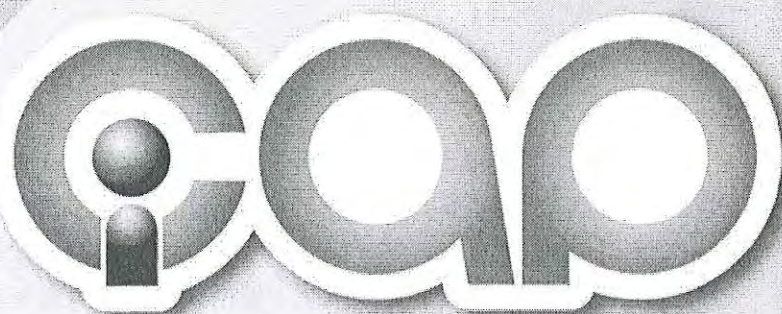


職能發展應用平台



iCAP 讓人才發光



◎ 說明手冊



勞動部勞動力發展署

WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY, MINISTRY OF LABOR



序

隨著全球化與知識經濟時代的來臨，產業結構與技術快速變遷，人才在產業發展過程中扮演著重要的角色。為促進產業創新，改善產業環境，提升產業競爭力，透過職能基準的發展與應用，不但可以讓辦訓課程更臻完善，同時培育出來的人才也更符合企業的需求，優化職業訓練內涵，加速人才升級，協助提升產業所需人才素質。

iCAP 標章是以職能為導向而發展認證，確保訓練課程依 ADDIE 教學設計模型發展，自分析（Analysis）、設計（Design）、發展（Development）、實施（Implementation）到評估（Evaluation），皆能符合就業市場需求。本手冊說明職能基準的概念及其與 iCAP 的關連，另外也說明本署所提供服務，以利企業、各類辦訓單位與民衆參考，廣為應用。

未來期盼透過各中央目的事業主管機關的相互合作，共同推動職能基準發展與應用，一同落實，讓育才之路面向能夠更加廣闊；而 iCAP 的建立與推廣，將培養量足質精的黃金人才來驅動產業創新發展，以求締造人才與產業的雙贏局面！

Contents

壹、職能基準	4
一、什麼是職能基準	6
二、為何需要職能基準	10
三、誰來發展職能基準	11
四、如何發展職能基準	12
五、職能基準如何應用	14

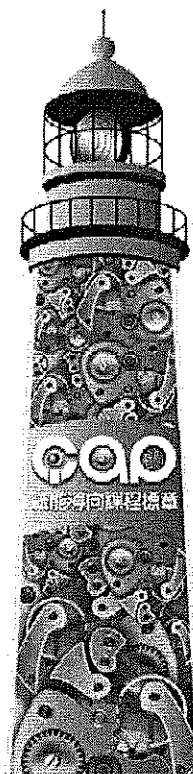
貳、職能導向課程	16
一、什麼是職能導向課程	18
二、為何需要推動職能導向課程	21
三、誰來發展職能導向課程	22
四、如何發展職能導向課程	24
五、結語	30



職能發展應用平台



職能基準



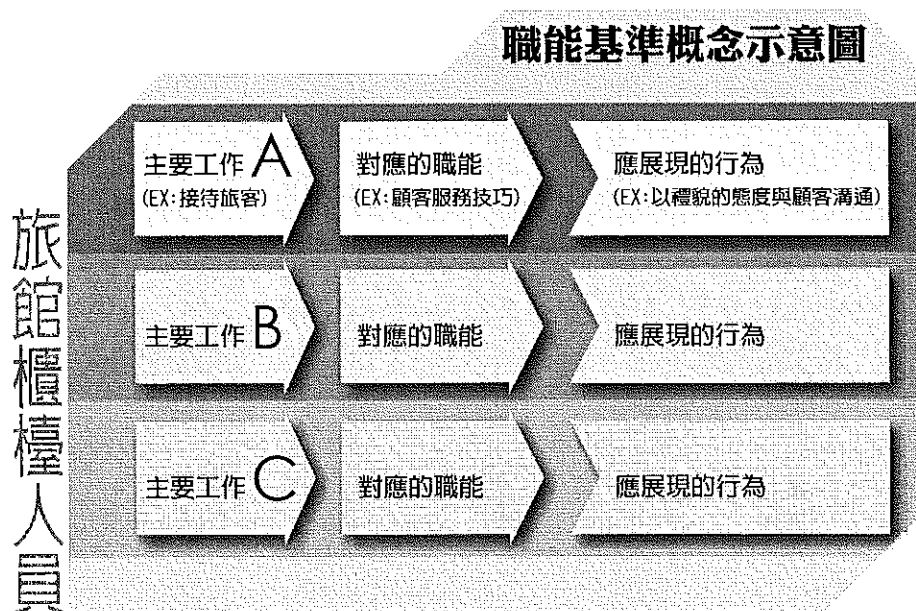
一、什麼是職能基準 What

職能基準指的是由政府公告特定職業所應具備的知識、技能、態度之職能單元組合，換句話說，一個職能基準是由許多單一的職能單元組合而成。

例如要當一位旅館櫃檯人員，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？

- **主要工作**：接待顧客、辦理住退房登記、提供旅館或觀光諮詢、櫃台事務、客訴處理…等。
- **主要職能**：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 ... 等等。

