第二章　公立就業服務人員專業訓練基礎理論

本文在此章中，首先於第一節中探討就業服務其內涵及功能為何，作一理論性之介紹；第二節對國際勞工組織從 1919 年到 2000 年間有關就業服務相關公約及建議書規定作一整理介紹，並從其中探討有關就業服務人員訓練相關之規定、如人員組成及訓練內容等；第三節則探討公立就業服務機構在就業服務中，扮演何種的角色及功能；第四節針對訓練相關理論作一介紹；第五節探討就業服務人員人格特質，因為在就業服務的過程中，就業服務人員對服務對象所展現之態度，與其是否具備從事就服工作應有之正確態度，皆對其服務有所影響，因此藉由人格特質理論的探討以瞭解就服人員應具備之核心觀念與態度為何；在第六節中，則對美國在單一窗口服務中心架構內之就業服務人員，其進用資格條件及訓練措施上，作一概況之介紹。

第一節　就業服務之概念

壹、就業服務的意義

就業服務為就業安全制度中重要的環節之一，就業安全之目的在於使國民就業獲得安全保障，無失業恐懼與危險。而國際就業安全協會(IAEPS)於 1986 年年會中提出就業安全應包括：就業服務(包括就業能力發展-職業訓練)、失業保險及勞動市場資訊為就業安全的三大支柱。[12]不過就一般來說，就業安全通認為就業服務、職業訓練及失業保險等三項。

就業服務係輔導國民就業，調節勞動力供需，以促進經濟、社會發展的重要措施。[13]其可進一步區分為傳統消極及現代積極兩方面之意義[14]。就其傳統意義而言：就業服務乃是依其獨特之專業功能，掌握人力供需動態，迅速輸送職業消息，並提供必要之職業輔導，期使減少就業市場中因「人求事」與「事求人」兩者之間產生就業訊息之不對等而產生之摩擦性失業。[15]而究其現代意義而言：就業服務除辦理求職求才登記、媒合人與事、及給予求職者適當之職業指導外，還需推行（一）職業訓練：使就業技能不符社會所需之求職者，能學得符合當代產業所需之技能；企業界更能獲得所需之技術人力。（二）配合失業保險，辦理失業登記，審核失業資格，核發失業給付。（三）辦理人力預測及人力規劃，使得

[12] 同註 1，頁 27。
[13] 辛炳隆，2002，〈就業服務政策之新方向〉，《就業安全》，行政院勞工委員會，頁 3。
[14] 同註 7，頁 41。
[15] 同註 8，頁 5。

人力資源獲得充分開發與運用。[16]

貳、就業服務之內涵

而就其內涵而言，主要可以分為以下幾項：1.就業政策、2.職業介紹、3.就業資訊蒐集與發布、4.職業指導與就業諮商、5.失業保險與救濟等五項。[17]以下分別作一介紹：

一、就業政策：

國際勞工組織有鑑於任何勞動市場都不可能自動達到效率、公平、成長和社會正義的目標。因此強調政府首先應具備的基本職能中，首要的任務就是確定其勞動市場政策。並形成其發展策略、促進就業規則與勞動市場制度，解決從整體上構成勞動市場運轉框架的所有問題。[18]

因此，就業政策便是政府為了輔導國民就業，調節勞動供需，以促進經濟、社會發展的重要措施。換句話說，其現代意義等同於人力政策的執行，凡是政府為了確保勞動力的充分就業而執行的各項計畫活動，例如，就業安置、就業訓練、失業保險、增加勞力及行業移動的種種措施，及職訓與職教方案、貸款創業、就業市場研究預測，各種低素質勞動力的輔導專案等均包含之。[19]

近年來，為了因應國際金融風暴對我國造成之就業衝擊[20]，在民國 98 年 2 月的行政院長施政報告中，政府也提出若干振興經濟以及減少失業之方案，如：「振興經濟擴大公共建設投資計畫」，企圖藉由擴大內需之方式，創造就業機會；其他如：民國 97 年 11 月實施「97-98 年短期促進就業措施」、「98-101 年促進就業方案」、補助民間機構或團體增聘人力的「立即上工計畫」，及因應企業無薪假勞工之增加而提出補助勞工訓練經費，以鼓勵無薪假勞工自行再進修之「充電加值計畫」。[21]皆為政府欲達成降低失業率目標之重要措施與方案。

二、職業介紹：

職業介紹為就業服務主要之工作項目之一，主要在於減少摩擦性失業之產生，由於摩擦性失業產生之原因，主要導因於就業市場上勞雇雙方就業資訊間的

---

[16] 同註 9，頁 489。
[17] 詹火生等編著，2004，職業訓練與就業服務，空中大學，頁 106。
[18] 黃越欽，2002，勞動法新論，翰蘆，頁 567。
[19] 同註 8，頁 55。
[20] 98 年 1 月人力資源調查統計結果失業率 5.31%。
[21] 行政院 98 年行政院長口頭施政報告，2009，立法院第七屆第三會期，頁 12。參照：行政院全球資訊網：http://info.gio.gov.tw/ct.asp?xItem=46001&ctNode=3764，參閱日期：民國 98 年 3 月 8 日。

不對等，因此造成失業情況之發生。就業服務機構在此即扮演一資訊交換中心的角色，替求才與求職者各自提供其所需之資訊，可節省許多找尋之時間與精神，並可藉由完整就業市場資訊之提供，使人與工作間作一有效之配合，也可進一步消除或減少求職者從事不合適之工作或雇主僱用不合適之員工，避免生產效能與人力資源的浪費[22]。從其基本功能觀之，為非常單純之資訊提供，不過若欲有效的促進就業媒合之成效，則須經過相當專業與複雜之程序，如：服務人員對重要行、職業內容和生產過程的了解及相關之會談諮商技巧之具備[23]，方能有效達成其媒合之目的。

三、就業市場資訊蒐集與發布：

對於就業市場有學者定義為：雇主的求才活動和求職者之謀事活動交織而成的無形勞動力供需場所。[24]對於勞動市場則有學者定義為：在總體就業、工資及他部門與職業之間，人力資源分配的考量下，確定工作條件的一種過程。[25]就勞動市場這個概念而言所強調的是勞動力，而就業市場所強調的則是僱用[26]，因此，就業市場實為提供勞工付出其勞動力與雇主為求得其生產上所需之勞動力，在兩者達成其共識的過程中，重要之人力供需調配場所。而場所之存在，既無一定地點，也無一定之形式。從「點」來看，包括各公私立就業服務機構，而且還包含任何一個有勞動力之機關與工廠；從「面」來看，包括一定區域範圍內之所有公私求才求職關係存在之全部機關行號公司工廠等。[27]

就業市場資訊係指就業市場動態及影響因素、勞動力特質、以及人力供需媒合紀錄等各種資訊而言。[28]就業市場資料的蒐集目的在於，研判與測定該地區內經濟和社會力量與就業過程的關係，進而得以分析該地區內各行各業目前就業情況、勞動力供需狀況與預測未來的發展。[29]一般來說就業市場資訊應包括：人口結構資料、全國經濟變動情勢、地區性工商活動報導、教育統計資料、人力資源資料、職業訓練資料、求職求才消息、勞動條件資料、職業指導資料報導、技能檢定消息、新職類特徵報導、有關法令增修訂報導等資訊。[30]也由於此種資訊具備之戰略重要性，除了政府和公立就業服務機構之外，其他組織皆無權擔任、管

[22] 孫美容，1999，我國就業服務組織績效之研究，政治大學勞工研究所，頁 17。
[23] 涂耀聖，1998，就業安全辭典，行政院勞工委員會職業訓練局，頁 192。
[24] 薛文郎，1984，就業輔導的理論與實際，臺灣學生書局，頁 200。
[25] 同註 19，頁 564。
[26] 衛民、許繼峰，2005，勞資關係與爭議問題(二版)，空大，頁 68。
[27] 吳錦才，1992，就業服務理論與實務，中原文化出版社，頁 305。
[28] 曾碧淵，1998，就業安全辭典，行政院勞工委員會職業訓練局，頁 145。
[29] 同註 22，頁 19。
[30] 同註 28，頁 145。

理此全國性勞動市場資訊之角色。[31]

四、職業指導與就業諮商：

談到職業指導，多以美國職業指導學會在 1937 年對職業指導所下的定義為立論之根據。其定義為，職業指導是為了幫助個人解決其有關職業選擇、準備就業、獲得職業並在就業中謀求進步的過程。其範圍涵蓋了個人就學中的職業準備、畢業後的職業輔導，以及就業後不斷的提供改進之意見。[32]而職業指導的實施需與勞動市場資訊作一良好的配合，藉由職業本質、就業市場趨勢和社會需要等資訊的提供，進而幫助個人瞭解其本身之個性、性向、興趣及能力為何，讓個人做好就業前的準備，進而獲得具發展性並符合個人能力及興趣相符之職業，使其達到適性就業的目的。[33]

就業諮商就是協助個人解決其選擇職業、轉業及工作適應問題的行動過程。就業諮商屬於就業服務中高度專業性之工作，諮詢人員必須對於人類行為、勞動市場資訊、諮詢技巧等具有豐富的知識，及如何將這些知識理念貫徹到實際的諮商行為中，[34]皆為諮詢能否成功之重要關鍵。

從職業指導及就業諮商之定義來看，兩者之定義相似，但職業指導包含到個人在就學期間的準備就業，而就業諮商為針對一般性求職者的諮詢服務。但不論是職業指導或是就業諮商，均是完成就業安置的重要過程，不論是對一初入就業市場之職業指導或是對一般就業者的就業諮商，其宗旨均在指導求職者如何去選擇合適與理想的工作，利用專業的工作方法，使個人了解本身條件、興趣及目前與未來就業市場之狀況而作就業準備，經過良好的選擇與適應，將能提高就業安置率，減少就業後的異動率，進而提高就業市場人力運用之素質與供需的均衡發展。[35]

五、失業保險與救濟：

從國際勞工組織於一九五二年通過之社會安全最低標準公約來看，社會保險應包括「失業」之社會風險，而歐、美、日等工業或社會福利先進國家社會保險制度之給付項目亦包含失業保險，及失業保險制度之建立為國家責任之一。其二為建立適當之救助制度，採取金錢救濟及各種服務措施以協助無力生活者，凡無

[31] 同註 18，頁 567。
[32] 同註 24，頁 189。
[33] Sergio Ricca, 1994 , Introduction to public employment services , ILO , p32.
[34] 蘇秀義，1998，就業安全辭典，行政院勞工委員會職業訓練局，頁 185。
[35] 同註 22，頁 18。

