

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

爲促進國民就業，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，並爲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。

爲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，並爲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，作爲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，爲主要檢定內容。

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。 (3)職業訓練法規概論。 (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。 (7)勞工保險條例概論。 (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。 (10)就業市場基本概念。 (11)就業市場資訊蒐集與分析運用。 (12)國內、外就業市場發展現況與展望。 (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。	