



勞動部勞動力發展署

WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY, MINISTRY OF LABOR

職能



推動產訓認同與應用職能基準計畫

基準活用指引

知識

Knowledge

技能

態度

Skills

Attitude

中華民國 105 年 2 月 23 日 編製



目錄 contents

職能基準活用指引

壹、前言

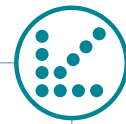
- 一、何謂職能基準
- 二、職能基準的內容與格式

貳、職能基準應用於各領域

- 一、企業應用
- 二、學校應用
- 三、培訓機構應用
- 四、個人應用

參、職能基準可應用的政府資源

- 一、勞動部
- 二、經濟部
- 三、教育部



壹、前言

勞動部勞動力發展署（以下簡稱本署）為鼓勵並輔導各類組織建立職能體系，持續精進人才投資並提昇人力資本，進而強化國家競爭力，因此建構職能基準活用指引（以下簡稱本指引），讓企業、學校和培訓機構以及個人能有效參考與落實應用職能基準，以期培育端的學校和培訓機構與應用端之企業能夠在同一標準下校準產業需求，縮短學訓用落差，達成學訓用合一的目標。

一、何謂職能基準

職能基準是產業人才的能力規格；為完成特定職業的工作，應具備的職能（知識、技術、態度）及應展現的行為。也就是說，職能基準描述某一工作是在做什麼，要做好這個工作，需要具備哪些能力，而在學校端、企業端可以怎麼教導學生及訓練員工。

範例 ▶

例如想要成為一位旅館櫃檯人員，他（她）需要做些甚麼工作、該具備哪些職能，及應展現哪些行為呢？

主要的工作：接待顧客、辦理住房與退房登記、提供旅館或觀光諮詢、櫃台事務、客訴處理 ... 等。

應具備的職能：顧客服務技巧、溝通技巧、語文能力、電腦操作、危機應變、情緒管理 ... 等。

應展現的行為：以禮貌的態度與顧客溝通、與顧客建立友善與信任的互動關係 ... 等。

當我們把職業基本資料（職稱、所屬行業別）、工作內涵（工作描述、入門水準、主要職責、工作任務、工作產出）及能力內涵（知識、技能、態度、行為指標等）等內容及相關資料，以有系統的方式記錄下來，就是職能基準。

1. 職能基本資料

職能基準項目 (擇一填寫)	依職類別					
	依職業別					
所屬行業別						
工作描述						
入門水準						
基準級別						
主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=Knowledge 知識)	職能內涵 (S=Skill 技能)
1						
2						
職能內涵 (A=Attitude 態度)						

2. 工作內涵

3. 能力內涵

二、職能基準的內容與格式

職能基準產出項目應包含工作描述、入門水準、工作任務、工作產出、行為指標、對應之職能級別及職能內涵（知識、技能、態度）。格式如下表所示：

職 能 基 準 表 之 表 單 格 式						
職能基準代碼						
職能基準項目 （擇一填寫）	依職類別 *2		職類別代碼			
	依職業別 *3		職業別代碼			
所屬行業別			行業別代碼			
工作描述						
入門水準						
基準級別						
工作任務 （依需要分層）		工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 （K：知識）	職能內涵 （S：技能）
T1	T1.1	01.1.1	P1.1.1		K01	S01
		01.1.2	P1.1.2		K02	S02
	T1.2	01.2.1	P1.2.1		K03	S03



