

# 就業服務專業人員職能之研究

陳聖芳、陳月娥

E-mail: 9901202@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

勞動力為國家經濟建設與發展之主要人力資源，隨著失業率之高攀不下，就業服務儼然成為國家未來發展需迫切關注之問題。因此，本研究旨在進行就業服務專業人員之職能分析，透過文獻探討與專家訪談方式，瞭解就業服務專業人員職能要項之內涵，並編製成德懷術問卷，作為研究調查工具；再就業服務領域的實務界專家與學者，進行三回合德懷術調查；進行三回合德懷術調查，經三回合調查形成專家共識。本研究的主要結論為：一、就業服務專業人員應具備之背景條件，包含「學歷」、「專業證照」、「教育程度」、「工作經歷年限」與「專業工作經驗」。二、就業服務專業人員應具備之人格特質包括「親和力」、「勤勉審慎性」、「外向性」、「情緒穩定性」及「對新奇事物的接受程度」。三、就業服務專業人員應具備之知識為「心理諮商與輔導」、「個案管理服務知識」、「職涯發展知識」、「就業服務知識」、「青少年發展與特質」與「法規與政策」。四、就業服務專業人員應具備之技能為「輔導技能」、「判斷與決策技能」、「人際處理技能」與「資源連結與運用技能」。

關鍵詞：就業服務；就業服務專業人員；職能

## 目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		v 內容目錄	
vi 表目錄		viii 圖目錄	
ix 第一章 緒論		1 第一節 研究背景	
2 第二節 研究動機		5 第三節 研究目的	
6 第四節 名詞解釋		10 第二章 文獻探討	
10 第一節 就業服務		15 第三節 公立就業服務	
32 私立就業服務		46 第四節 職能	
56 研究設計		56 第三章 研究對象	
57 研究方法		68 第二節 分析架構	
70 分析		72 第四章 發現與分析	
72 第一節 第一回合德懷術統計結果分析		83 第一節 第一回合德懷術統計結果分析	
103 第二節 第二回合德懷術統計結果分析		120 第二節 第二回合德懷術統計結果分析	
125 第三節 第三回合德懷術統計結果分析		125 第三節 第三回合德懷術統計結果分析	
134 第四節 研究結果討論		141 第四節 研究結果討論	
		125 第五章 結論與建議	
		125 第一節 結論	
		125 第二節 建議	
		141 參考文獻	

## 參考文獻

一、中文部份 Donald, R. C. & Pamela S. S.(2003), 企業研究方法(古永嘉譯), 臺北:華泰書局, (原文於1996年出版)。于家琪(2004), 就業服務臺從業人員人格特質對工作績效影響之研究, 私立中國文化大學勞動學研究所未出版之碩士論文。公共電視(2009), 救失業就業服務站 網路發揮功能[線上資料], 來源: <http://tw.news.yahoo.com/article/url/d/a/090420/51/1i5yb.html>[2009, April 20] 王光明(2007), 高雄市立國民小學學校評鑑指標再建構之研究, 國立高雄師範大學教育學系未出版之碩士論文。王宗坤(2009), 大學創業精神經營之研究, 國立臺南大學教育經營與管理研究所未出版之博士論文。王瑞欣(2006), 把愛傳出去 - 運用優點個案管理工作模式在就業服務之研究, 國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系未出版之碩士論文。皮世明(2001), 影響資訊系統服務品質的因素研究, 資訊管理與研究, 3(1), 1-50。伍柏翰(2007), 以德懷術(Delphi Technique)為基礎之多專家數位訓練課程輔助設計系統, 國立臺南大學數位學習科技學系未出版之碩士論文。全國就業e網(2009), 職訓局所屬就業服務中心簡介[線上資料], 來源: <http://www.ejob.gov.tw/>[2009, May 20] 成之約(1990), 由就業服務談就業服務體系之建構, 勞工行政, 143, 13。成之約(1999), 淺論非典型聘僱關係工作型態的發展與影響, 勞工行政, 139, 16。成之約(2000), 部分時間工作發展對勞資關係的影響及其政策意涵, 勞工行政, 151, 21-22。成之約、鄭津津(2000), 派遣業的發展現況與未來展望, 勞工行政, 146, 48-61。成之約等人(2000), 加入WTO後對於國內就業市場衝擊之影響, 就業與訓練, 18(4), 35。行政院主計處(2009), 失業者按失業原因分, 臺北:行政院。行政院主計處(2009), 失業率按同月分, 臺北:行政院。行政院勞工委員會(1998), 就業安全政策白皮書, 臺北:行政院。行政院勞工委員會職業訓練局(1996), 就業服務與就業促進相關法規彙編, 臺