力生活者即應予以照顧，不問其原因為何，故失業者亦為協助之對象。

相同之規定可見我國憲法第一百五十五條規定：「國家為謀社會福利，應實施社會保險制度。人民之老弱殘廢，無力生活，及受非常災害者，國家應予以適當之福助與救濟。」從此規定與失業問題直接相關為，國家應建立一社會保險制度，前已述及失業保險亦應包含其中，且對於無力生活者應予以扶持與救濟。[36]失業保險之意義乃在於失業乃一國經濟發展過程中不可避免之正常現象，失業的發生造成勞工在失業期間的所得損失或中斷，且失業的原因常為非勞工個人或雇主所能左右之一種經濟事故。因此為使勞工得以獲得生活上的最低保障需要，進而維護其生存權，故透過保險上的危險分攤原理，利用大多數利害相同的社會經濟單位，基於保障原則與賠償原則採強制保險方式，以解決其問題乃屬必要。[37]而對於救助之意義，亦有學者認為應朝以下之方向努力：1.除消極性之脫貧之外，更應配合積極性之脫貧措施，如職業訓練、就業服務、創業輔導或以工代賑的方式，鼓勵其自力更生。2.推行工作福利之概念，而非單純之金錢救助，以避免有福利依賴之心理。3.鼓勵其有財產形成的理念，以逐步走向經濟獨立。4.避免社會排除效應的產生。[38]無論失業保險或是社會救助，理念皆在確保失業者或低收入者，得以確保最低生活水平的維持，輔以就業訓練與就業諮商等措施的配合，成為一完整之就業安全體系。

參、就業服務之功能

針對就業服務所提供之功能，針對國內研究之整理與歸納，可分為：經濟功能、社會功能、教育功能、政治功能等。以下說明之：

一、經濟功能

在貿易全球化以及經濟自由化的今天，國際競爭力已成為世界各國一致追求的目標。而所謂的國家競爭力，瑞士洛桑國際管理學院(IMD)將其定義為：「國家競爭力為一個國家在世界市場上創造附加價值，並增加國家財富的能力」。瑞士世界經濟論壇(WEF)則定義為：「國家競爭力為一個國家能夠達到持續高經濟成長率的能力」。[39]可見經濟的成長為衡量國際競爭力一重要指標，而在國家經濟發展的過程中，人力資源的開發與運用乃為其關鍵要素之一，而就業服務的工

[36] 郝鳳鳴，1998，失業保險立法之基本原則，政大勞動學報，第七期，國立政治大學勞工研究所，頁 2。
[37] 柯木興，1989，社會保險，三民，頁 298~299。
[38] 陳武雄，2006，社會立法析論，揚智，p272~273。
[39] 陳聰勝，2002，〈由國家競爭力評比論人力資源之開發運用〉，《人力資源開發運用的理念與實施～提升國家競爭力的策略》，五南，頁 4-5。

作更是人力資源發展的重要環節之一。從就業服務工作的內涵觀之，提供求才、求職服務，以及職業介紹等工作，提供勞動者與求才者一個媒合的場所，有效達成人與事的媒合，使人力資源在量的方面，得到充分之運用。另一方面，就業服務尚提供職業輔導、就業諮商以及職業分析等工作，使得求職者能瞭解其本身能力、工作性向之後，進而獲得其理想之工作，求才者也得以僱用到適當之人選，進而達成穩定就業的目的。[40]

美國勞動經濟學者 Reynolds 認為，就業服務工作，由於就業市場結構之轉變，已不再像從前的為就業困難者提供服務和簡單的職業介紹。更進一步的必須探求雇主的需要為何，並且對於求職者安置其至適合的工作，並且藉由相關之職業診斷，以確保個人能力與工作機會間是一有效的結合，因此就業服務其經濟性服務已經超越了社會福利性服務。[41]因此，就業服務促進自由就業市場機能的運作、參與就業市場人力的調適、加強人力運用、提高生產力，有利經濟成長。[42]

二、社會功能

當一個勞工面臨到長期性失業的問題時，其對個人及社會可能帶來的多元衝擊在以下幾點：[43]

(一)傳統上，一個人常需透過工作來滿足物資上所需、自我滿足以及社會地位，而一旦陷入長期性失業，不但可能成為陷入長期貧困且孤獨的社會階級下層，更進一步的，對整個社會的平和穩定也會造成威脅。

(二)長期性失業這種情況也會對追求一律平等的社會與文化價值產生衝擊與差距，如全體國民一律平等、或是社會及經濟上的平等主義等傳統價值。

(三)長期失業同樣會帶來的第三種影響，便是社會產出的減少，使得個人及社會皆會呈現較低的生活標準及生活品質。

因此就業服務推動就業市場運作，特別重視就業能力薄弱人力的就業服務，如中高齡者、身心障礙者、原住民、負擔家計婦女以及生活扶助戶中有工作能力者，以加強教育與訓練方式協助心理、生理殘障及處於社會經濟不利者重建就業能力，有助於提高人力素質、調節人力供需和消除社會失業外，並可滿足人民工作需求及促進社會機會平等，減少貧富的差距，以維護社會公平，有利社會安定。

---

[40] 同註 25，頁 19。

[41] Lloyd G. Reynolds, Stanley H. Masters, Colletta H. Moser , 1998, Labor economics and labor relations, Upper Saddle River, N.J. : Prentice Hall, p259~260.

[42] 同註 18，頁 117。

[43] Cheng Soo May and Wairimu R. Mwangi, 1998, STRATEGIES TO REDUCE UNEMPLOYMENT IN AUSTRALLA, Bulletin of Labour Research, Institute for Labour Research, National Cheng-Chi University. p59.

44

三、教育功能

就業服務機構與業務區內國中、高中、高職推展在校生職業輔導工作，舉辦各種性向、興趣測驗，提供就業市場訊息，透過職業講話、職業分析、就業座談及建教合作、引導參觀工廠等，使學生在畢業離校前，能先樹立正確職業觀念，培養職業道德與增進就業常識。同時以委託代訓與合作訓練方式，利用學校現在設備與技術，培養各類工業技術基礎人才。並對高中職畢業役畢青年與國中畢業生，施予短期技能訓練或轉業訓練，使其獲得一技之長或培養第二專長，而能利於就業。[45]

四、政治功能

普遍的失業常是造成思想偏激，促成反政府行為的刺激劑。就其因乃由於失業造成之民生需求無法滿足，因此解決之道，必須協助國民得以就業。[46]因此就業服務機構配合政府人力發展政策，推動各項人力運用措施，為勞工供需雙方提供妥當媒合，促進各地區勞力的調配，以減少失業所引起各種社會問題發生，具有促進經濟繁榮、社會和諧、政治安定效果，及達到憲法所保障人民工作權之目標[47]。同時辦理就業諮詢、職業輔導與就業訓練，幫助個人選擇適合自己的工作，滿足個人需求且有發展機會，使企業可運用優良素質人力[48]，可提升技術水準及就業品質，促進工商業發展。又辦理技能檢定、技能競賽工作，以建立技能共信標準，提高技術人員地位，適應國家建設與發展需要。[49]因此從以上之種種措施來看，就業服務兼顧經濟成長與社會公平，有利於政治上的安定。

---

[44] 同註 17，頁 117。
[45] 同註 22，頁 21。
[46] 同註 9，頁 492。
[47] 我國憲法第十五條規定：「人民之生存權、工作權及財產權應予保障」，以及第一百五十二條亦規定：「人民具有工作能力者，國家應予以適當之工作機會」。
[48] 同註 17，頁 117。
[49] 同註 22，頁 21。

第二節　公立就業服務機構在就業服務中的角色與功能[50]

壹、公立就業服務機構在就業服務中的角色

政府透過公共就業服務來參與勞動市場，主要理由在於人力資源發展對國民經濟發展具有重要性，以及透過公共就業服務的實施，來達成並改善社會福利的需要。因此公立就業服務機構的設置便是實施公共就業服務的重要管道，公立就業服務機構在就業服務中所扮演的角色主要為以下幾點：

一、基於公共利益的考量，公立就業服務機構的存在，可以提高勞動力市場運作的效益，並且提高勞動力市場運作的訊息透明度。

二、公立就業服務機構在促進國民進入勞動市場的公平性，並且保護就業條件較弱勢的族群等方面，為政府施政之一種有效手段。

三、公立就業服務機構有助於減少產業結構調整對勞動力需求所來的負面影響。

四、在有失業救濟制度的國家，公立就業服務機構可以提供相關救濟措施，幫助失業人民能盡速就業。

貳、公立就業服務機構在就業服務中的功能

公立就業服務機構主要具有以下的功能與任務：職業介紹、開發勞動市場資訊系統、管理勞動市場政策以及管理失業補貼，以下分項說明之：

一、職業介紹

(一)對求職者：受理求職者登記。

(二)對於雇主：定期拜訪企業保持聯繫並進行宣傳；進行工作調查；空缺職位登記和分類。

(三)就業媒合：由就業服務人員積極進行媒合，例如對於空缺之職位，先將求職者進行與選與評估後，再安排適合該條件之求職者與雇主進行面試；或是將職缺及求職者的要求條件公布，由雇主或求職者自行尋找；亦可藉由電腦連上網路進行自助式尋職或求才服務。

二、開發勞動市場資訊系統

(一)作為一個市場訊息之提供者：

1.收集、登記和提供有關求職者、職缺和職業分類之行政紀錄。

2.辦理短期的當期性勞動市場調查。

3.分析其他機構所辦理之定期性雇主和家庭調查資料。

[50] Phan, T; Hansen, E; Price, D. 2001 , The public employment service in a changing labour market, Geneva, International Labour Office, p21-22;p175~177.

4.報告和公開國民經濟有關之各項活動資料，包含勞動力供需變化並對其趨勢進行預測。

(二)針對需要勞動市場資訊的族群：

1.向求職者提供就業諮詢。

2.確定失業者和求職培訓計畫的優先重點。

3.向雇主提供勞動力供需變化和趨勢訊息。

三、管理勞動市場政策

(一)針對求職者的幫助：

1.為所有求職者提供服務之場地，或網路資訊中心等服務。

2.針對被大規模裁員之失業者，舉辦團體性的服務。

3.提供細緻化的個人服務，如技能評估、職業諮詢或指導、就業能力的開發計畫及對該計畫所需準備之措施進行溝通。

(二)培訓和教育計畫

1.針對企業內培訓和學徒制：辦理學徒申請和空缺職位登記；將企業職缺與申請的學徒做一聯繫；安置學徒工及其後續相關活動。

2.專門的培訓和再培訓計畫：首先確定培訓需求和目標；接著分析和確定課程的內容、期限和組織；進而聯繫和挑選公共或是民間之培訓機構，針對上述機構進行評估，委託條件最好之組織進行培訓工作；監督和評估培訓對求職者就業能力的影響

