



最新消息

- 勞動部「週休二日政策」與「週休二日修法說明」
- 就業服務法部分條文修正

業務宣導

- 105 年度發展之職能基準即將陸續上線，提供教訓檢用發展運用

培訓產業訊息

- 預告修正「職業訓練師與學校教師年資相互採計及待遇比照辦法」第五條草案
- 勞動部勞動力發展署提供多元化職業訓練課程，協助青年邁向職場

相關知識

- 技職教育投報率
 - 澳洲技職教育聯盟國際合作案資深顧問 Dr. Richard Bowen

案例交流分享

- 職能基準應用成效分享 - 活力電銷
 - 遠傳電信客戶服務處訓練營運管理部副理 毛鈺禎

《有關 iCAP 電子報》

勞動力的質與量，是國家競爭力的基礎；職能的發展，則是促進勞動力發展的主要工具。勞動力發展署近年來積極推動職能相關措施，期透過職能的發展及應用，提升勞動力素質，充裕產業所需人才，進而促進我國人才培訓體系效能。隨著網路 e 世代的來臨，為讓各界更快速了解職能相關知識及最新職能政策與措施，我們特別發行 iCAP 電子報，作為職能工作推動的基石。iCAP 電子報預計每季發行一次，內容主要包括最新消息、業務宣導、培訓產業訊息、相關知識、案例交流分享等，並視當季需求彈性調整或擴增內容。職能推動是一項長期的工程，在發展過程中，每一階段都是下一階段的基礎，希望 iCAP 電子報的發刊，能扮演資訊傳播的角色，讓更多人了解並認同職能的重要性。

《最新消息》

- 有關勞動部「週休二日政策」與「週休二日修法說明」，歡迎至 iCAP「[最新消息](#)」瀏覽相關資訊。
- 就業服務法部分條文修正案於 10 月 21 日三讀通過。相關資訊請至「[全國法規資料庫](#)」查詢。

《業務宣導》

- 為有效培育產業所需要的人才，勞動部每年定期彙整各部會所訂的人才職能基準，公告於 iCAP「[職能資源專區 / 職能基準查詢](#)」。105 年度發展之職能基準即將於 10 月下旬陸續上線，敬請密切留意 iCAP「[最新消息](#)」。

《培訓產業訊息》

- 有關預告修正「職業訓練師與學校教師年資相互採計及待遇比照辦法」第五條草案，請至「[勞動部勞動力發展署](#)」網站查詢相關訊息與文件。
- 為協助青年畢業後順利進入職場就業，勞動力發展署提供社會新鮮人多元化的職業訓練課程，每月均有開班，自辦職前訓練更提供偏遠地區的參訓學員住宿服務。待業青年可依自身需求選擇適性的職類報名參加訓練，經由職業訓練提升進入職場所需的工作職能，訓練費用由政府補助 80%，如果具中低收入戶、原住民、身心障礙者等特定對象身分者，可補助 100%訓練費用。青年朋友如有參加職業訓練需求，可就近洽公立就業服務機構釐清職涯目標，確認技能需求，並視需求推介參加職業訓練，洽詢電話：北基宜花金馬分署(02)8995-6399、桃竹苗分署(03)485-5368、中彰投分署(04)2359-2181、雲嘉南分署(06)698-5945、高屏澎東分署(07)821-0171，相關課程資訊可上「[台灣就業通](#)」網站查詢，或直接撥打 24 小時免付費客服專線 0800-777-888 洽詢。

[▲ 回目錄](#)

技職教育投報率

澳洲技職教育聯盟國際合作案資深顧問 Dr. Richard Bowen

聯合國教科文組織國際職業技術教育培訓中心 (UNESCO-UNEVOC) 今年舉辦了一場以技術及職業教育與訓練投報率為題的虛擬會議，由澳洲國家職業教育研究中心 (National Centre for Vocational Education Research) 主持，向技術及職業教育與訓練產業人士說明有關技術及職業教育與訓練投報率的合作研究計畫，使產研雙方有機會切磋交流，不僅強化、驗證投報率的衡量基礎，也找出了相關指標。

會議中的討論著重在了解各國技術及職業教育與訓練使用投報率的方法，與找出能衡量投報率的數據來源；並討論跨國評比投報率的挑戰，及分享各國蒐集數據時遇到的問題。與會者來自全球 63 個國家，共計 230 人，其中 86 人來自聯合國教科文組織國際職業技術教育培訓各中心。

為何要計算技術及職業教育與訓練投報率？

〈 2030 永續發展計畫 〉 (2030 Agenda for Sustainable Development) 呼籲會員國「確保包容性與平等的高品質教育，增加眾人終生學習的機會」，並設立一系列有關技術及職業教育與訓練的目標，包括截至 2030 年要「持續地增加具備相關技能的青年與成人數量，技職技能也包含其中，藉此促進就業、高品質工作與創業精神。」

