以期提昇私立就業服務機構從業人員素質。

為配合就業服務業多元化，提昇私立就業服務機構從業人員專業知識及倫理道德，並為節省行政成本及定期舉辦測驗，經參考安全衛生管理員及經濟部自來水管配管等測驗方式，將就業服務專業人員測驗納入技術士技能檢定，並規劃本項檢定之工作規範，作為未來檢定作業實施之準則。

相關就業服務技術士之檢定架構如下：

- 一、有關學科與術科之範圍，包括職業介紹及人力仲介、招募、職涯諮詢輔導等三項目，請參照規範所列各項技能種類，含技能標準與相關知識。
- 二、就業服務乙級技術士之檢定之標準，概以就業服務管理人員應具備之熟悉相關法令、蒐集分析與應用就業市場、專業精神與職業倫理及顧客關係管理……等，為主要檢定內容。

## 貳、就業服務技術士技能檢定規範

行政院勞工委員會 95 年 01 月 12 日勞中二字第 0950200006 號函公告  
 行政院勞工委員會 96 年 01 月 05 日勞中二字第 0960200025 號函修正

級 別：乙級

工作範圍：依據就業服務法第三十五條，規定就業服務乙級技術士技能檢定之職業介紹及人力仲介、招募、職涯諮詢輔導。

應具知能：應具備下列各項知識及技能。

| 工作項目        | 技能種類          | 技能標準               | 相關知識                                                                                                |
|-------------|---------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一、職業介紹及人力仲介 | (一)熟悉相關法令     | 能熟悉並正確引用相關法令。      | (1)就業服務法及其相關子法。                                                                                     |
|             | (二)蒐集、分析與應用   | 能蒐集、分析與應用就業市場相關資訊。 | (2)就業保險法規概論。<br>(3)職業訓練法規概論。<br>(4)大量解僱勞工保護法規概論。                                                    |
|             | (三)專業精神與職業倫理  | 能具有專業精神與職業倫理。      | (5)兩性工作平等法規概論。                                                                                      |
|             | (四)顧客關係管理     | 能妥善管理與應用顧客關係。      | (6)勞動基準法規概論。<br>(7)勞工保險條例概論。<br>(8)勞工退休金條例概論。                                                       |
|             | (五)政府與社會資源之運用 | 能有效運用社會與政府相關資源。    | (9)勞資爭議處理法規概論。<br>(10)就業市場基本概念。<br>(11)就業市場資訊蒐集與分析運用。<br>(12)國內、外就業市場發展現況與展望。<br>(13)重要行職業的定義與相關資訊。 |

| 工作項目     | 技能種類           | 技能標準             | 相關知識                                                                                                                                                                                      |
|----------|----------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                |                  | <p>(14) 求職安全（含不實求才廣告、求職防騙等）。</p> <p>(15) 消費者權益保障（含消費者保護法規概論及就業服務定型化契約等）。</p> <p>(16) 客戶機密維護（含個人資料保護法規等）。</p> <p>(17) 職業道德與專業倫理</p> <p>(18) 社會資源運用（含公立與私立就業服務機構、社會福利機構、職業訓練機構等社會資源運用）。</p> |
| 二、招募     | (一)面試技巧        | 能嫻熟面試技巧。         | <p>(1)就業媒合會談技巧概論與實務。</p> <p>(2)助人關係與技巧（含分組演練）。</p> <p>(3)行職業分析概念與方法。</p> <p>(4)人際溝通。</p>                                                                                                  |
|          | (二)職務分析        | 能分析職務所需之專業能力與條件。 |                                                                                                                                                                                           |
|          | (三)情緒管理與人際溝通   | 能做好情緒管理與人際溝通。    |                                                                                                                                                                                           |
| 三、職涯諮詢輔導 | (一)簡易職業心理測驗與分析 | 能進行簡易職業心理測驗與分析。  | <p>(1)職業心理測驗（含重要工具簡介及分析運用）。</p> <p>(2)職業生涯諮商重要理論與技巧。</p>                                                                                                                                  |
|          | (二)職涯諮詢技巧      | 熟悉職涯諮詢技巧。        |                                                                                                                                                                                           |