(三)創造就業計畫

1.管理此類計畫之資金。

2.參與專門就業計畫的設計、監督和評估。

3.幫助選擇勞工，並向創造就業計畫所雇用的勞工提供專門培訓。

4.向企業、社區團體和其他相關機構保持聯繫。

四、管理失業補貼

(一)失業補貼基金的管理：

1.提供申請失業補貼和有關條件、額度之訊息。

2.審核並且鑑定申請者，是否符合失業補貼之條件。

3.對失業者進行登記，並註明該失業者之就業形勢、求職程序和求職狀況。

4.處理相關補貼之申請及是否有爭議事項發生，如津貼計算和給付期限等

5.向有關人員支付失業補貼。

(二)管理失業者和不適合工作者的其他公共社會救助基金，如因醫療、住所、家庭、兒童照料等原因不適於工作者。

第三節　國際勞工組織相關規範

國際勞工組織(International Labor Organization，簡稱 ILO)成立於 1919 年，隨著第一次世界大戰結束後戰爭的破壞，導致勞工的生活陷入困境，於是 ILO 體認到唯有普遍且長久的和平才能帶給勞工一個有尊嚴的勞動機會，因此而設立。並且於 1946 年成為聯合國的一個專門性組織，目前總部設為瑞士日內瓦，ILO 目前共有 182 個會員國[51]。為目前聯合國內唯一三方(tripartite)架構的國際組織，透過各國政府、雇主以及勞工代表進行社會對話的方式，來共同形成政策和方案。[52]ILO 肩負兩樣重要的任務，第一，對一切國際上有關勞動、工業社會運動間達到良好的訊息交換；二為對於所有國際間的勞動條件及經濟變動資訊，作一完整的收集，並進行有效的宣傳。[53]為了達到以上任務，ILO 以公約及建議書的形式建立國際勞動基準原則[54]，公約為批准公約國之國際義務證書，而建議書目的則在提供一國施政之指標，ILO 雖然努力建立起一套國際勞動基準，但考量到各國政經及社會情勢各有不同，因此 ILO 乃維持其兼具普遍性與區域性之基準。[55]國際勞動基準大致可分為三類：保障性基準(Standards of protection)，係指透過團體協約和立法規定，以保障勞動者免於剝削和免於危險恐懼的基準，工時、安全衛生、最低工資等都含括在內；促進性基準(Standards of promotion)，系指促進勞動生產力、就業機會和勞動市場功能的基準，包括職業訓練、在職教育、就業服務和職業復建等公約及建議書的實質內容；參與性基準(Standards of participation)則是指規範結社自由保障、組織與團體協商、共同諮商、共同決定和勞工參與等權利的基準。[56]

本文在此節首先將國際勞工組織有關就業服務人員專業訓練之相關規定整理於下表 2-3-1，並從其中選取與就業服務人員訓練相關之規定條文作一介紹，進而針對相關就服人員訓練規定進行內容之分析與歸納。

---

[51] List of ILO member countries，http://www.ilo.org/public/english/standards/relm/country.htm，參閱日期：民國 98 年 3 月 31 日。

[52] International Labor Organization，http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/lang--en/index.htm，參閱日期：民國 98 年 3 月 31 日。

[53] Albert Thomas, The International Labour Organisation. Its origins, development and future. International Labour Review, Vol.135, Iss 3-4, p262.

[54] 陳清泉，2005，國際勞工組織與非政府組織，春暉，頁 10。

[55] 同註 18，頁 91。

[56] 成之約，2000，由就業服務談就業服務體系的建構，勞工行政第一四三期，行政院勞工委員會，頁 23。

壹、國際勞工組織有關就業服務人員訓練之規定

一、第八十八號就業服務公約(1948 年)[57]

(一)就業服務機構之職員應為地位獨立不受政府改組及其他外力影響之公務員；除因該機構之需要外不得予以免職。(第九條、一)

(二)除國家法令另有規定外，就業服務機構職員之任用應以具有履行其職務所需之資格能力者為限。(第九條、二)

(三)審查此項資格能力之辦法應由主管官署定之。(第九條、三)

(四)就業服務機構之職員應施以適當之工作訓練。(第九條、四)

二、第一三六號特殊青年計畫建議書(1970 年)[58]

職員的選擇與訓練

(一)所有特殊計畫應包括安排職員的訓練，以增進技術及教育的指導，確保對參加者適當地督導。(E、23)

(二)

1.對職員的甄選，應強調不僅具有合格的資格條件及工作經驗，且應瞭解青年，具有領導才能及適應能力。至少有部分職員具有特殊計畫外的一般就業經驗。[E、24(1)]

2.徵募職員時均應探查所有可能來源，包括鼓勵具有領導力的參加者自我準備擔任職員職位。[E、24(2)]

(三)對於管理人員及其他技術職員的訓練除了應包括，其必需的職業專長的指導外，至少應有下列幾項：

1.教導技巧的訓練，特別強調對青年的訓練。[E、25(a)]

2.人群關係的基本教導，特別有關工作的態度及動機。[E、25(b)]

3.工作組織的訓練，包括依據參加者訓練水準及能力分配任務。[E、25(c)]

(四)行政人員的訓練除了應包括其必需的職業專長的指導外，至少應有下列各項：

1.指導其瞭解特殊計畫的目標及勞工適用的知識及青年保護的法令，以及有關特殊計畫的特殊規定及管理規則。[E、26(a)]

2.提供本計畫在工作技術方面的充分知識。[E、26(b)]

3.人際關係的指導，以促進與管理人員及其他技術職員及參加者有良好的關係。[E、26(c)]

---

[57] 內政部，1987，國際勞工公約及建議書(上)，頁 118。

[58] 同註 57，頁 106-107。

三、第一五 0 號人力資源發展中之職業指導與職業訓練建議書(1975 年)[59]

職業指導與職業訓練活動工作人員之訓練

(一)為此類工作人員提供之訓練包括所有負責全天或部分時間職業指導或職業訓練之設計、組織、施行、發展及輔導方面之工作人員。(拾、六十一)

(二)

1.除了接受包括個人諮詢之職業指導訓練外，提供職業指導服務之人員應熟悉一般工作界之情況，參與各種技巧與責任階層所屬各行業中人員之職責和工作情況，此等行業中之工作與職業機會，及其可使用之訓練課程和設施；此等人員也應了解有關團體協約之種種問題與勞工法規定之權利和義務。[拾、六十二(一)]

2.有關提供職業指導服務工作人員之訓練，在必要時應包括有關各種團體之生理、心理與社會特徵，及各種特殊指導方法之研究。[拾、六十二(二)]

(三)

1.提供職業訓練之工作人員應具有綜合性理論與實務知識，有關技術面與其本身職責之實質工作經驗，及教育與訓練機構所需之教學訓練。[拾、六十三(一)]

2.在必要時有關此類人員之訓練應包括各種受訓者團體之特徵與態度，及特殊訓練方法之研究。[拾、六十三(二)]

(四)參加有關各種特殊經濟活動之職業訓練人員應熟悉該特殊經濟活動之社經與技術面及其條件。(拾、六十四)

(五)參加為特殊人口團體舉辦之職業指導與訓練活動人員應熟悉此等團體之特殊社經問題。(拾、六十五)

(六)

1.負責設計、組織、施行或輔導職業指導或職業訓練計劃之人員，包括職業指導或職業訓練或服務之主任與管理人員、企業之訓練主任與職員、及職業指導與訓練顧問，都應有施行職業指導或職業訓練之實務經驗。[拾、六十六(一)]

2.如有可能，負責職業訓練計劃之人員除了熟悉有關該一訓練之職責外，還應有企業工作經驗。[拾、六十六(二)]

(七)所有參加職業指導與訓練活動之人員都應經常有機會吸取有關其工作所需之最新社會、經濟、技術、及心理知識，及學習可用於其工作之最新方法和技術。(拾、六十七)

[59] 同註 57，頁 175-177。

四、第一五九號殘障者職業重建及就業公約(1983 年)[60]

各會員國應盡力訓練重建顧問及其他合格之工作人員，使其有能力推動有關殘障者之職業輔導、職業訓練、配置及就業。(第九條)

五、第一六八號殘障者職業重建及就業建議書(1983 年)[61]

工作人員之訓練

(一)除了接受過專業訓練的重建顧問與專家外，所有其他有關殘障者之職業重建與工作機會發展之工作人員，都應有機會參加職業重建訓練，或有關重建問題之講習會。(伍、二十二)

(二)凡是參加有關勞工之職業輔導、職業訓練及工作介紹之工作人員，應充分認識殘障者之健康和其體能之極限，及認識可以促進殘障者與其經濟和社會生活進行整合之各種支持服務。這些工作人員應有機會更新其專業知識，及擴大其此類經驗。(伍、二十三)

(三)擔任殘障者職業重建與訓練之工作人員之訓練、資格及薪酬都應與擔任一般職業訓練，具有相同職責之工作人員之標準相同，這兩個團體中之專家應有均等之工作機會，以及他們在兩種重建工作之間互調亦應受到鼓勵。(伍、二十四)

(四)職業重建及製造業與庇護工廠的工作人員，都應在必要時接受工廠管理及製造和市場技巧方面之訓練，作為他們應有訓練之一部分。(伍、二十五)

(五)如果某地沒有足夠及受過訓練之重建工作人員，則有關機構應就考慮徵募及訓練職業重建助理工作人員。此類助理工作人員之僱用應為偶然手段，不應以其取代受過充分專業訓練之工作人員，如有可能，有關機構應為此類工作人員提供進一步之訓練，藉以促進其與專業工作人員之整合。(伍、二十六)

(六)如情況許可，區域及小區域職業重建工作人員訓練中心之建立應受到鼓勵與支持。(伍、二十七)

(七)擔任有關殘障者職業輔導、職業訓練，及工作介紹之工作人員，應有充份之專業訓練和經驗，藉以認出殘障者所有之動機問題和困難，以及自身能力處理逐漸形成之需要。(伍、二十八)

(八)如情況許可，有關機構應採取適當措施，鼓勵殘障者參加職業重建訓練，以便在訓練後擔任工作人員，及協助他們擔任重建方面之工作。(伍、二十九)

(九)職業重建工作人員在進行有關發展、供應、及評鑑之訓練計劃時，應請殘障

[60] 內政部，1987，國際勞工公約及建議書(下)，頁 1591。

[61] 同註 60，頁 1663~1664。

者及其組織就前述之計畫提供意見。(伍、三十)

貳、國際勞工組織有關就業服務人員訓練規定之分析

一、就業服務人員之來源

在人員的來源方面，首先於第八十八號公約規定，就業服務機構之職員應為地位獨立不受政府改組及其他外力影響之公務員，並且應有執行其業務之能力為限。而至第一三六號建議書，提及職員的選擇，強調不僅需具有合格的資格條件及工作經驗，且應瞭解其所要服務的族群其特性為何，並應具有領導才能及適應能力；至少有部分職員具有特殊計畫外的一般就業經驗，對於人員基本條件做出較詳盡之規定。而一六八號建議書，其服務對象為殘障者，由於其服務對象之特殊性，故人員之來源需為接受過相關專業訓練的重建顧問與專家才可擔任，若有人力不足的情況，可暫時的以助理工作人員擔任，但以輔助性質為主。另外提出可訓練殘障者作為工作人員來源之一，為上述規定中較為特殊之見解。

綜合來說，人員之來源首先有公務員及民間人員兩種身分皆可為就業服務之人員。資格上皆需受過良好的專業訓練以具備完成其工作之能力，尤應具有一定之企業工作經驗及需瞭解其服務族群之特性及需求。人格特質上則須具有領導力以及良好的適應能力，方為適合之就業服務人員。

二、就業服務人員之訓練內容

針對就業服務人員訓練內容主要可以歸納為以下幾點：

(一)專長訓練：不論是一般性業務、特殊專案計畫以及針對殘障者職職業重建人員，皆須對其執行業務所必需之專業技能，提供訓練。

(二)教導技巧訓練：就服人員本身除須具備一定之專業技能之外，尚需具備能將本身之專業知識與能力，教導予服務對象瞭解之能力。

(三)人際關係及工作態度、動機訓練：因就業服務工作，需靠團隊合作方能獲致良好之成效，因此各類相同或不同專長之人員，彼此間需有良好的溝通及協調能力；並且在組織中每一成員也須清楚了解自己之定位與功能，且需具備健康之工作觀念，方能達成自己的本分。