職能內涵（A：態度）
A01
A02

資料出處：iCAP 職能發展應用平台

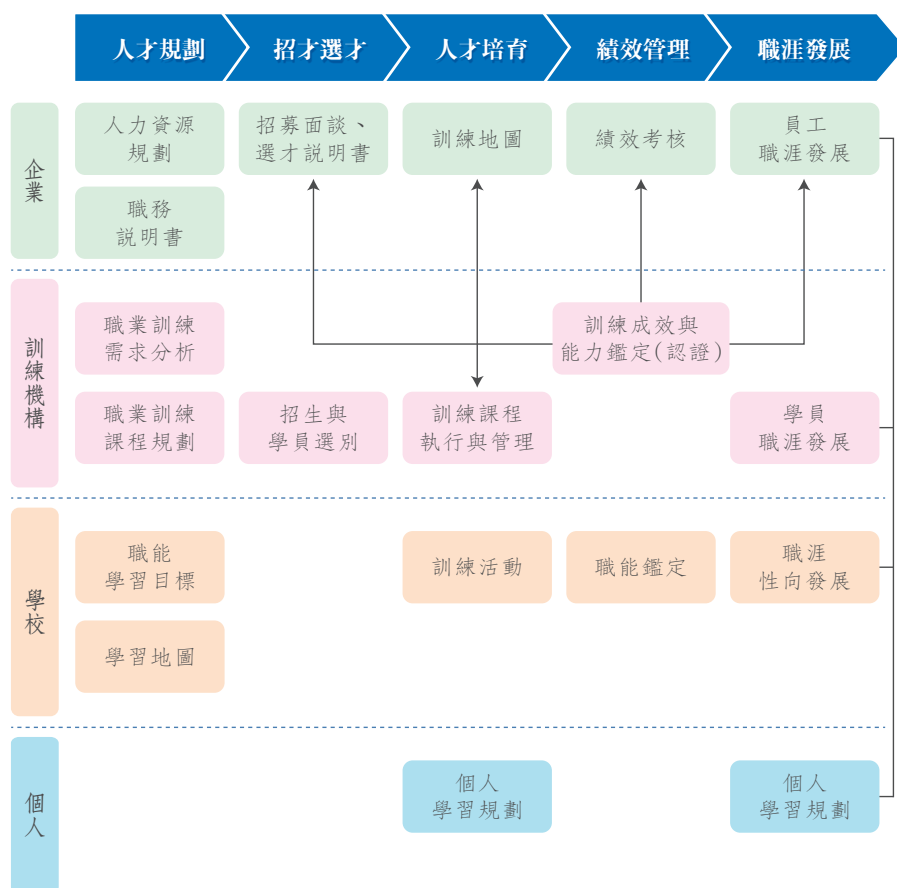
職能基準格式各個項目說明如下：

職 能 基 準 項 目	
項次	說 明
職能基準項目	以行政院主計總處訂頒之「中華民國行業標準分類」為準，或針對該職業未來 3-5 年內發展可能使用之名稱。
工作描述	針對此職務工作內容進行整體描述，包含最主要的工作內容及工作產出之重要成果。
入門水準	要擔任此職務之必要學經歷及能力條件的最低門檻（並非能勝任所有工作內容的水準）。
基準級別	以最主要或最多數的工作任務所對應之職能級別為準。（例如：機械設計工程師的工作任務，包含級別 3、4、5 等不同能力層級，但幾項最主要任務之級別為 4，故基準級別為 4。）
工作任務	依據該職業（職類）之主要工作進行分析，分層展開主要職責、工作任務、工作活動（視工作複雜度決定分層數，建議以職責、任務 2 層為主）。
行為指標	用以評估是否成功完成工作任務之標準。需具體描述在何種任務情境下，有哪些應有的行為或產出。
職能級別	依不同工作任務與行為指標的能力層次，設定「級別」（參考職能級別表）。
工作產出	指執行某任務最主要的關鍵工作產出，包含過程及最終的關鍵產出項目。（工作產出乃對應該工作任務及行為指標之關鍵產出項目，產出可以是表單、行動及報告，考量職能基準後續應用，儘量以書文件圖表等有形交付標的為主，若該項任務僅有行動或操作性質之工作成果，則不必列出工作產出，建議將相關成果列於行為指標之描述中）
職能內涵	▶ 知識：指執行某項任務所需瞭解可應用於該領域的原則與事實。 ▶ 技能：指執行某項任務所需具備可幫助任務進行的認知層面能力或技術性操作層面的能力（通稱 hard skills），以及跟個人有關之社交、溝通、自我管理行為等能力（通稱 soft skills）。 ▶ 態度：指個人對某一事物的看法和因此所採取的行動，包含：內在動機及行為傾向。（考慮各工作任務所需態度項目多屬共通，無太多差異，以合併呈現於職能基準下方欄位。） * 註：職能內涵中偏特質面的項目，因較不易由教育及訓練改變，故不納入職能基準中。建議由企業機構於人員招募晉用時自行考量。

資料出處：iCAP 職能發展應用平台

貳、職能基準應用於各領域

職能基準可運用的範疇與領域，可從企業、學校／訓練機構、個人三個構面來談，就企業端來看，可供企業作為內部職能模型建置／招募選才／訓練地圖規劃的參考，就教育端，可以供學校／訓練機構做為課程規劃的依據，或發展能力鑑定的參考，就個人端而言，可供個人瞭解業界對能力的要求、個人進行自我能力評估的參考。



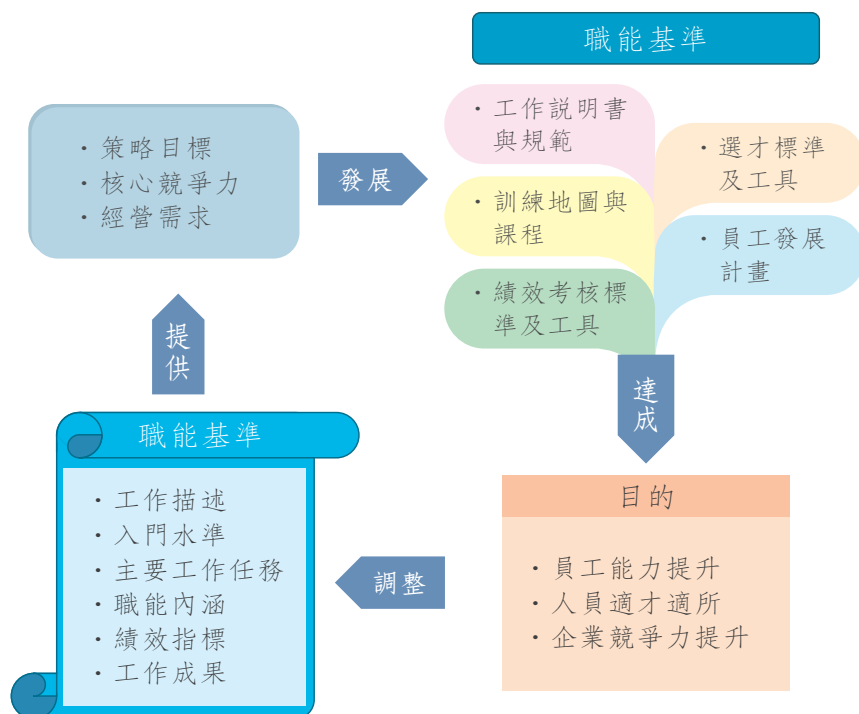
一、企業應用

職能基準清楚描述各職業所需具備的能力，因此有助於人才培育連結產業需求，減少產學落差，並支持產業發展。企業可依據職能基準，建立每項職務之工作說明書與規範，訂定各項職務之工作條件，使員工了解組織對該職務的要求。建立人員面談表單，以作為招募選才參考標準，依照職能基準逐步建立訓練地圖，以確保有效的系統化學習。