北:行政院。行政院勞工委員會職業訓練局(1998), 就業安全辭典, 臺北:行政院。行政院勞工委員會職業訓練局網站(2009), 本局簡介 - 組織系統圖[線上資料], 來源: <http://www.evta.gov.tw/>[2009, May 20]。行政院勞工委員會(2008), 98年度就業服務相關工作勞務需求計畫, 臺北:行政院。吳錦才(1992), 就業服務理論與實務, 桃園:中原文化出版社。呂彥德(2009), 以德懷術(Delphi Technique)建構國民中小學美術資優班入學鑑定模式之研究, 國立臺中教育大學特殊教育研究所未出版之碩士論文。宋麗玉(2003), 個案管理理論運用與美國個案管理模式介紹, 發表於家庭暴力及性侵害個案管理工作模式研討會, 臺北:內政部。李庚霽(2002), 為因應就業保險法實施我國就業服務制度轉型與發展, 就業安全, 1(2), 20-21。李庚霽(2004), 運用網際網路科技提供多元就業服務之探討, 就業安全, 3(1), 83。李建良(1999), 政府機關臨時人員法制重建的基本課題, 公務人員月刊, 36, 5-14。辛炳隆(2002), 就業服務政策之新方向, 就業安全, 1(2), 3-5。辛炳隆(2003), 就業服務區域運籌資源統合, 就業安全, 2(2), 63。林中明(2003), 應用資訊技術提昇就業服務求職者滿意度之研究, 私立義守大學資訊工程學系未出版之碩士論文。林俊成(2008), 國民小學學校行政組織再造之研究 - 任務、架構、流程, 國立嘉義大學師範學院國民教育研究所未出版博士論文。姚奮志(2007), 身心障礙者支持性就業服務員對利害盤算與合作意向之相關性研究, 私立東海大學社會工作學系碩士班未出版之碩士論文。香港管理專業發展中心編(2004), 管理人經濟學, 香港:中文大學出版社。唐雄飛(1980), 現代就業服務之研究, 臺北:臺灣省政府研究發展考核委員會。孫美容(1999), 我國就業服務機構組織績效研究, 國立政治大學勞工研究所未出版之碩士論文。翁玉珍(2000), 派遣勞動對派遣員工的功能評估研究, 國立中正大學勞工研究所未出版之碩士論文。袁守啟(2006), 現代宏觀經濟學, 香港:中國經濟出版社。張義霞(2006), 臺灣國軍醫院護理長核心職能之探討, 私立朝陽科技大學企業管理系未出版之碩士論文。莊敏滢(2004), 以核心職能為本之線上甄選系統之發展 - 以某汽車製造公司為例, 國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。陳冠樺(2003), 護理人員職能特質之研究, 私立中華大學科技管理研究所未出版之碩士論文。陳彥伯(2003), 私立就業服務機構興起與影響之研究, 國立政治大學勞工研究所未出版之碩士論文。陳國鈞(1979), 勞工研究論著, 臺北:三民書局。陳國鈞(1984), 勞工問題, 臺北:三民書局。陳詩吟(2007), 以知識需求者觀點探討職能本位、人際信任與需求者本位知識分享, 私立大葉大學人力資源暨公共關係研究所未出版之碩士論文。郭振昌(1994), 公立就業服務機構角色與功能的重新思考, 就業與訓練, 12(2), 1-40。黃淑敏(2008), 我國公立就業服務機構勞動派遣人員現況之研究 - 以雲嘉南區就業服務中心為例, 國立中正大學勞工研究所未出版之碩士論文。黃越欽(2002), 勞動法新論, 臺北:翰蘆出版社。詹前輝(2006), 公立就業服務機構對原住民就業功能研究 - 以宜蘭縣為例, 私立佛光大學公共事務學系未出版之碩士論文。詹炳熾(2004), 研發人員職能與績效關聯之研究 - 以工具機產業為例, 私立朝陽科技大學企業管理學系未出版之碩士論文。詹莉婷(2006), 求職求才者透過公私就業服務機構進行就業媒合之研究, 國立中正大學勞工研究所未出版之碩士論文。臺北市政府社會局國民就業輔導處(1973), 就業輔導與職業訓練, 臺北:編製者發行。趙家光(2007), 成人法治教育指標內涵建構之研究, 國立高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文。蔣榮椿(1984), 我國就業服務組織問題研究, 私立中國文化大學勞工研究所未出版之碩士論文。蔣震夷(2001), 以「公共職業訓練」促進中高齡失業者再就業之研究, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。鄭若君(2008), 青少年就業服務個案管理員職能分析之研究 - 以行政院勞委會職業訓練局「青少年職能綜合培訓計畫」為例, 國立臺北科技大學技術及職業教育研究所未出版之碩士論文。鄭婉潔(2005), 我國私立就業服務機構角色與功能之探討, 國立政治大學勞工研究所未出版之碩士論文。