(四)組織能力的訓練：就服員需具備組織領導之能力，在進行團隊工作時，須清楚了解該團隊內成員其能力，以進行任務之分組。

(五)相關法令、政策之現況：公立就業服務機構向來為政府達成就業安全政策與法令的重要行政工具，因此對於其業務相關之法令及重要政策，皆須有清楚之瞭解。

(六)勞動市場資訊及相關資源利用：就業服務工作重要任務即在於達成人與工作間有良好的媒合，因此對於現今勞動市場的經濟以及社會情勢為何，需有一清楚的瞭解；另外，為協助被服務對象得以順利就業，相關資源的配合與利用也是一重要性課題,就服人員皆須具有掌握相關資源利用的能力。

三、就業服務人員訓練辦理之規劃

(一)需經常性之辦理：因一國之勞動情勢，常受到產業結構變遷或國際性景氣波動影響，而常有不同之變革，因此，就業服務人員的訓練辦理，也常需作一新知的補充，以求能順應社會的需要，故有需經常性辦理就服人員訓練之規定。

(二)訓練需遵循相關專家或實務界人士：在一六八號建議書提到，職業重建工作人員在進行有關發展、供應、及評鑑之訓練計劃時，應請殘障者及其組織就前述之計畫提供意見。藉由此種意見之徵詢，可使服務內容更貼切被服務對象之需要，以促進其服務之成效。

表 2-3-1：國際勞工組織在就業服務人員專業訓練方面之主要公約及建議書

內容 主題	通過年度	公約及建議書號次	名稱	簡要內容
就業政策	1970	第一三六號建議書	協助青年發展特殊就業及訓練計劃建議書(特殊青年計畫建議書)	藉由特殊計畫之實施，使青年獲得教育、訓練及實務經驗，讓青年能夠直接且長久性的參與國家經濟及社會發展活動。
	1975	第一五 0 號建議書	人力資源發展中之職業指導與職業訓練公約	政府應透過公共就業服務機構，發展與就業相關之職業指導與職業訓練政策及計畫。其中包含了政策與計畫的建立；職業指導主要目標為協助兒童及青年的職業選擇教育、協助參加職訓者、協助轉職或失業者進行工作選擇等；職業訓練內容應包含：滿足青年人及成人職訓需求、明定職業訓練標準與綱領原則等；管理人與自雇者之訓練、特殊地區、人口或經濟活動計畫、移民勞工、職業指導與職業訓練活動工作人員之訓練。

就業服務組織	1948	第八十八號公約	就業服務組織公約	國家應維持一免費之公立就業服務機構，並且於必要時應與其他相關公、私立機構合作已使勞動市場獲得最佳組織。就服機構應進行有效求才與安置就業工作，並針對特殊對象求職者之需求，如青少年等進行特別之安排措施。
殘障者職業重建及就業	1983	第一五九號公約	殘障者職業重建及就業公約	基於殘障者與一般勞工就業機會均等原則，進行職業重建與殘障者就業政策、發展全國性殘障者職業重建及就業服務行動，提供殘障者就業所必須之職業輔導及職業訓練等相關服務。並且針對上述所提供之服務，需由適當之人員進行，並確保上述專業人員之來源。
	1983	第一六八號建議書	殘障者職業重建及就業建議書	針對殘障者職業重建與就業機會、雇主、勞工及殘障者代表組織之社區參與、農村地區之職業重建、雇主與勞工組織對職業重建服務發展之貢獻、殘障者及其組織對職業重建服務之貢獻、社會安全計畫之職業重建等事項提出建議。

資料來源：筆者自行整理，參考自：內政部(1986)[62]、內政部(1987)[63]、易永嘉(2000)[64]、胡欣野(2007)[65]、ILO[66]

[62] 內政部，1986，國際勞工公約及建議書(就業類)彙編。
[63] 內政部，1987，國際勞工公約及建議書(上)、(下)。
[64] 易永嘉，2001，我國公立就業服務制度之研究-以勞工保險失業給付開辦後公立就業服務機構調適為核心，政治大學勞工研究所論文，頁 51。
[65] 胡欣野，2007，公立就業服務機構功能定位探討，國立政治大學勞工研究所，頁 20~22。
[66] International Labour Standards，http://www.ilo.org/global/What_we_do/InternationalLabourStandards/lang--en/index.htm，參閱日期：民國九十八年四月二日。

第四節　就業服務人員專業訓練之內涵

訓練的定義可從兩方面來界定，首先從組織成員的角度來看，是一種學習的過程，亦即一種為增進個人工作知識、技能，改變工作態度、觀念以提高工作績效的學習過程；從組織的角度看，訓練是一項系統化的安排，其目的在於透過許多的教學活動，使成員獲得工作所需的知識和技能、觀念與態度，以符合組織的要求，達成組織的期望。[67]因此訓練之目的即在於增加或強化組織成員具備完成其任務之職能，以達成組織期望。故本節首先將針對職能之內涵作一介紹，包含職能的意義、與職能種類為何；接著再針對訓練之相關理論作一探討，包含訓練之流程、訓練需求分析、訓練的方法等面向，進行說明。

壹、就業服務人員應具職能之分析

一、職能的意義

Parry 將職能(competency)定義為：職能是一個包含知識、態度及技能相關的集群體(例如，擔任一個或多個重要角色或職責)，是影響一個人工作的最主要因素；職能與個人工作績效具有密切的相關，並且可以藉由一個公認可接受的標準來加以衡量；職能可以藉由訓練與發展來增強。[68]

Cofsky 則強調職能的內在歷程，認為一個人雖擁有知識，技巧等表面特質，仍無法保證其能產生高度的工作績效，卓越績效的產生必須仰賴更高職能層次，如一個人的性向、特質、動機、自我概念與價值觀等特質。[69]

因此，綜合來說，所謂的職能就是知識、技術、能力、行為以及其他可以衡量的特徵模式，也就是個人需要成功地表現工作角色或職業功能，進而可訂定標準，以符合工作場所之必要條件與職業需求。

二、職能的種類[70]

Spencer 及 Spencer 將職能分成五類(見圖 2-4-1)：

(一)動機(motives)：指一個人對某種事物持續渴望，進而付諸行動的念頭。

(二)特質(traits)：導致某種行為或反應的個體傾向；例如有些人情緒控制力佳，即使面對壓力處理問題，依然游刃有餘。

(三)自我概念(self concept)：是對個人的態度、價值及自我印象，例如一個人

---

[67] 同註 11，頁 162。

[68] Parry,S.B. ,1998, Just what is a competency? (And why should you care?), Training ,Minneapolis, Vol. 35, Iss. 6, p60.

[69] Cofsky, Kathryn M, 1993, Critical keys to competency-based pay, Compensation and Benefits Review. Saranac Lake ,Vol. 25, Iss. 6;　p48

[70] Spencer,L.M.&Spencer,S.M. ,2002,Competence at work:models for superior performance.魏梅金譯，才能評鑑法：建立卓越績效的模式，商周，頁 17~19。

深信自己不論在何種情況下，都能有效率的工作。

(四)知識(knowledge)：一個人在特定領域的專業技能或處理方式。

(五)技巧(skill)：執行有形或無形任務的能力。

這五類中，知識及技巧是屬於個體可觀察到的表面外在特性。自我概念、動機與特質，則是較為隱藏、為不易觀察較為核心的內在特質。通常表面的知識與技巧比較容易藉由訓練與發展以達到任務或工作說明書的要求。自我概念、特質及動機，此類屬於人格的部分，較難發覺且不易改變，通常透過甄選的方式來選擇適合組織的成員。

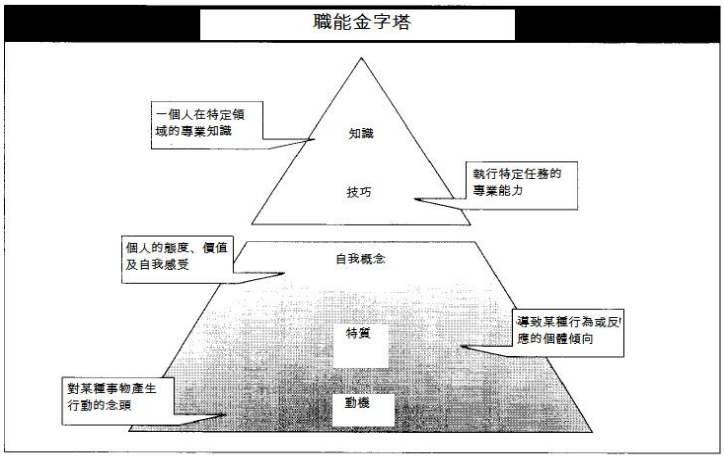

圖 2-4-1：職能金字塔

資料來源：Cofsky(1993,p48)

三、職能的架構

李隆盛於「建立國家專業技能標準制度研討會」會中提出，參酌美國勞工部推動中的職能模式（competency model）架構，可為我國建立能力標準之依據，其架構如下：[71]

(一)基礎能力

1.個人效能

包含人際能力、正直、專業精神、進取、可靠和確實、學習意願。

2.學術能力

包含讀、寫、算、科技、溝通—聽和說、批判和分析思考、主動學習和基本電腦能力。

3.職場能力

包含團隊合作、適應力/彈性、顧客第一、規劃與組織、創意思考、解決問

[71] 李隆盛，2007，建立國家專業能力標準的程序考量，建立國家專業技能標準制度研討會，頁 2。http://203.64.173.77/~president/add/pdf/N_20071102.pdf，參閱日期：民國 98 年 4 月 12 日。

題與做決定、利用機具與技術工作、職場電腦應用、排程與協調、檢核、檢查與記錄、企業基礎。這些能力是個人在各種組織場所發揮功能所需。

(二)產業相關能力

4.產業通用技術能力

指單一產業內所有職業所需的能力。例如在尖端製造產業中的通用技術能力包含生產、保養、裝設與修理、製造程序發展/設計、供應鏈管理、品質保證/持續改善、安全與衛生。

5.產業專門技術能力

指單一產業部門(如尖端製造產業的化學製造部門)內所有職業所需的能力。

(三)職業相關能力

6.職業專門知識領域

指對應特定職業的知識體，如行政與管理、生物、建築與營造等。

7.職業專門技術能力

指由職業專門知識領域分化的特定技術能力，常因職業和組織而異。

8.職業專門要求

指證照和專精學位的要求或體能與訓練需求，常因職業和組織而異。

包含督導和管理職業的下列能力：人員調派、知會、代表、建網絡、監督工作、創業精神、支持他人、激勵和鼓舞、發展和教導、策略規劃/行動、準備與評估預算、釐清角色與目標、管理衝突與建立團隊、發展組織願景、監督和控制資源。

四、就業服務人員應具備之職能

關於我國就業服務人員應具備何種職能及進行何種訓練課程的規劃，有以下的研究：有關就業諮詢人員教育訓練課程與實施方式的規劃[72]、針對私立就業服務專業人員講習及測驗規畫[73]以及身心障礙就業服務專業人員培訓[74]。經整理上述文獻，及參酌三合一就業服務流程(見附錄一)，可歸納就服人員具備職能為就業諮商、社會工作技巧、推介就業、職業訓練推介、就業促進研習活動、勞動法令、勞動市場資訊、外國人仲介事務、以及就服人員專業倫理與精神等幾類(見表 2-4-1 之整理)。