(一) 人力資源管理應用

企業是應用職能基準概念最主要的使用者，其應用目的是為提升員工工作效率，而用於規劃或強化整體人力資源管理體系，即為一般通稱人力資源管理中的選育用留四個層面。



因應企業需求，規劃以下五種職能基準應用工具：

工作說明書與規範 DIY

協助企業建立每項職務之工作說明書與規範，確立各項職務之工作條件，使員工了解組織對該職務的要求。

面談表單 DIY

協助企業建立每項職務之工作說明書與規範，確立各項職務之工作條件，使員工了解組織對該職務的要求。

訓練地圖 DIY

協助企業依照職能基準建立訓練地圖，以確保有效的系統化學習。

員工發展計畫 DIY

協助企業依照職能基準建立員工個人發展計畫，透過循序漸進的發展過程，健全能力的完備。

績效考核 DIY

協助企業依照職能基準建立工作目標及考核依據，以利企業有效激勵員工，達成組織目標。

(二) 工作說明與規範書應用

企業可參考職能基準，規劃工作說明書與規範格式及內容，並請公司內部相關職務人員提供修訂建議，最後舉辦專家會議作最後確認。

實施步驟：



以下為參考職能基準修訂工作說明書之範例，可視企業實際情況，參考改寫或另增加工作說明書相關內容。

行銷企劃專員職能基準 (摘要)			工作說明書						
工作描述			核准日期		2006.03.08	核准人		廖○○	
			一、職位基本資料						
工作任務			職位名稱		行銷企劃專員		所屬部門		行銷企劃處
			直屬主管		經理				
入門水準			二、工作內容描述						
			1、職務說明						
職能內涵			分析市場及消費者行為，進行公司產品與服務之定位及行銷相關活動。						
			2、主要工作職掌						
知識			01		進行市場研究，並且進行市場區隔及市場定位，及進行特定市場分析消費者行為。				
			02						
技能			3、工作授權						
			公司行銷專案活動的執行人員召集、協調說明與工作分配。						
態度			三、任職資格條件						
			教育程度		大專以上畢業。				
行為指標			工作經驗		具備企劃相關經歷至少1年以上。				
			專業能力		1. 具備設計並分析市場研究策略的研究和數據蒐集技能。 2. 熟稔電子廣告和行銷的軟體應用並可設計創新廣告。				
			個性特質		1. 謹慎細心。				
			預期工作績效		1. 完成蒐集市場背景資訊分析報告。				



(三) 人才招聘－面談表單應用

利用職能基準的檢核條件，從職能內涵挑選該職務所需之專業能力及個人特質，並依照組織文化及工作任務設定配分比重。

實施步驟：



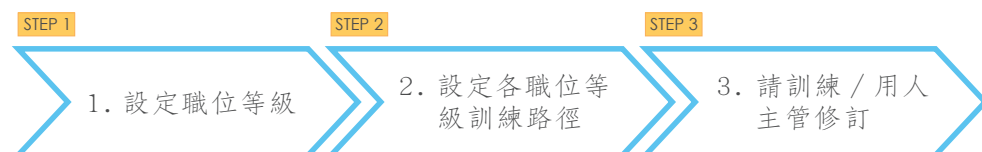
以下為參考職能基準修訂面談紀錄表之範例，可視企業實際情況，參考改寫或另增加面談紀錄表相關內容。

行銷企劃專員職能基準 (摘錄)		面談紀錄表					
工作描述	分析市場及消費者行為，進行產品與服務之定位及行銷相關活動。	部門名稱	行銷企劃處	面談主官	吳○○	日期	2014.11.27
入門水準	大專以上畢業，具備企劃相關經歷至少1年以上。	應徵者姓名	林○○	可預定報到日	2014.12.20		
工作任務	進行市場研究、概括描述市場、為特定市場分析消費者行為……等。	應徵職務	工作職稱	行銷企劃專員	職位等級	副專員	
職能內涵	知識	市場研究原則和實務、資料蒐集和分析技術……等。	職務說明	分析市場及消費者行為，進行公司產品與服務之定位及行銷相關活動。			
	技能	使用圖表和多媒體設計以創造廣告的創造力和創新技能……等。	學歷		大專畢業		
		專業能力		評判標準	具備企劃相關經歷至少1年以上		
		個性特質			1. 具備分析市場研究和數據蒐集技能。 2. 熟稔電子廣告和行銷軟體應用並可設計創新廣告。……		
	態度	謹慎細心、追求卓越、好奇開放、冒險挑戰……等。	過去資料成果		1. 謹慎細心。…… 1. 完成○○公司相關產業之市場背景資訊分析報告。……		
行為指標	使用適當來源進行初步案頭研究以蒐集市場背景資訊……等。	重要行為記事	相關面談問題		相關面談評判		
		面談評語	○錄用 ○不錄用 面談官簽名：				