這項願景強調教育的重要性，而技術及職業教育與訓練正是其中不可或缺的一環，教育領域能協助推動公平、包容性、永續的社會與經濟，但這也帶來了一些挑戰，其中一項與技術及職業教育與訓練資金有關。然而，雖然目前國際政策發展較強調融資結構，但是技術及職業教育與訓練的資金問題並不完全與貨幣有關。最近國際間開始注意到教育的重要性，這或許有助鼓勵政府與其他利害關係人探討投資技術及職業教育與訓練的投報率，並了解個人、企業、政府能從教育投資中所獲得的不同利益。

雖然技術及職業教育與訓練體系通常跟勞動市場成果一起討論，但是技術及職業教育與訓練對個人、雇主、社會帶來的好處其實不僅止於經濟面。國家狀況 (政治、

經濟、教育體系)與涉入利害關係人的類型，也會影響技術及職業教育與訓練投報率。將這些因素全納入考量之後，讓技術及職業教育與訓練投報率的衡量與記錄更加錯綜複雜。

哪些類型的投報率最重要？

投報率有許多不同面向，在不同層次上也有諸多值得探討之處，例如技術及職業教育與訓練投報率具備經濟面、社會面、社群面等影響力。與會者提出了幾項國家對於投報率的關注角度：

- 技術及職業教育與訓練體系的目標會導引其對投報率的衡量方式，例如若技術及職業教育與訓練的目標是為失業青年創造工作機會，則其投報率衡量就該反映這項目標。
- 部分國家強調投報率於經濟面的效用，如訓練後的就業狀況、青年就業率、失業人數、雇主滿意度、技能提升狀況。
- 投報率於經濟與社會面的影響通常互相牽連，例如增加就業率能減少犯罪率，也能讓社會更具向心力。

如何發展投報率架構？

如何發展一個完整的投報率架構？有哪些該考量的事項？與會者分享，取得共識與使用跨領域之方法，將有助於將技術及職業教育與訓練體系的分析與期望發展成果進行接軌。與會者特別提到可參考聯合國教科文組織於〈發揮潛力：改變技職教育與訓練〉(*Unleashing the Potential. Transforming Technical and Vocational Education and Training*) 中提出的整合式分析方法，該方法結合了經濟成長、社會公平性、永續性等策略，均衡無偏，其內涵如下：

- 「經濟成長」包含：生產力與成長、可就職性、創造就業機會、新工作模式。
- 「社會公平性」包含：有形與無形財富的重新分配與包容性。
- 「永續性」包含：綠化經濟與永續性。

投報率的資訊，對於技術及職業教育與訓練體系的最大助益是，能說服利害關係人投資技術及職業教育與訓練；尤其當資金有限、僧多粥少時（經常如此），這點更是格外重要。衡量投報率需要「輸入」與「輸出/成果」的數據，然而許多國家往往欠缺技術及職業教育與訓練成果的資訊，這將值得未來進一步地關注與加強蒐集。

【作者簡介】

Richard Bowen 博士現職是澳洲技職教育聯盟國際合作案資深顧問(International Program Director, TAFE Directors Australia)，目前借調在台灣工作，負責推動澳洲技職教育聯盟與勞動力發展署雙邊職能國際合作與諮詢。Bowen 博士對提倡訓練不遺餘力，堅信發揮最佳技能是勞動生產力的關鍵。

[▲回目錄](#)

職能基準應用成效分享 - 活力電銷

遠傳電信客戶服務處訓練營運管理部副理 毛鈺禎

壹、緣起

為了促進企業訓練專業化，避免訓練課程品質良莠不齊，勞動部勞動力發展署在今（105）年辦理「職能分析職能導向課程」，以 96 小時的課程訓練，透過紮實訓練與業界實務經驗結合，於課程中引導進行職能需求分析，產出符合企業職務所需具備能力的職能內容。藉由課程的引領，有效參考 iCAP 職能發展應用平台之職能基準，落實應用於企業，透過職能基準在同一個標準之下校正為企業需求。本文將分享運用職能基準與企業所需職能校準後，產出量身設計的職能，於企業的實務應用以及產出的成效分享。

貳、應用職能基準於人力資源發展

職能基準在人力資源管理的應用，主要包括幾個構面：工作說明書與規範、選才標準與工具、員工發展計畫、績效考核標準與工具、訓練地圖與課程等。目前初步應用方式如下：

一、以終為始，協助企業依職能基準建立訓練計畫，確保系統化有效學習

員工持續學習是在電信業者中，維持競爭地位的關鍵因素。透過年度營運目標進行發展方向及策略分析，產出 SWOT 及 TOWS 策略矩陣分析，訂定出所發展職能對組織的重要性、所發展職能未來的應用模式後，選定「電話行銷人員」進行發展各種應具備的職能。