[72] 同註 3。
[73] 同註 4。
[74] 同註 5。

表 2-4-1：就服人員應具備職能文獻整理

相關文獻 主題類別	1999 身心障礙就服專業人員培訓	2003 就業諮詢人員訓練課程(公立就服機構)	2004 就業服務專業人員講習(私立就服機構)
就業諮商	諮商理論與技巧、諮商輔導之實務、行為改變技術導論。	會談技巧、短期諮商技巧、焦點解決諮商技巧、團體諮商技巧、生涯諮商技巧 職業心理測驗運用、問題診斷與分析。	職涯諮商重要理論、職涯諮商技巧、助人關係與技巧、職業心理測驗工具的種類與用途、就業與職涯發展的諮商與輔導(含分組演練)。
社會工作技巧	個案之分析、個案管理相關資源、社會工作認知、特殊教育認知	個案管理、個案工作、團體工作、社會資源整合與運用、特定就業對象問題與工作技巧、督導技巧。	助人關係與技巧。
推介就業	追蹤輔導的方法與策略、就業服務成效評估、案主工作表現評估、工作機會的開發。	推介就業技巧、行職業分析、生涯規劃 就業資訊整合與運用。	國、內外勞動市場發展現況與未來趨勢;企業勞動力運用的彈性化對勞資關係的衝擊;重要行職業資訊;重要行職業的定義與內容;重要行職業所需技能分析;勞動經濟學重要理論;勞動資訊的蒐集、分析與運用;如何使用資訊系統進行推介就業實務;就業趨勢新發展與人力供需分析。
職業訓練推介	身心障礙者為職業重建之概念。	職業能力與訓練需求評估;職類工作分析 ;職訓職類資源資訊整合與運用。	重要行職業所需技能分析。
就業促進研習活動	企業之招募與甄選;服務行銷技巧;身心障礙者人力資源應用;工商心理學。	就促活動辦理技巧;就促活動內容設計;就促研習活動行銷;就促研習活動績效管理	就業媒合技術與活動。
勞動法令	勞基法;就服法;勞工安全衛生法;勞保條例等	基本勞動法令;就業服務法令;勞資關係法令;勞動環境法令。	就業保險法;就業服務法及相關子法;(勞動派遣法);勞動基準法;兩性工作平等法;大量解僱勞工保護法;勞資爭議處理法;消費者保護法。

勞動市場資訊	就業市場的現況分析；就業市場不同工作特性的認知；企業之招募與甄選。	勞動市場趨勢分析；創業管理與經營；企業基本人事制度及薪資；職場適應；尋職技巧。	國、內外勞動市場發展現況與未來趨勢;企業勞動力運用的彈性化對勞資關係的衝擊;勞動資訊的蒐集、分析與運用;就業趨勢新發展與人力供需分析。
外國人仲介與工作有關政策、法令及管理實務	無	無	入出境及移民法規;外國人工作政策及法令(含藍、白領外國人之就業服務法第五章及其相關子法) ；外國人工作有關之稅務、保險、居留及健康檢查等相關法令；契約訂定及生活管理等。
情緒及壓力管理	就業服務專業人員的成長團隊。	無	服務人員在面對客戶與同僚時,必須瞭解如何控制情緒和排除壓力
溝通技巧與顧客服務	面談技巧；同理心訓練；溝通技巧。	無	顧客需求掌握與服務技巧;人際溝通理論與技巧;公關與行銷。
專業精神與倫理	工作專業倫理與守則。	無	交易安全;客戶機密維護(個人資料保密);消費者權益保障;敬業精神與態度。

資料來源：筆者自行整理。

進而參考上述文獻，將就業服務人員應具備職能建構為：核心觀念與態度、一般能力及專業能力等三類，並設計出本文之問卷架構。

核心觀念與態度部分將於第五節中論述。在一般能力方面應具備：1.計畫與公文寫作的能力、2.電腦運用能力、3.勞動法令之瞭解與運用能力、4.就業資訊整合與運用能力、5.發現及解決問題的能力、6.溝通、協調表達的能力、7.團隊合作的能力、8.邏輯思考、活動規劃設計的能力、9.業務行銷及客戶管理的能力、10.說服他人之技巧等能力。

專業能力方面因應各職位之不同,則應具備:1.會談技巧、2.短期諮商技巧、3.焦點解決諮商技巧、4.團體諮商技巧、5.生涯諮商技巧、6.職業心理測驗工具運用及解釋能力、7.個案管理能力、8.個案工作能力、9.團體工作能力、10.特定就業對象問題與工作技巧、11.督導技巧、12.職業能力與訓練需求的評估能力、13.勞動市場發展趨勢的瞭解、14.重要行職業資訊及所需的技能、15.就業促進研習活動的行銷能力、16.就業促進研習活動的績效管理能力等能力。

貳、專業訓練之規劃與實施

組織從環境獲取所需人力資源後，如何能使其發揮最大潛力為組織效命，向來為各組織需關心的一項重要課題。而訓練是為了改善組織人員目前的工作表現，或增進及將從事工作的能力，以適應新的產品、工作程序、政策、和目標等，以提高工作績效。由於訓練對工作的影響是立竿見影的，人員接受訓練後立即可以獲得成效，故常為組織所採用。[75]

一個完整之訓練系統通常包含訓練需求的分析、訓練計劃的訂定與實施以及訓練效果的評估等要素，可見圖 2-4-2 訓練系統模型圖，以下便分別說明之：

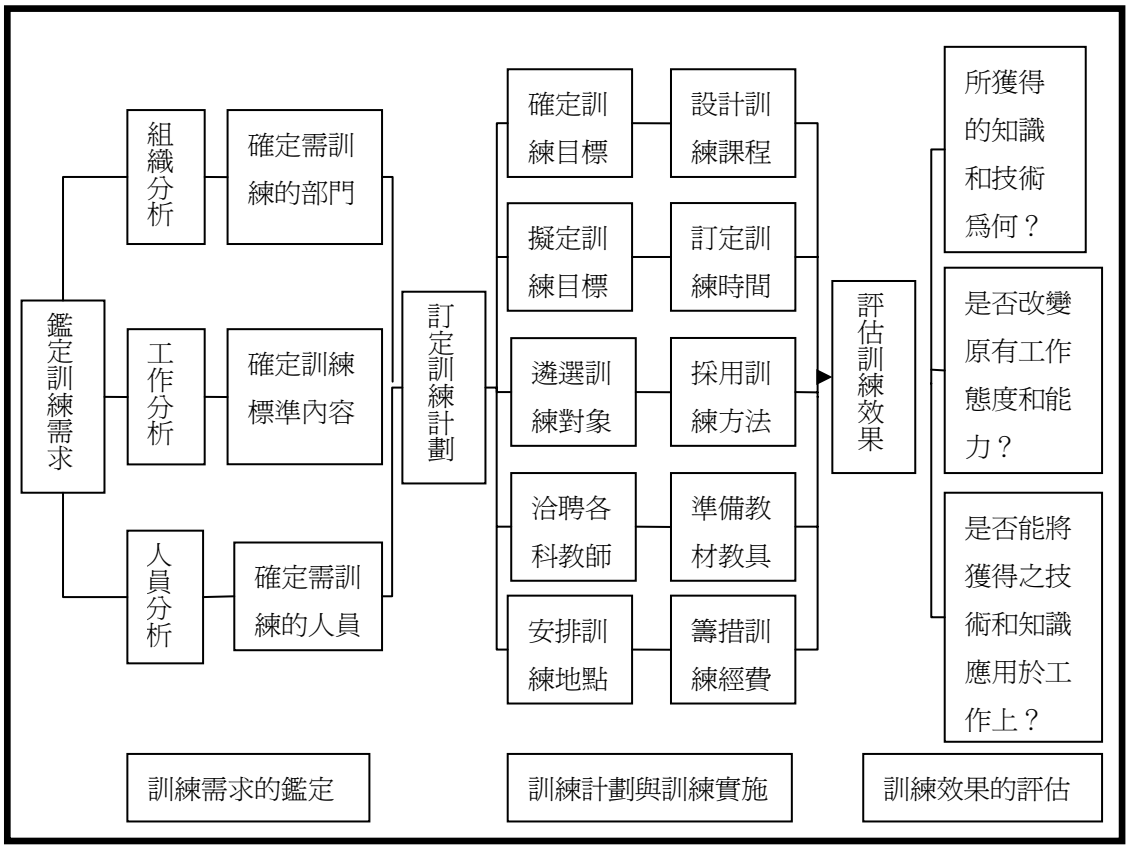

圖 2-4-2：訓練系統模型

資料來源：吳復新，1996，人力資源管理，空大，頁 166。

一、訓練需求分析

需求分析是用以決定訓練必要性的程序。訓練的進行應該根據需求來進行設計，考量是由於技能的不足，或是為了提供特定人員具備該工作的特定職能，或是為了人員未來將被賦予的角色做準備。透過正式的需求分析，才能確保人員接受了合適的訓練課程。[76]

---

[75] 同註 11，頁 163。

[76] 戚樹誠等編著，2005，企業人力資源管理，空大，頁 168。

需求分析通常包含了組織分析、任務分析以及人員分析等三種：[77]

(一)組織分析

組織分析主要針對組織之需求而進行，有下列三項因素是必須考量的

1.組織的策略方向：

意指因應組織內當前策略發展之方向，所需之人力狀況為何，並從組織內生產力、勞務成本、服務品質及組織之價值系統、文化等因素下進行考量，該提供何種之訓練。

2.可取得之訓練資源

確認組織有多少的預算、時間及專業人力可投入訓練，可取得的資源基本上構成訓練方案設計的限制條件。

3.管理者與同儕對於訓練的支持

對於訓練的影響因素包括管理者與同儕對於參與訓練的正面態度、是否願意告知受訓人員如何將受訓所獲之知識、技能與行為等應用於工作中，以及受訓人員是否有機會在工作中運用受訓內容等。

(二)任務分析

指針對職位的各種資料進行分析，如執行工作任務時的環境、所需的設備、所需的技能、績效的標準等。任務分析的結果產生工作相關活動的描述，包括人員執行的任務為何，以及完成任務需要何種知識、技能及態度等資訊。

(三)人員分析

人員分析目的主要在找出人員所具備之能力是否符合工作所需，常用之方法有依照績效評核結果；或由員工自行評估需要何種訓練；或是進行人員、主管或是被服務的顧客的態度調查，以從中發現一些可能存在的問題以發掘訓練的需求。

(四)鑑定訓練需求的技術

一般來說最常被用來鑑定訓練需求的技術，有以下幾種：

1.資料分析法：依據現有的各種資料加以分析。

2.觀察法：指管理層級派員到各部門去觀察、訪問，從中發現需改進之地方，以透過訓練方式來加以強化或改善，運用此法需觀察者具備敏銳的眼光與洞察力。

3.實地調查法：指從事實際狀況或意見的調查，可分為(1)問卷調查法(2)結構化面談兩種。

[77] 同註 76，頁 169~172。

二、訓練計畫擬定與實施[78]