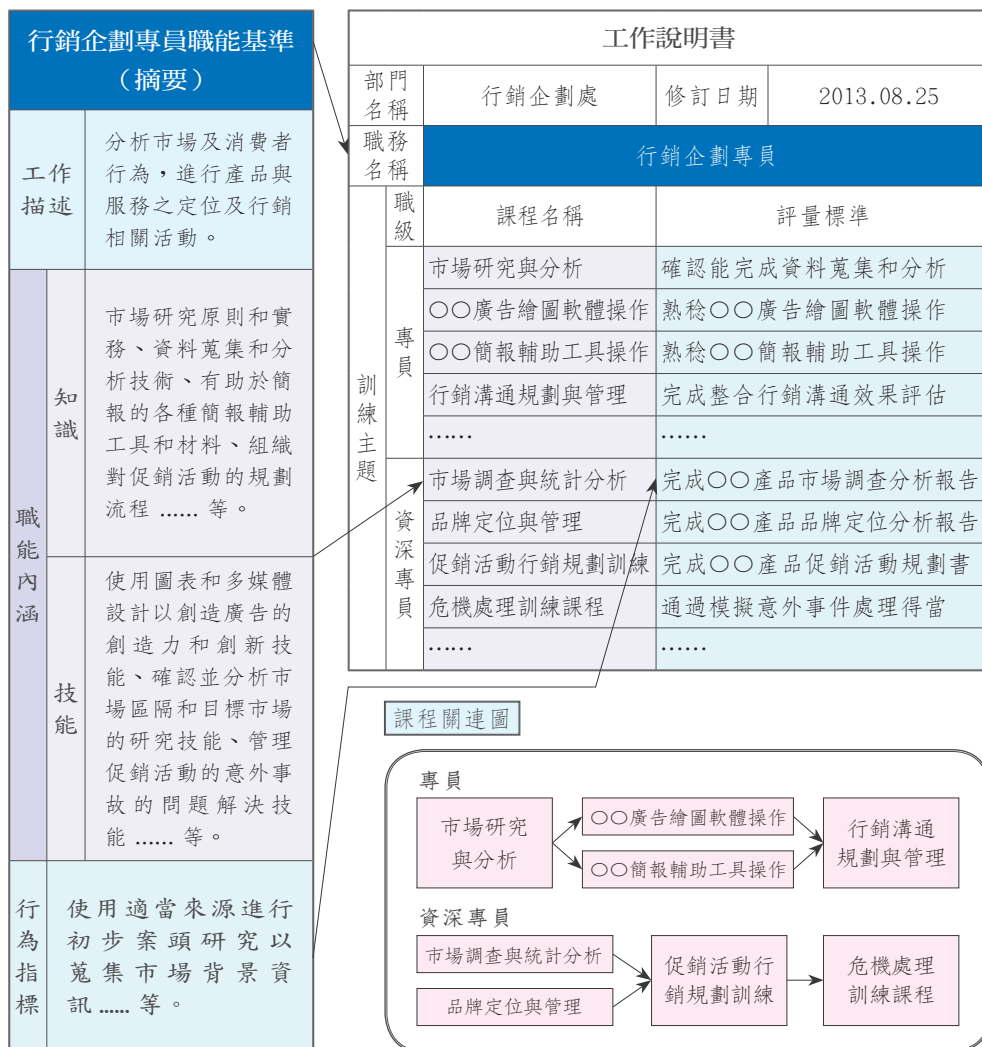
(四) 訓練地圖應用

選定所需發展之職能項目，並對其設定欲達成的職能目標設定訓練績效衡量指標，並擇定適合的發展方式及開發訓練地圖。

實施步驟：



以下為參考職能基準修訂職務訓練地圖之範例，可視企業實際情況，參考改寫或另增加職務訓練地圖相關內容。





(五) 員工發展計畫應用

協助企業依照職能基準逐步建立員工個人發展計畫，健全能力的完備。

實施步驟：



以下為參考職能基準修訂員工發展應用計畫之範例，可視員工及企業實際情況，參考改寫或另增加員工發展計畫相關內容。

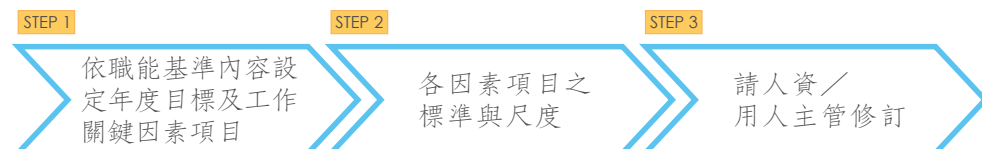
行銷企劃專員職能基準 (摘錄)			員工發展計畫						
工作描述			部門名稱	行銷企劃處					
			職務名稱	行銷企劃專員					
			職能名稱	K	S	A	發展方式	預計目標	達成狀況
			市場研究與分析	v	v			了解基本理論與分析實務	已完成
			學習簡報輔助工具	v	v		課堂學習實作	熟稔簡報輔助工具	執行中
			使用圖表和多媒體設計廣告	v	v		課堂學習實作	熟稔相關工具設計廣告	未完成
			市場區隔和目標市場的研究	v			課堂學習	了解基本理論與分析實務	尚未開放
									
職能內涵	知識	市場研究原則和實務、資料蒐集和分析技術、有助於簡報的各種簡報輔助工具和材料、.....等。							
	技能	使用圖表和多媒體設計以創造廣告的創造力和創新技能、確認並分析市場區隔和目標市場的研究、.....等。							
行為指標			使用適當來源進行初步案頭研究以蒐集市場背景資訊、使用簡報輔助工具、材料和範例來協助目標對象了解主要概念與核心想法等。						

註：達成狀況如為「尚未開放」，因未完成應先具備之職能，故尚未開放。

(六) 績效考核應用

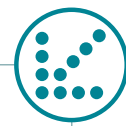
績效評估的結果影響員工的底薪調整、績效及年終獎金的發放、分紅的配給等；或者如升遷、留任與調任之參考。也可協助組織了解員工為何績效表現不佳的原因，需進行何種改進，才能夠提升績效表現。

實施步驟：



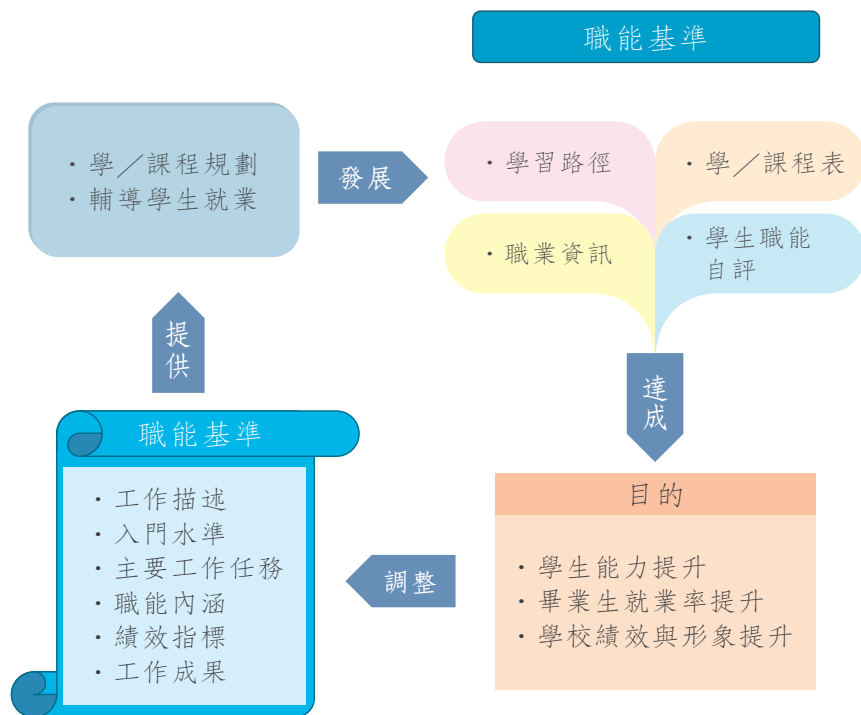
以下為參考職能基準修訂績效考核表之範例，可視企業實際情況，參考改寫或另增加績效考核表相關內容。