繆璘(2001), e化就業服務前景, 國政研究報告[線上資料], 來源: <http://www.npf.gov.tw/>[2009, May 20]。謝琍琍(2006), 就業諮詢運用個案管理工作模式的評估:以雲嘉南區就業服務中心為例, 國立台灣大學社會工作研究所未出版之碩士論文。魏瑞珣(2005), 旅行業中階主管職能模式之研究, 私立立德管理學院休閒管理研究所未出版之碩士論文。二、英文部份 Bob A. H. (1999). Private Employment Agencies. London: Cambridge University Press. Burgoyne, J. G. (1993). The Competence Movement: Issues, Stakeholders and Prospects. Personnel Review, 22(6), 6-13. Cooper, K. C. (2000). Effective Competency Modeling & Reporting: a Step-by-Step Guide for Improving Individual & Organizational Performance. New York: AMA Publications. Draganidis, F., & Mentzas, G. (2006). Competency based management: a review of systems and approaches. Information Management & Computer Security, 14(1), 51-64. Frame, J. D. (1999). Project Management Competence. San Francisco: Jossey-Bass Publishers. Fretwell, D., & Susan, G. (1993). Developing Effective Employment Services, World Bank Discussion Papers. Washington, District of Columbia: The World Bank. Gangani, N., & McLean, N. (2006). A competency-based human resource development strategy. Performance Improvement Quarterly, 19(1), 127-139. Gillian, S. M. (1999). Private Employment Agencies-The changing nature of the employment relationship. London: The Hague London Boston. Jan, D. (1999). Public and Private Placement services-an appraisal. London: The Hague London Boston. McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. American Psychologist, 28(1), 1-14. Nordhang, O. (1993). Human Capital in organizations competence. Training and learning. Washington: Scandinavian University Press. O'Donoghue, J., & Maguire, T. (2005). The individual learner employability and the workplace: A reappraisal of relationships and prophecies. Journal of European Industrial Training, 29(6), 436-446. Phan, T., Ellen, H., & David, P. (2001). The Public Employment Services in a Changing Market. Geneva: International Labour Organization Spencer, L. M., & Spencer, S. M., (1993). Competence at Work: Models for Superior Performance. New York: John Wiley & Sons Tidd, J. (2000). From knowledge management to strategic competence. London: Imperial College Press.