一個訓練計劃的擬定與實施，通常包括以下幾項工作：

(一)受訓者之選擇

通常經過需求評估之後，組織可大致決定受訓之對象，惟其中尚有幾點因素需加以考量：

1.受訓者受訓的能力：需考量該受訓者是否具備足以接受該訓練的基本必備能力，如專業或語文，甚至是人際關係的能力。例如完全未具備電腦運用能力之人員，卻接受資訊系統操作等課程。

2.受訓者之動機：動機是決定個人績效重要因素之一。因此該人員接受訓練的意願高低，決定訓練之成效好壞。

3.受訓者的時間：訓練課程常需有一段較長且能專心的時間，因此課程時間的決定是否能讓受訓者進行專心的學習，亦影響訓練之成效。

(二)訓練目標的確立

訓練目標是指在參與訓練後所能達成的效果，需具體明確，其效果才得以進行客觀的衡量與評估。訓練目標常為以下幾種：1.知識的獲得 2.態度的改變或增強 3.技術的取得 4.工作績效的改進等幾點。

(三)訓練方法的選擇

當訓練目標清楚設定後，接下來是課程的設計，為了達成訓練目標，針對學員所需的知識、技能與態度，選擇適合的教學方法、規畫、設計課程的內容。[79]教學方法主要可分為以下幾種：[80]

1.講述教學法：最為常用之教學法，其過程主要由教學者將教學內容以口述方式，傳授給學習者。

2.討論教學法：針對一個問題，讓參與者能夠表達個人的意見或解答難題的方案作法，透過群體的互動綜合整理，而可能得出結論。通常有以下兩種討論方式可供參考：

(1)教師指導式討論：由教師問學員答，進行時應先提出問題，讓全體學員有時間思考，再指定學員作答。

(2)團體為中心的討論：無需教師掌控，由學員自行交換意見，討論主題可循不同方向開展，但常有可能脫離了主題，造成效果有限。

3.視聽教學法：透過錄影帶、投影機、投影片等視聽設備進行教學，受訓學員

[78]同註 11，頁 167~170。

[79] 徐貴香，2002，職業訓練學員訓練滿意度與其對訓練成效自評之相關性研究-以「新興重點產業及專上青年第二專長人才培訓計畫」為例，國立政治大學勞工研究所碩士論文，頁 35。

[80] 李隆盛、黃同圳主編，2000，人力資源發展，師大書苑，頁 135~143。

不需在特定時間參加課程，亦可藉由預錄課程單獨進行學習。

4.透過電腦設備進行教學：主要利用網路無遠弗屆的特性，透過網路或是光碟資料的讀取，來進行學習，方便學員進行自主化的學習。

5.專家座談法：邀請數位專業人士，就指定的主題提出其觀點，而後由與會者參與進行討論。

6.個案研究：指的是將組織問題以書面陳述的方式呈現給受訓者，通常是以一個真實性案例為對象，提供一切完整的資料，供受訓者針對個案內容進行分析、診斷與討論。

7.角色扮演：要求受訓者在設定的情境下，扮演該情境中某種特定的角色。藉由讓受訓者扮演與自身立場不同的其他角色，可讓受訓者有機會設身處地的體會另一個不同立場角色的觀點，同時也可提升受訓者對立場不同的他人之瞭解。

8.工作崗位訓練法：即在工作中所進行的訓練(on the job training, OJT)，一般常見的工作中訓練，有以下幾種：

(1)教導：教導為上司或是部門同事以訓練者的身分，在工作中隨時針對新進人員所遭遇的困難與問題，給予指導、協助和糾正，使新進人員熟悉所擔任的工作，從而發揮訓練的效果。

(2)學徒訓練：此項訓練通常以技藝性(或技術性)之工作為主，其方法是讓一位新手跟著一位熟手，在後者之指導下，實地參與工作。此訓練成功關鍵在於，兩者必須建立很好的工作關係，訓練才得以良好的進行。

(3)實習或助理訓練：與學徒制類似，不過通常針對白領或管理工作為主，常為學校學生以修習學分的方式，到實地工作場所，以獲得實際工作之經驗。

(4)工作輪調：工作輪調為歷練員工最好的一種訓練方式。一般分為兩種方式：一為跨部門性質之輪調；另一則為同部門內不同職位之輪調。可以培養人員具備不同部門知識之能力，亦有助於培養未來組織內之重要幹部。

(四)訓練預算的編制與撥用

負責訓練部門在擬訂一項訓練計畫後，必須同時將此一計畫所需之預算與以確定並事先列入部門預算中，以利之後經費的撥用。

(五)訓練的執行

訓練的執行是訓練的核心工作，也是最繁瑣的一部分，它所可能包括的工作

項目有以下幾種：[81]

1.課程資訊的通知；2.接受上課報名作業；3.通知並寄發課前資料；4.準備教學相關教材；5.準備上課場地等事項。

三、訓練成效的評估[82]

訓練成效的評估目的在於了解，組織投入訓練活動之後究竟產生了何種助益，進而了解訓練成本的投入是否值得。一般而言有以下四項評估準則(見表2-4-1)：包括反應、學習、行為及結果等四項。此四項準則分別代表訓練成效的不同面向，組織欲對訓練規畫進行評估時，這些不同的準則亦提供了不同的資訊。以下分別說明之：

(一)反應

指受訓者對訓練課程之整體觀感的衡量。又可分為兩類：一類是屬於情感反應，指受訓者對於訓練課程的喜愛及滿意程度。第二類則為效用評斷，指受訓者對於訓練課程與工作相關性或對於工作績效的有用性的主觀評斷。因此受訓者對於訓練課程的喜愛與滿意並不保證受訓者就會將訓練內容移轉到實際工作的執行上。

(二)學習

指評估受訓者在訓練過後是否學習到訓練目的的觀念、知識、技能與行為。偏重在剛受完訓練當時，受訓者在觀念、知識或行為上是否有所改進，典型測試方式如關於觀念或知識的測驗、對於行為角色扮演的觀察、模擬情境下的表現，以及受訓者的受訓表現評比等。

(三)行為

此準則強調受訓者在回到工作場合時，能否將學到之知識、技能用於工作上。通常包含兩方面，一為有無機會應用；二為能不能用出來(即會不會使用的問題)，因此很多時候在訓練結束的當下，受訓者確實發生了改變，但回到工作場所，效果卻無法持續，在此便產生了所謂訓練移轉(transfer of training)的問題。通常以下幾點有助於達到訓練移轉的效果：首先在訓練活動的情境安排上，應與實際工作場所保持一致；再來，訓練情境的重點應強調一般性原則的建立，而非立基於個人行為本身，如此一來受訓者才能根據這些原則進行自身行為的調整。第三，工作場所中主管與同儕工作風氣是否有所改善，也與訓練能否移轉有明顯之影響。第四，若管理者能提供受訓者一些策略或作法，幫助受訓者克服不利於

[81] O'connor, Bronner & Delaney, 1996, Training for Organizations, South-Western Educational Publishing, p259~291。

[82]同註 76，頁 195~197。

訓練移轉的因素，亦有助於訓練移轉的達成。

(四)結果

此評估重點著重於訓練的實施對組織所造成的影響，包括人員的離職率降低、生產力的提高、顧客滿意度的提升、成本的降低、獲利率的提高等。

表 2-4-2：訓練成效評估準則及第二階準則

訓練成效評估準則	第二階準則
反應	情感反應 效用評斷
學習	觀念 知識 技能/行為
行為	訓練移轉
結果	離職率 生產力 顧客滿意

資料來源：戚樹誠等編著，2005，企業人力資源管理，空大，頁 194。修改自 G.M. Alliger(1997)。

第五節　就業服務人員人格特質之探討

由於三合一就業服務流程的出現，使得我國公立就業服務機構，從過去消極性之職業介紹，轉變為積極性之就業服務、職業訓練及失業給付三項業務做一整合，強調失業民眾的單一窗口服務服務[83]，帶來業務的複雜化與專業化的要求，使得公立就業服務機構更需強調服務的提供，就業服務人員身處服務之第一線，所需之服務觀念及工作態度亦為影響服務成效之要素之一，因此本節之目的在探討何種觀念與態度為就業服務人員所必須，而該等觀念與態度之展現，常與個人人格特質具有密不可分之關係。因此第一段先探討我國三合一就業服務流程的沿革，導引出就業服務專業化的轉變，進而第二段採用五大人格特質理論(FFM)所顯現出人格特徵，作為就業服務人員核心動機與觀念之問卷問項。

壹、三合一就業服務對就業服務人員人格特質之要求

三合一就業服務為我國公立就業服務機構目前提供就業服務之一大特色，而會有如此之變革，主要來自於就業保險法實施之後。從民國九十年九月行政院通過勞委會所送之「就業保險法草案」，研議要將失業給付從勞工保險體系脫離，勞委會職訓局便於民國九十年十二月提供「三合一業務試辦作業計畫總說明」，將就業諮詢、就業促進及職業訓練等配套措施作一緊密之結合，以建構完善就業安全體制。同時依據民國九十年招開之經濟發展諮詢委員會之強化就業服務措施共識，亦即增設就業服務人力，強化就業專業服務，強化求才網路資訊系統，擴大就業服務據點，以及民間策略聯盟等決議，公立就業服務機構因應社會經濟環境轉變，以及民眾就業服務需求，將結合民間相關機構，經由就業服務內涵之改變，提供尋職、在職及失業勞工職業選擇、工作適應及轉業問題之專業諮詢與諮商，並採取單一窗口便民服務，由失業登記、就業諮詢、就業推介、職業訓練資訊、失業認定，均由單一窗口提供全程服務，期能達成以下目標：

(一)服務標準化：有效整合就業服務、失業給付及職業訓練相關資源，提供單一窗口全程服務，同時為達到服務品質的控制，每一階段服務將建立客觀績效評估指標，已達公立就業服務機構服務標準化之目的。

(二)服務專業化：建立專業化服務內容，及就業能力分析評估指標，失業認定標準、充實諮詢及諮商服務內涵，以提供民眾個別化、專業化的服務。

(三)服務資訊化：改善就業服務資訊系統，整合民間人力網站，提供民眾便利網

[83] 劉美玲，2006，愛爾蘭就業服務政策與就業服務考察報告，職訓局，頁 25

際網路就業機會查詢及回覆系統，並充實各中心電腦機具設備，協助求職民眾利用資訊設備。資訊設備並可建立各中心完整人力資料庫個案管理系統，以有效掌握人力資源。

(四)服務效率化：服務流程之規劃設計以就業促進為思考，並針對相關政策工具考量效益加以評估並整合。[84]

由此變革可以看出我國之就業服務，已從過去消極性之職業介紹，轉變為積極性就業服務的提供。因此嚴格說來，就業服務為服務業，其從業人員也必須面對民眾辦理業務，服務民眾的需求，它的目的是使市場上能夠達到充分的就業為目標，就業服務人員面對的多是生活上出現危機而需要幫助的一群人，由於公立就業服務機構具備協助弱勢者就業，此種社會性價值的存在，也就具備與民間企業有所不同的特質，其從業人員的人格特質更顯得相當重要，因為公立就業服務機構的就業服務人員，必須比一般民間企業的從業人員多一份熱誠與投入才可能達成其工作的目標。[85]而人格特質也常被用來預測其工作績效，已有相當多的學術討論，在此不於贅述。因此本文在此節之目的在於瞭解具備何種人格特質屬性，能對於就業服務工作的從事有所助益。