行銷企劃專員 職能基準 (摘錄)		績效考核表			
工作描述	分析市場及消費者行為，進行產品與服務之定位及行銷相關活動。	員工姓名：_____ 職稱： <u>行銷企劃人員</u> 部門：_____ 員工薪資：_____ 評估理由： ☐ 年度性 ☐ 晉升 ☐ 表現令人不滿 ☐ 績優 ☐ ☐ 試用期結束 ☐ 其他 開始上任日：_____ 最後評估日：_____ 預定評估日：_____ 仔細評估員工最近的工作表現並與公司的要求相比較，下列顯示員工的績效。在分數欄中列出分數，分數將會加總作為整體的績效分數。			
工作任務	進行市場研究、概括描述市場、為特定市場分析消費者行為...等。	年度目標	工作關鍵因素	分數	支持的意見或評語
工作產出	市場初步研究報告、市場區隔規劃、消費者行為分析、行銷活動計畫書...等。	1. 執行2場大型行銷活動，並獲取5,000名潛在客戶相關資料。	1. 品質－精確，完整而可接受的工作績效		
			2. 生產力－在指定時間內生產的數量與效率		
			3. 工作知識－工作上所表現的專業知識與技能		
			4. 可靠度－員工完成工作及追蹤可被信任的程度		
			5. 獨立性－工作在無人監管的情況下完成工作的程度		
		2. 完成產品市場定位，並行銷策略，讓1項產品成功打開知名度。	1. 品質－精確，完整而可接受的工作績效		
			2. 生產力－在指定時間內生產的數量與效率		
			3. 工作知識－工作上所表現的專業知識與技能		
			4. 可靠度－員工完成工作及追蹤可被信任的程度		
			5. 獨立性－工作在無人監管的情況下完成工作的程度		



二、學校應用

學校單位可依循職能基準規劃產學合作學程，藉此培育業界所需人才，提升學生之就業力。系所可透過職能基準輔導學生了解就業能力需求，並進一步加強就業準備。學生依據職能基準自評能力是否符合入門水準，自身的知識、技能是否足以展現專業能力。