我們透過將「職能分析」之執行方法予以制度化，規劃及定義符合電話行銷人員在知識、技能和流程能力所需具備的職能，並運用既有的職能發展累積的經驗，發展出完整的職能，及擴大課程適用度。接下來，根據企業員工所需具備的核心能力，提供專業課程，以及因應團隊需求，量身設計合宜的訓練計畫。

人才培育需完整的教育訓練規劃。參考職能基準發展人員學習地圖，擴大課程適用度，並將訓練結合其績效目標，將能提高訓練效益、增加營業收入及降低人員流失；透過發展為職能相關課程，並藉由教育訓練落實，將能厚植組織人力資本，提供顧客更優質的資通訊及數位應用服務。

二、發展符合產業所需的學習地圖及訓練課程

我們參考了 iCAP 職能發展應用平台，勞動部所發展之「銷售代表」職能基準(104年)。因產業差異而需要不同之職能內涵，故在運用相關內容時宜參酌產業特性進行調整。依此作為文獻資料，我們校準整理出「電話銷售代表職能模型分析稿」(訪談前)，電話銷售代表的主要工作職責為「建立客戶關係」、「確認與規劃潛在銷售機會」、「提出獲取與支援銷售解決方案」、「解決客戶需求」四類，再以此作為「職能訪談」結構式訪談的依據。

透過職能訪談逐字稿的整理，我們萃取出電話銷售代表的主要職責，經過比對後進行刪減、調整，產出職能模型第一版；再以適合之驗證方法，進行職能驗證，依據驗證結果，修正職能模型並完成職能模型。首先，依職能模型第一版產出之各工作任務項下之行為指標項目，評估其對執行電話行銷工作任務的能力之重要性。在驗證方法的選擇上，以從業規模、電話行銷產業變動程度不高而言，適合的驗證方法為偏向調查類的分析方法。透過統計分析後，因素負荷量皆大於 0.5，依此測量結果，在進行因素分析後，將「電話行銷工作任務之行為指標」分成七個構成要素，具備建構效度；而信度皆大於 0.7，達到高可信度。據此校準完成職能模型第二版，產生為企業量身設計的電話行銷人員職能模型。

依據電話行銷人員職能模型，並參考 iCAP 職能導向課程發展指引，我們進一步發展出課程單元內容，流程如下：(1)職能分析 - 引用職能內涵(運用職能模型第二版) → (2)進行職能重組 - 依職能級別區分優先順序，依難易度定義學習階段，如：基礎、進階 → (3)組成課程 → (4)產出課程地圖



三、展開後續行動計畫

職能基準的推動應用，是針對職能缺口，透過導入與運用職能基準，規劃設計職能導向的課程及學習活動，來彌補能力落差。透過職能基準的開發，並結合職業訓練的系統化應用推廣，我們推動了真正能培育產業所需能力的職能導向課程，達到訓用無縫接軌，並促進企業整體培訓的發展。

參、實施學習地圖及訓練課程之具體成效 - 員工能力提升

於 105 年 6 月起，我們依據電話行銷人員職能模型，運用 iCAP 職能導向課程發展指引，發展課程單元，針對職能級別 L4、年資 1 個月的同仁實施「活力電銷」課程【註】，並展開為期三個月、對參加課程的同仁進行追蹤。6 月至 8 月期間，同仁業績普遍成長 3%~5%；同時我們也訪談直屬主管對於辦訓成效的回饋，顯示同仁在銷售能力及技巧上均有提升。

【註】「活力電銷」課程之目標：透過課程引導，讓學員能有基本電話銷售觀念，學會如何引導客戶內心產生購買慾望。

肆、結語

在未了解職能分析前，辦訓通常是在發現問題時「頭痛醫頭、腳痛醫腳」的片段式訓練，經常事倍功半，未能以系統化有效的學習。經過「職能分析職能導向課程」的引導後，我們運用 iCAP 職能基準與企業所需職能，校準後產出量身設計的職能模型，產出學習地圖與訓練課程，讓員工能夠系統化地學習，產生學習綜效，亦藉此讓員工了解企業對員工的養成規劃，讓員工對組織更有歸屬感和向心力。

[▲回目錄](#)


《iCAP 電子報 • 徵稿啟事》

【歡迎職能發展與應用相關之專文論述、實務經驗或國際新知分享踴躍投稿】

- 稿件每篇以不超過 2000 字為原則，經審核後刊登者酌給稿酬，版權歸屬本刊所有，並對來稿有刪修權，不願接受刪改者，請加註說明。
- 來稿無論採登與否，一律不退件，請自留底稿。
- 稿件若違反學術倫理或侵犯他人著作權者，相關法律責任由作者自負。
- 投稿者請註明真實姓名、現職、服務機關、通訊地址及連絡電話。

電子報投稿專用信箱：icap@itri.org.tw

 執行單位：財團法人工業技術研究院

 諮詢電話：(02)27016565 分機 335

版權所有©勞動部勞動力發展署