貳、人格特質元素分析

而何為人格特質？指的是一個人在其生活歷程中對人、對事、對己以至對整體環境適應時，所顯現的獨特個性。此一獨特個性，係由個體在其遺傳、環境、成熟、學習等因素交互作用下，表現於需求、動機、興趣、能力、性向、態度、氣質、價值觀念、生活習慣以至於行動等身心多方面的特質所組成。[86]

目前最廣為人所接受之人格特質理論，為 Costa & McCrae 於 1986 年所發展出之五大人格特質分類法，根據人格特質所表現之程度不同，也顯現出不同之人格特徵，可見下表 2-5-1 之整理，從該表可以將人格特質分為以下五大因子：[87]

(一)開放學習性(Openness to Experience)

指一個人興趣之多寡及深度，反映出為了某種理由主動尋求的經驗。若一個人興趣越多樣化，但相對深度較淺，則其開放性越高，其特徵為具有開闊心胸、富有想像力、原創力、喜歡思考，求新求變、藝術感受性與好奇心強、喜歡獨立

[84] 阮月敏，2006，我國就業服務績效指標建立之研究，政治大學勞工研究所碩士論文，頁 49。
[85] 于家琪，2004，就業服務台從業人員人格特質對工作績效影響之研究，中國文化大學勞動學研究所碩士論文，頁 1~2。
[86] 張春興編著，1989，張氏心理學辭典，臺灣東華，頁 480、482。
[87] 整理自：黃至賢，2004，客服人員的人格特質對其工作績效之影響，政治大學企業管理學系碩士論文，頁 15~17。 吳復新等合著，2004，組織行為，空大，頁 45-46。

的判斷，對於內外在世界有強烈的好奇，生活經驗豐富，總是有新奇的想法和不同於傳統之價值觀的特質。

(二)勤勉正直性(Conscientiousness)

指一個人對追求的目標之專心、集中程度，反映出自我克制、堅持和目標導向行為的動機。若一個人目標越少且越專心致力於其上，則程度越高。其特徵有努力工作、成就導向、奮力完成、不屈不撓、此外也意涵負責守紀律、循規蹈矩、謹慎有責任感、深思熟慮的特質。

(三)外傾支配性(Extraversion)

指一個人對於與其他人間關係感到舒適之程度或數目，反映社會人際互動、活動層級、對刺激的需求、自信心和競爭力的量與強度。若一個人對和他人間之舒適的關係越高或越多，則表示越外向。其特徵除了自信、主動活躍、喜歡表現，具有親切熱情、積極探求、主動情感的特質，尚有喜歡交朋友、愛參與熱鬧場合、活潑外向等特質。

(四)親和性(Agreeableness)

指一個人對他人定下的規範之遵循程度，反映出從慈悲到敵對的人際導向。若對主管、配偶等人規範之遵循程度越高，則親和性程度越高。其特徵為有禮貌、令人信賴、待人友善、容易相處、具有利他主義、幫助別人謙虛、富有同理心的特質。具備親和性傾向的人，也具備相信其他人會公平地回報他的付出、信任、坦率與承諾之傾向。

(五)情緒敏感性(Neuroticism)

指能激起一個人負面情感之刺激所需之數目或強度，反映出情緒的穩定度和易於心理憂傷與適應不良反應的傾向。當一個人所能接受的刺激越少，則程度越高。其特徵為易焦慮、易沮喪、易緊張、過分擔心、缺乏安全感、害羞、生氣、罪惡、厭惡、敏感、較多的非理性想法、無法控制自己的衝動、壓力處理較差的特質。

表 2-5-1：五大人格特質所展現之人格特徵

五大特質分類	該特質包含程度高	該特質包含程度低
開放學習性	具有想像力	想法保守的
	具有創造力的	缺乏創造性的
	具有獨創的想法	做事拘泥於慣例
	喜歡多變化的事物	喜歡例行性的事物
	對任何事感到好奇	對任何事物不感興趣
	追求自由	保守封閉

勤勉正直性	做事用心專注	做事粗心大意
	勤奮工作	懶惰的
	具良好事物組織力	做事無組織力、混亂的
	雄心勃勃的	沒有目標的
	堅持、堅定的	容易放棄的
外傾支配性	對人親切的	個性含蓄內斂的
	喜歡結交不同朋友	喜歡獨自一人
	言語健談的	安靜的
	對事物充滿喜悅的	情緒平淡
	充滿熱情的	冷酷的
親和性	和藹的	無情的
	信任他人的	對他人抱持猜忌
	慷慨的	吝嗇的
	易接納他人的	將他人視為敵對的
	對他人寬大的	對他人挑剔與計較
	和善可親近的	容易發怒的
情緒敏感性	常感到焦慮	平靜沉著的
	喜怒無常的	個性平穩的
	感到自卑	具有自信
	神經質、疑神疑鬼	常感到舒服自在
	情緒化的	不情緒化
	軟弱的	堅強的

資料來源：Robert R. McCrae and Paul T. Costa, Jr , 2003, Personality in ADULTHOOD A Five-Factor Theory Perspective, 2nd ed, New York : Guilford Press,p4.

因此本文根據以上五大人格特質：開放學習性、勤勉正直性、外傾支配性、親和性及情緒敏感性等五大特質所各自顯示的人格特徵中，依之前就業服務文獻探討之觀點，選擇出從事就業服務人員應具備之特質，成為問卷中就業服務人員應具備之核心觀念與態度之問項，整理如下表 2-5-2：

表 2-5-2：就服人員核心觀念與態度問項

人格特質五大因子	核心觀念與態度(題號)問項
開放學習性	(3)豐富的創造力
	(4)強烈的好奇心
	(12)能夠接受與學習新的事物及觀念
勤勉正直性	(7)具有責任感
	(10)具有耐心
	(11)能夠與他人合作
外傾支配性	(1)主動積極
	(2)樂觀進取
親和性	(5)易於融入人群的親和力
	(8)了解他人感受的同理心
	(9)能夠主動關懷他人
情緒敏感性	(6)面對挫折的抗壓力
	(13)能接受他人對自己的批評與指教

資料來源：作者自行整理。

第六節　他國就業服務人員專業訓練之實施經驗-以美國單一窗口服務中心(One-stop center) 為例

壹、背景介紹[88]

美國勞動力投資法案(Workforce Investment Act，以下簡稱 WIA)於 1998 年 8 月 7 日通過，WIA 授權由州政府依權責組成勞動力投資委員會（Workforce Investment Board），且州長必須向聯邦政府提出五年的中長期計畫，內容包括全州勞工發展狀況、將執行的方案策略及將服務哪些特別的目標人口群。除此之外，WIA 要求州長必須依據區域內的地理位置、人口、失業率及公共建設等，設置地方的勞動力投資委員會，由地方的勞動力投資委員會依地方勞動力狀況，來決定地方整體勞動力投資的方向，地方的委員會亦必須向州政府提出中長期計畫。該法案強調經由中央、州、縣市、地方機構和單一窗口服務中心的相互合作及協調溝通，以提供雇主和尋職者所需的服務。而單一窗口服務中心則是 WIA 法案中要求各地方必須設立的，以提供一個互相協調、友善的顧客服務及引導勞動力發展的就業服務系統。單一窗口服務中心提供的服務有三個層次：

一、核心的服務(免費提供多元服務)

(一) 幫助求職者了解自身基本狀況和選擇職業的要求，指導求職者上網尋找工作。

（二）對求職者進行初步的評估。

（三）提供勞動力市場供需變化、職業發展等資訊。

（四）提供求職者面試技巧、如何寫履歷表等相關課程。

（五）提供有資格的訓練服務提供者、青少年方案提供者、成人教育提供者、第二技能教育提供者、職能重建方案提供者的服務成果、方案成本等資訊。

（六）提供地方的指標績效，及其他可以彰顯單一窗口服務服務輸送體系的成果。

（七）提供支持性服務的供給量，包含托兒及交通等方案，在地方中的供給情形，轉介服務情形等。

二、特定對象的重點服務

服務對象包括，成年人、非自願離職者及青年人等。

(一) 提供求職者全面性的技能評估，包含使用測驗評估工具及就業目標諮商。

[88] 江宛琦，2005，美國聖塔安那一站式中心實務考察報告，94 年職訓局出國考察報告，頁 4~5。

（二）發展個人就業計畫，確認就業目標、適宜的達成目標、適當的服務結合。

（三）為參加訓練服務者提供個案管理，並追蹤其就業成效。

（四）短暫的職前訓練服務，例如：溝通技能、專業舉止、職場常規，為求職者投入就業或訓練做準備。

三、培訓服務

培訓服務屬於技能培訓，為了使求職者適應工作中技能方面的需要，中心推薦至公立或私立學校、職業學校、成人學校進行技能培訓，甚至是在職訓練的機構。

貳、就業服務人員之資格條件與核心能力

以美國加州 Plumas 郡之資料為例，其將就業與訓練服務人員分為三級，另再設立就業與訓練督導員，兩者之資格說明如下：

一、就業與訓練服務人員

(一)第一級就業與訓練服務人員(Employment and Training Worker I)

第一級人員為一實習階段之就業與訓練服務人員，在此階段接受有關就業服務相關之在職培訓，獲得必要技能和知識的發展，並且在工作過程中接受管理者嚴密之督導。第一級人員在表現良好的情況下，可於工作滿一年後，晉升為第二級人員。

其資格條件要求如下：

1.基礎知識

在基礎知識部分，第一、二級人員皆須具備：社經背景知識；對人類行為問題的瞭解；其他影響公共就業服務的就業因素；社區所需要的公共就業服務項目；就業規劃及資源運用；對就業準備的基本瞭解；瞭解政府辦理之公共訓練方案與目標。

2.資格條件：[89]

(1)從事第二級就服相關工作或第一級社會工作滿一年。

(2)六個月的第二級就服相關工作經驗，並且需完成 15 個半年學期制、或 22 個季學期制的大專教育學分，修習課程包括生涯規劃、職業指導理論、人格發展、職業性向測驗與測量方法、或諮商準備。

(3)從事案件管理，職業指導，就業輔導或就業安置服務 18 個月之全職工作

[89] EMPLOYMENT & TRAINING WORKER I EMPLOYMENT & TRAINING WORKER II, p4-5. http://www.madera-county.com/humanresources/classificationandcompensation/pdf/**Employment**And**TrainingWorker**I-**II**-MSS_01.05.pdf。參閱日期：2009 年 5 月 22 日。

經驗; 並且需完成 15 個半年學期制、或 22 個季學期制的大專教育學分，修習課程包括生涯規劃、職業指導理論、人格發展、職業性向測驗與測量方法、或諮商準備。

(4) 從事案件管理，職業指導，就業輔導或就業安置服務兩年之全職工作經驗。

(5)具備行為科學（如心理學、社會學、社會工作、諮詢、職業指導），教育，商業/公共管理或相關領域的學士學位，並且需完成了 15 個半年學期制、或 22 個季學期制的大專教育，修習課程包括生涯規劃、職業指導理論、人格發展、職業性向測驗與測量方法、或諮商準備。

(二)第二級就業與訓練服務人員(Employment and Training Worker II)