因應學校需求，規劃以下兩種職能基準應用工具：

課程規劃 DIY

以成功執行工作的能力要求為目標，規劃貼近實務的學程課程，規劃貼近實務的能力學習進程。

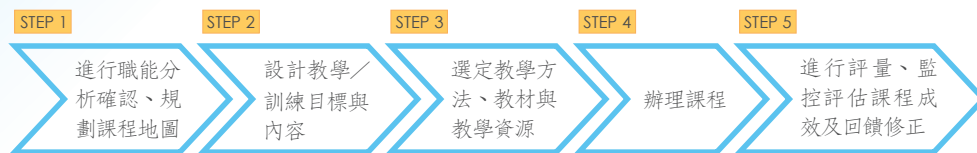
學生就業能力評估 DIY

協助學生自我評估是否具備成功執行工作的能力，規劃貼近實務的能力學習進程。

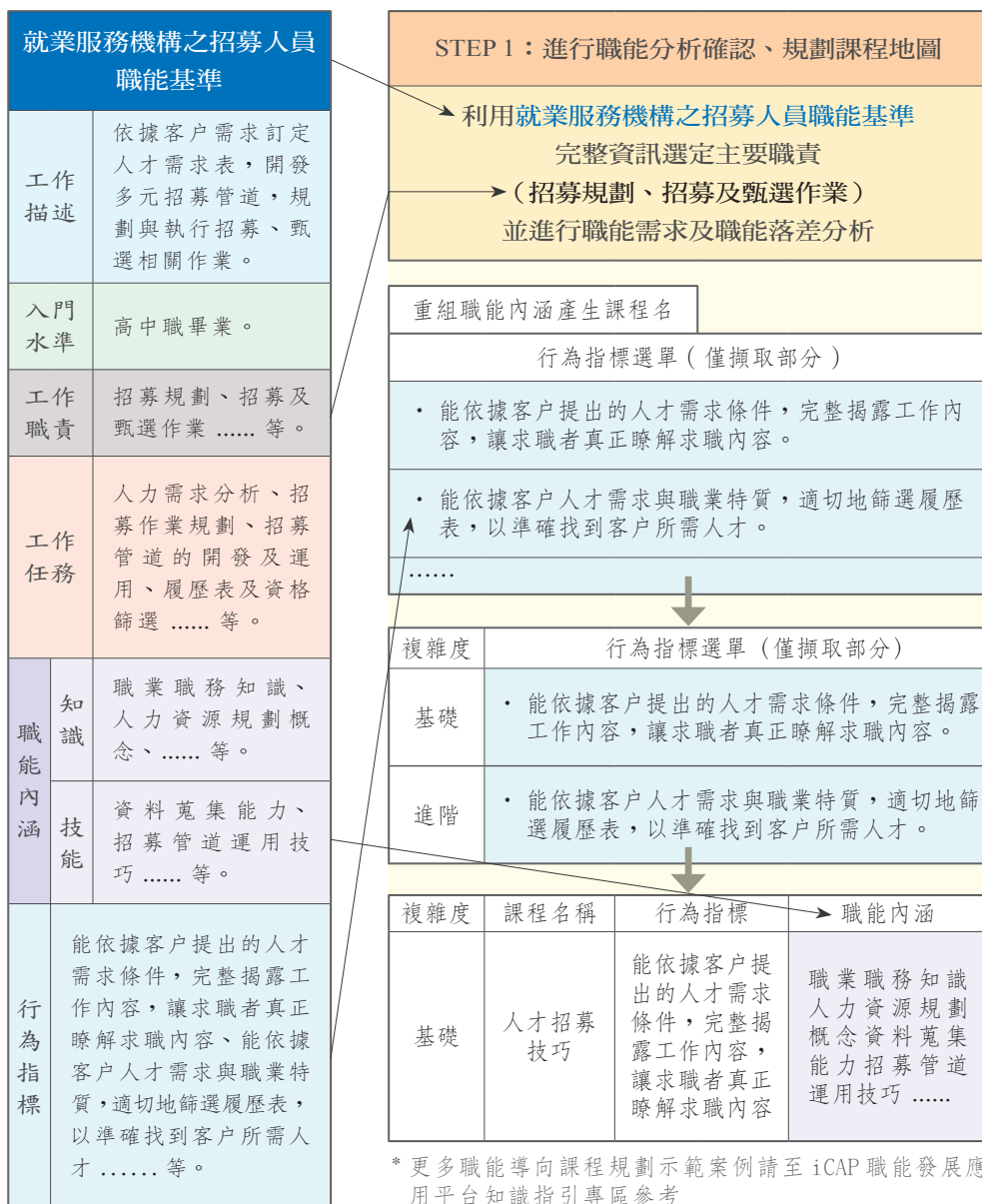
(一) 課程規劃

以成功執行工作的能力要求為目標，規劃貼近實務的學程課程，規劃貼近實務的能力學習進程。

實施步驟：



以下為參考職能基準協助課程規劃之範例，完整課程規劃步驟之範例，請參考本署職能導向課程發展展示範說明。

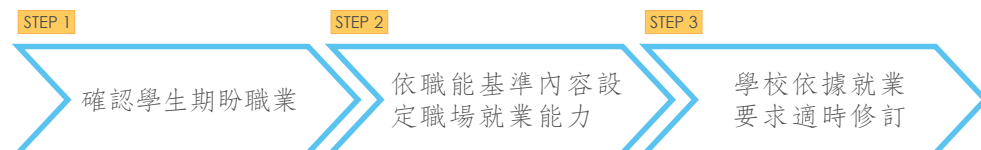




(二) 學生就業能力評估

協助學生自我評估是否具備成功執行工作的能力，規劃貼近實務的能力學習進程，以補強其能力符合就業能力。

實施步驟：



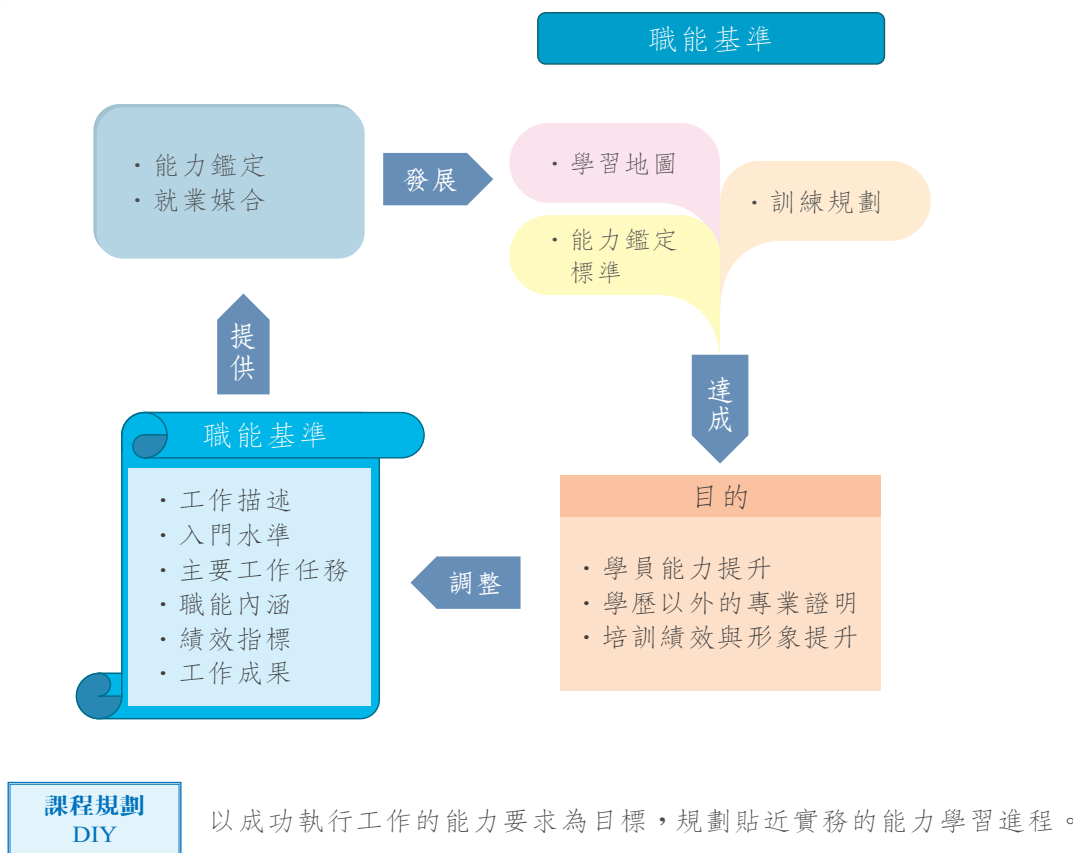
以下為參考職能基準修訂學生就業能力評估之範例，可視就業市場實際情況，參考改寫或另增加學生就業能力評估表相關內容。

學生就業能力評估表

設計產業工業設計師 職能基準			設計產業工業設計師							
工作描述		進行食品生產製程之相關技術作業，並透過食品安全之規劃與稽核以確保產品品質。	工作任務	監督與維護食品安全計畫	職場就業能力	能力細項指標	自我評估			
							非常強←→非常弱			
職能內涵	知識	企業回收與可追蹤性程序、食品安全／品質危害、風險與事件調查所需的當前技術與流程知識 等。	技能	建立食品加工企業之作業要求	企業回收與可追蹤性程序	食品安全／品質危害、風險與事件調查所需的當前技術與流程知識				
	審查食品安全改善作業與實務、促進食品安全風險評估程序進行、回應食品安全事件，並依照要求實施食品回收程序 等。	審查食品安全改善作業與實務								
					促進食品安全風險評估程序進行					
					回應食品安全事件，並依照要求實施食品回收程序					
					判斷可能危及食品安全的情況並採取矯正行動					
										
					食品加工的新興技術					
					品質保證與食品安全程序					
					定義食品加工作業的食材、作業與產品規格					
										
										

三、培訓機構應用

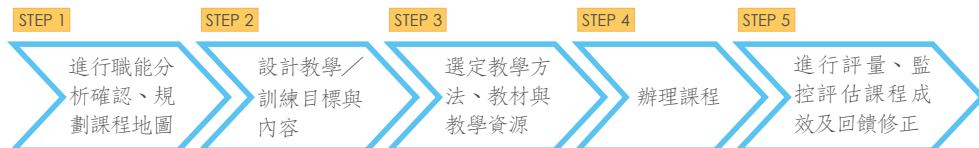
職能基準顯示一個職業／專業的基本條件及應具有之能力，其編寫過程應邀請在職工作者一同參與，使業界對人才之職業／專業能力需求可置入職能基準中。培訓機構可藉其基準提供的資訊，為特定職業／專業建置學習地圖，並量身規劃訓練課程。甚至可進一步推動能力鑑定，確保受訓者之能力水準能可滿足業界需要。



(一) 課程規劃

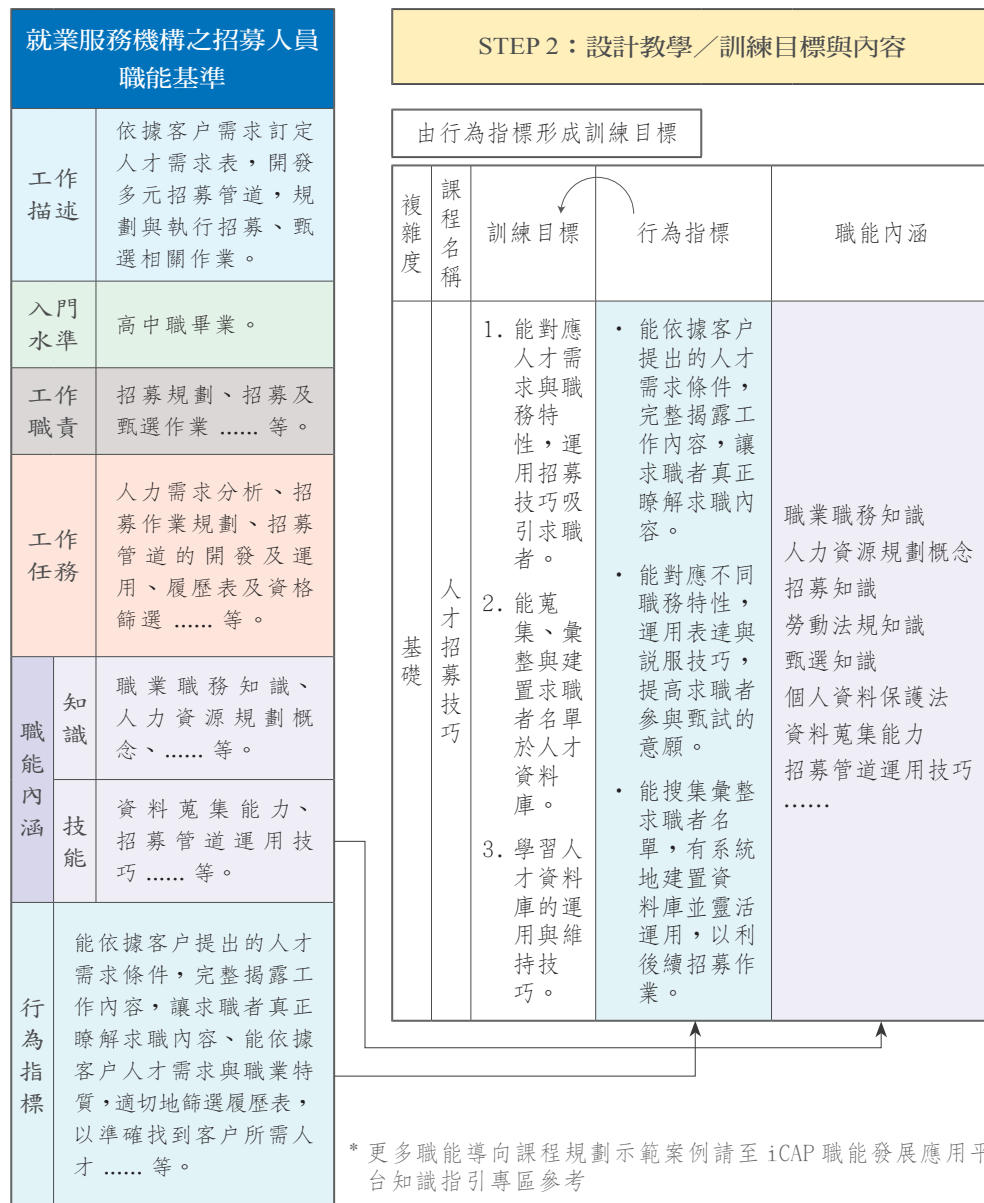
以成功執行工作的能力要求為目標，規劃貼近實務的學程課程，規劃貼近實務的能力學習進程。