第二級人員具備正式之就業與訓練服務人員資格，並且具備能夠獨立執行範圍廣泛的就業服務工作之能力，如從事雇主服務及相關就業資源提供者資源之連結等。因此第二級人員在此所接受之督導程度較第一級人員來的較低。其資格條件可分為以下幾種：[90]

1. 從事第一級就業與訓練服務人員一年之全時工作經驗。

2. 從事案件管理，職業指導，就業輔導或就業安置服務 30 個月之全職工作經驗; 並且需完成 15 個半年學期制、或 22 個季學期制的大專教育學分，修習課程包括生涯規劃、職業指導理論、人格發展、職業性向測驗與測量方法、或諮商準備。

3. 從事案件管理，職業指導，就業輔導或就業安置服務三年之全職工作經驗。

4. 具備行為科學（如心理學、社會學、社會工作、諮詢、職業指導），教育，商業/公共管理或相關領域的學士學位，並且需完成了 15 個半年學期制、或 22 個季學期制的大專教育，修習課程包括生涯規劃、職業指導理論、人格發展、職業性向測驗與測量方法、或諮商準備。且需具備從事案件管理，職業指導，就業輔導或就業安置服務一年之全職工作經驗。

[90] EMPLOYMENT & TRAINING WORKER I EMPLOYMENT & TRAINING WORKER II, p5. http://www.madera-county.com/humanresources/classificationandcompensation/pdf/**Employment**And**TrainingWorker**I-**II**-MSS_01.05.pdf。參閱日期：2009 年 5 月 22 日。

(三)第三級就業與訓練服務人員(Employment and Training Worker III)

第三級就業與訓練服務人員從事最複雜之就服工作與任務，其運用自動化的個案管理系統，控管相關個案之社會與就業需求；並且需評估就業市場中的就業障礙，並發展出相關之就業監測、公共協助計畫；亦需對其他級別的就業與訓練人員提供培訓之工作，因此在此級別之人員需具備最先進與專業之相關知能。其所受之督導程度亦為最低。[91]

其所需具備之基礎知識：相關法規、及公共資金資助和就業與培訓計畫之瞭解；職業規劃、職業指導、就業輔導相關理論與方法之具備；進行對其他級別就業與訓練人員之培訓課程及相關能力發展工作；針對當地勞動市場內私部門及公部門之就業機會開發；以社區為基礎的在職培訓計畫，以及針對低收入之求職者資源協助之連結能力；公共就服方案的社區需求；電腦運用能力的具備。[92]

資格條件則可分為以下幾種：

1. 從事第二級就業與訓練服務人員一年之全時工作經驗。

2. 從事第二級就業與訓練服務人員六個月的全時工作經驗，並且需完成 15 個半年學期制、或 22 個季學期制的大專教育學分，修習課程包括生涯規劃、職業指導理論、人格發展、職業性向測驗與測量方法、或諮商準備。

二、就業與訓練督導員[93](Employment and Training Supervisor)

(一)基礎知識

需對以下面向有所了解：規範就業準備與訓練的法規；公共就業服務機構的功能與運作；公民權利部門之方案與聽證會；方案規劃、監督及評鑑；公共就服方案的社區需求；對就業及其他公共服務方案之瞭解；公部門與私部門雇主之僱用趨勢及實務；需轉介其他社福人員之顧客問題；運用在生涯、職業及就業之諮商的技術；運用在生涯規劃及職業指導方案上的技術與程序；與就業有關的訪談與記錄技術；公部門人事行政業務。

(二)訓練與工作經驗

具有兩年從事督導員或第一級社工監督之工作經驗，或擁有一年從事就業與訓練服務第三級人員之工作經驗，或擁有兩年從事就業與訓練服務第二級工作人員之工作經驗。

---

[91] **EmploymentTraining**WkrIII ,p1. *https://co.humboldt.ca.us/jobs/PDF/**EmploymentTraining**WkrIII.pdf*。參閱日期：2009 年 5 月 22 日。

[92] **EmploymentTraining**WkrIII ,p2. *https://co.humboldt.ca.us/jobs/PDF/**EmploymentTraining**WkrIII.pdf*。參閱日期：2009 年 5 月 22 日。

[93] 同註 3，頁 16。

(三) 受過相關教育課程

完成 15 個半年學期制、或 22 個季學期制的大專教育，修習課程包括生涯規劃、職業指導理論、人格發展、職業性向測驗與測量方法、或諮商準備。

三、就業服務人員的核心能力[94]

美國勞動部藉由分析數州之單一窗口服務中心工作任務，而編製一份營運單一窗口服務中心所應具備之技能和知識、職責和任務、工具和設備及特色和態度之報告。並由其中建構出單一窗口服務就業服務人員其職能架構，茲將其重要內容列舉如下。

(一)直接服務技能

因應各工作職掌之不同而有不同之要求，列舉如下：

1.職涯諮商專員：給予客戶在職涯歷程及職涯決定上之協助，其內容包括，特定職位所需之教育程度、訓練需求、整體性職業指導。例如，職涯探索資源運用、職業指導、指導技巧、職涯諮商技巧、運用電腦設備進行職業搜尋等能力。

2.雇主服務專員：給予雇主在工作媒合、求職者的審查、測驗、工作發展、工作維持、特定項目之減稅措施等多樣性之協助。例如，適性媒合、工作發展技巧、運用減稅措施鼓勵僱用方案的推廣、發展在職訓練契約之簽訂、任務分析等能力。

3.求職服務專員：給予求職者在個案管理、推薦就業、資格要求、就業評估、內部及外部工作機會的測試與訓練等多樣性之協助。例如，撰寫求職診斷書、團體諮商、個人化測驗工具、激勵求職者等能力。

4.勞動市場專員：給予客戶、雇主及求職者，瞭解勞動市場資訊及瞭解如何尋找並應用該資源之協助。例如：勞動市場發展趨勢、勞動市場資源、相關資訊與資料應用等能力。

5.就業服務資源專員：需要去管理及協助客戶，在收集相關就業資訊、交通運輸、教育、訓練、尋職資源運用、就業維持的資源等方面之服務。例如，履歷表撰寫、工作搜尋資源、支持性服務資源、電腦化資源、辦理內部訓練等能力。

(二)管理與行政技能

1.行政技能：具備管理及監督單一窗口服務中心之一般行政功能之能力，包括管理、領導、資訊系統運用、評估與衡量等面向。例如，執行管理的技巧、領導力、與合作夥伴、董事會及諮詢委員會之共事能力，管理資訊系統之維

[94] 同註 3，頁 17~19。

持等能力。

2.財務管理：成本分配計畫、整合服務契約、活動成本控管等能力。

3.市場及公共關係：行銷單一窗口服務中心服務內容予大眾之技巧。包括績效撰寫技巧、公眾演講、簡報技巧、服務對象之界定、工具與科技運用、工作手冊發展、個案對象研究等能力。

4.監督與評鑑：包括需能夠指揮研究及檢討運作及施政成果之能力，以確保資金資源及運作過程能切合內部預定之計畫策略。如包括：評估計畫與實際履行成效、監督夏季青年計畫，及整合系統之財政審查等能力。

5.專業發展與訓練：包括規劃、實施與發展一個有效率的職員發展與訓練方案的能力。例如評估訓練需求、個別員工的專業能力發展計畫、以及衡量訓練效果等能力。

6.方案規劃與設計：包括制定符合地方需求之研究與設計方案之能力。例如，戰略規劃、基準制定、書面報告撰寫、創意思考、以及方案設計等能力。

7.督導：具備督導在單一窗口服務中心工作之所有個別員工之能力。例如面談技巧、評價所屬員工、變更職務代理人之技能、領導統御、戰略規劃、人力資源發展、績效評價、勞工法等能力。

(三)所有人員應具備之技能

核心知識：所有單一窗口服務中心工作人員在進行其資金募集或其相關工作職能之外，尚應具備，建立團隊、衝突解決、時間管理、壓力管理、人際溝通、變革管理、工作流動分析等能力。

四、建立核心能力之做法

以美國印第安那州之核心能力方案為例，該方案之目的在於促使參與者獲致必須之技能。首先由工作人員代表組成之焦點團體並採取現場測驗的方式，得出其初部課程內容含業務管理與行政、督導、業務支持、工作網絡發展、面談、評估、諮詢與訓練等課程，之後再設計資料蒐集工具並邀請專家討論，最後舉辦核心技能介紹座談，以協助員工了解自我，進行自我核心評量。

在衡量方面，以 Boston(MA) Private Industry County, Inc.為例，其使用質性指標來衡量職涯中心之績效。其內容如下：就業服務其戰略規劃過程、顧客流動率、就業教育與訓練、工作人員之能力與服務方法、服務一體化下之資金控管、適性媒合服務、合作過程、資料收集與生產力促進之方法運用、數據分析之過程、職員在執行成果的數據收集機制、預算編制與人員編制等

面向。[95]

參、教育與訓練規劃

一、大學院校課程[96]

(一)初階專業課程

美國協助生涯發展專業人員認證機構，要求單一窗口服務中心工作人員之最低基礎知識、技術和能力之核心認證課程。共約 120 小時，分 13 個主題，如勞動力發展歷史和政策、協助他人之技能、勞動市場資訊和資源、評估、多元化人口結構、倫理與法律議題、生涯發展模式、就業能力訓練、同儕訓練、計畫管理與執行、宣傳和公共關係、技術及諮詢等課程。

(二)進階專業課程

職業諮詢人員，亦稱為就業諮商人員，此類諮詢人員需受過正式之教育體系，約有一半以上之諮詢人員具備碩士學位。課程多於教育和心理學系、所開課，美國諮商學會制定之職涯諮詢人員課程分為八大領域，共約 48 個學分，內容包含專業認同、多元社會和文化、人類發展、生涯發展、協助關係、團隊工作、評估、研究和計劃評值等。

二、訓練課程[97]

由於美國單一窗口服務中心，在規模大小、服務之角色與功能皆不盡相同，因此歸納來說，其課程多為兩、三天之短期課程，由州政府或委外辦理或與社區大學合辦，其內容如下：

(一)直接服務工作人員

電腦和資訊技能；溝通技能；履歷表書寫；櫃檯接待訓練；個人化資源專區(含自我服務系統)使用訓練；團隊合作技巧；團隊建立；服務網格：能讓服務人員針對來此尋求服務之個人特質與適性，容易的找出適合其之方案與資金協助來源；系統性個案管理：整合工作發展服務和解決長期性失業者問題；個別服務化技能：針對個案作個人化服務設計，預防長期性失業之發生；工作發展/工作網絡；面談；評估；諮詢；內部管理方法和品質管理技術：以服務為訴求，提升服務品質；採購技能：業務外包；契約管理：確保執行品質；變革管理；訓練技能；行政管理；技能評估和招募：透過相關工具之應

[95] 同註 3，頁 22。
[96] 同註 3，頁 22~24。
[97] 同註 3，頁 24~25。

用，協助雇主做出正確之人力資源應用；經營諮詢和訓練：針對雇主之服務，協助其在團隊建立、進用新進人員方向參考、領導力訓練、執行訓練、多樣性訓練、性騷擾防治等；專案管理：對有特殊需要之雇主提供專案性服務。

(二)管理者

團隊工作、共識管理、行銷設計、資訊系統整合、績效管理、有效溝通技巧、領導、財務管理等課程。