實施步驟：





以下為參考職能基準協助課程規劃之範例，完整課程規劃步驟之範例，請參考本署職能導向課程發展示範說明。



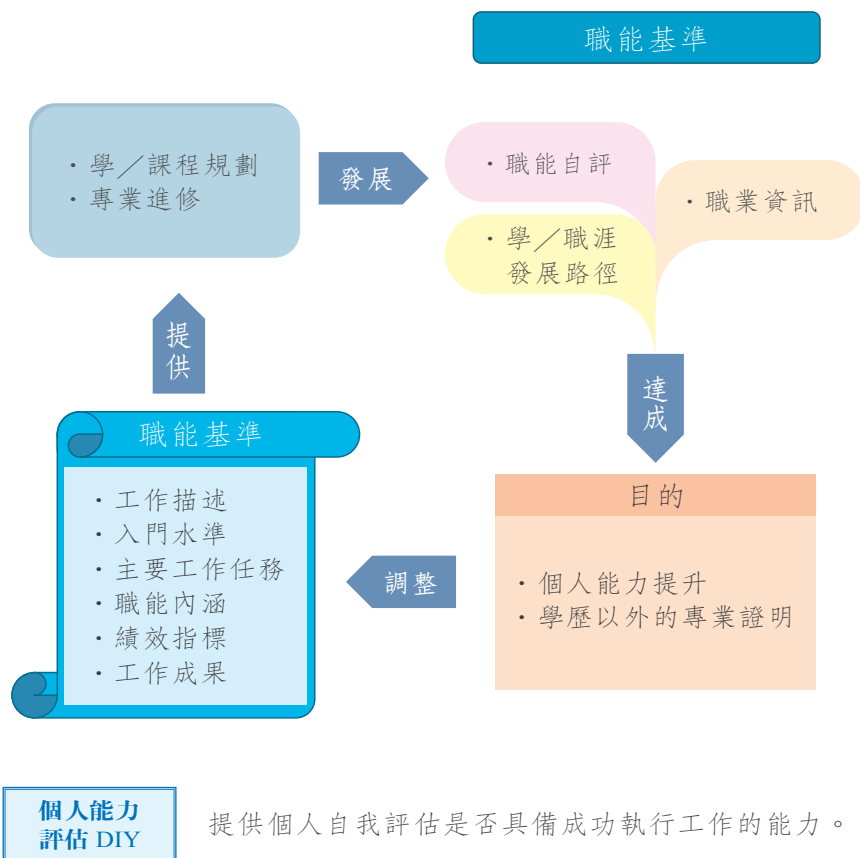
四、個人應用

就個人部分，可供個人瞭解業界對能力的要求、個人進行自我能力評估與學習規劃的參考。此外更可以作為自我成長與精進實務能力之依循，有如：

1. 身份為在職工作者，可參考職能基準了解個人職涯發展路徑，並配合公司經

營重心，補足能力缺口。

2. 在校學生可透過職能基準了解業界對初階人才的能力要求，盡早了解自身能力不足之處，尋找適當的學習課程提升就業能力。
3. 待業者可尋求培訓機構的協助，利用職能基準分析自身能力與業界需求的落差，量身規劃個人能力發展計畫。

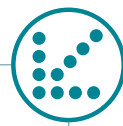


(一) 個人能力評估

提供個人自我評估是否具備成功執行工作的能力，並針對欠缺之能力，尋找對應之課程或訓練加以強化。

實施步驟：



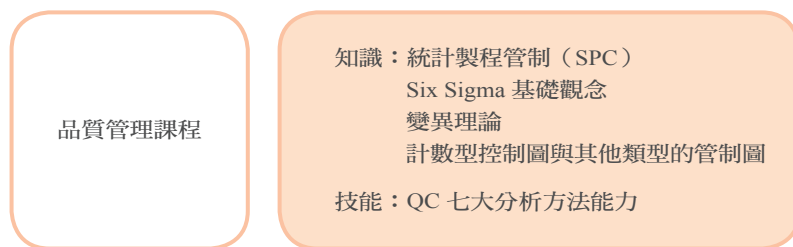


以下為參考職能基準擷取相關職能內涵之範例，可視個人實際情況，參考或另增加市場所需其他職能內涵。

電路板製程工程師產業職能基準			
工作任務	職能內涵（知識）		職能內涵（技能）
處理品質分析	統計製程管制（SPC）	製程失效模式（PFMEA）	QC 七大分析方法能力
巡檢線上製程及預防矯正問題	機台設計原理	Six Sigma 基礎觀念	QC 七大分析方法能力
監控製程品質	變異理論	計數型控制圖與其他類型的管制圖	機台操作能力
.....			

註：紅色方塊為個人能力評估後有所欠缺

尋找對應訓練或課程加以強化



參、職能基準可應用的政府資源

一、勞動部

勞動部勞動力發展署建置「職能發展應用平台 <http://icap.wda.gov.tw>」彙整各中央目的事業主管機關建置的職能基準，讓社會大眾了解職業或職類之職能基準內涵，其中包括該特定職業或職類之主要工作任務、行為指標、工作產出、對應之知識、技術、態度及職能級別。您可以由此更深入了解不同職業的職能內涵，作為組織、個人參考應用之依據。

二、經濟部

經濟部產業專業人才發展推動計畫為促進政府資源發揮更大效益，建置「經濟部產業職能基準及能力鑑定資訊專區 <http://www.ipas.org.tw/>」，彙整經濟部內已發展之產業職能資料，讓人才供給端（如學校及培訓機構），及需求端（如企業），能以相近的標準培育及選用人才，使人才充分為產業所用，進而提升整體產業人才素質。

三、教育部

為協助學生瞭解自己的職涯發展方向，能更有目標、動機的加強其職場就業相關職能，教育部推出「大專校院就業職能平台 -UCAN（<https://ucan.moe.edu.tw>）」，結合職業興趣探索及職能診斷，以貼近產業需求的職能為依據，增加學生對職場的瞭解，並透過職能自我評估，規劃自我能力養成計畫，針對能力缺口進行學習，以具備正確的職場職能，提高個人職場競爭力。



參考資料

- 勞動部勞動力發展署職能導向課程品質認證暨補助草案說明會資訊
- 勞動部勞動力發展署建置「iCAP 職能發展應用平台」
- 經濟部產業職能基準及能力鑑定專區資訊
- 經濟部產業人才能力鑑定暨培訓產業推動網資訊



勞動部勞動力發展署

WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY, MINISTRY OF LABOR