將以上的資料進行有系統的轉換，就變成了下圖：





職能基準標準格式

職能基準會將職業基本資料（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、工作產出等）及能力內涵（知識、技能、態度、行為指標等）有系統的記錄下來。

1. 職業基本資料						
職能基本項目 (單一填寫)	《依職類別》					
所屬行業別	《依職業別》					
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	精熟級別	職能內涵 (K=knowledge知識)	職能內涵 (S=skills技能)
1						
2						
...						
職能內涵(A=attitudes態度)						

2. 工作內涵

3. 能力內涵

職能基準名詞解釋

- **職能基準項目**：即一般通稱的職業，如廚師、司機。
- **所屬行業別**：即一般所稱的行業，如旅遊業、大眾傳播業。
- **工作描述**：針對此職業的工作內容及重要產出，進行整體描述。
- **入門水準**：要擔任此職業之必要學經歷及能力最低門檻。
(例如：大專以上畢業且具備 3 年以上人力資源管理或教育訓練工作經驗)
- **主要職責**：指工作中所負責的範圍，和所承擔的相應責任。
- **工作任務**：指工作職業範圍所從事的一系列活動。
- **行為指標**：具體描述在執行工作任務時，應有的行為表現。
(可用來評估是否成功完成工作任務)
- **工作產出**：指執行某工作任務最主要的工作產出，包含過程及最終的產出。
- **職能內涵**：執行某工作任務所需的知識、技能與態度。



● **職 類**：指同一領域，或所需知識、技能相近之工作的集合。例如“餐飲管理”職類，內容可包含中餐、西餐、烘焙、調酒等各式餐飲工作。

設定職類之主要目的，主要在提供學習者未來有較廣泛的職業選擇，不必侷限在特定職業。這對職業訓練或學校教育是很實用的，因此職能基準除了職業別外，也有職類別的職能基準。

● **職 能 級 別**：由於各項工作任務的難易度不同（或者所需能力層次不同），因此訂定級別，以做為訓練規劃的參考；也可讓一般人有個概念，知道要從事某職業大概需要的能力程度。目前職能級別分為 6 級。

● **基 準 級 別**：一個職能基準通常包含許多工作任務，而每個工作任務所需的能力層次（級別）可能不同。一般以最主要或最多數工作任務所對應的職能級別，定為整個職能基準的級別。

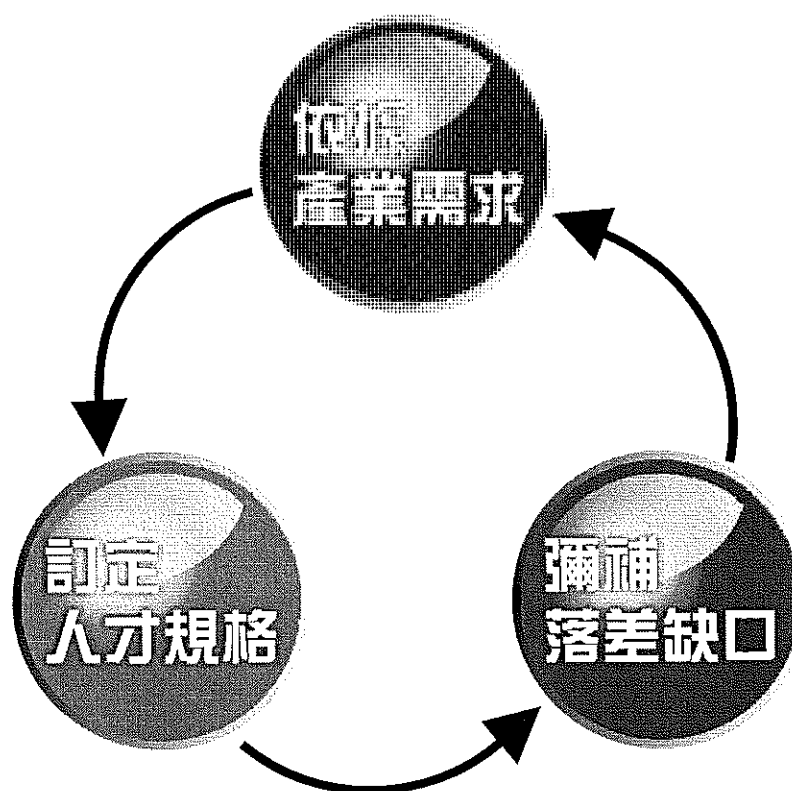
例如：機械設計工程師的工作任務中，可能包含 3 級、4 級、5 級等不同級別的任務，但因幾項較主要任務的級別為 4，故基準級別訂為 4 級。



二、為何需要職能基準 Why

職能基準是根據企業用人需求訂定，因此可以清楚描述各職業所需具備的能力，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。

另一方面，職能基準清楚地描述特定職業的工作職責、工作任務、工作產出、行為指標等，能充分表達特定職業的資訊，對於民衆就業、企業選才極具參考價值。



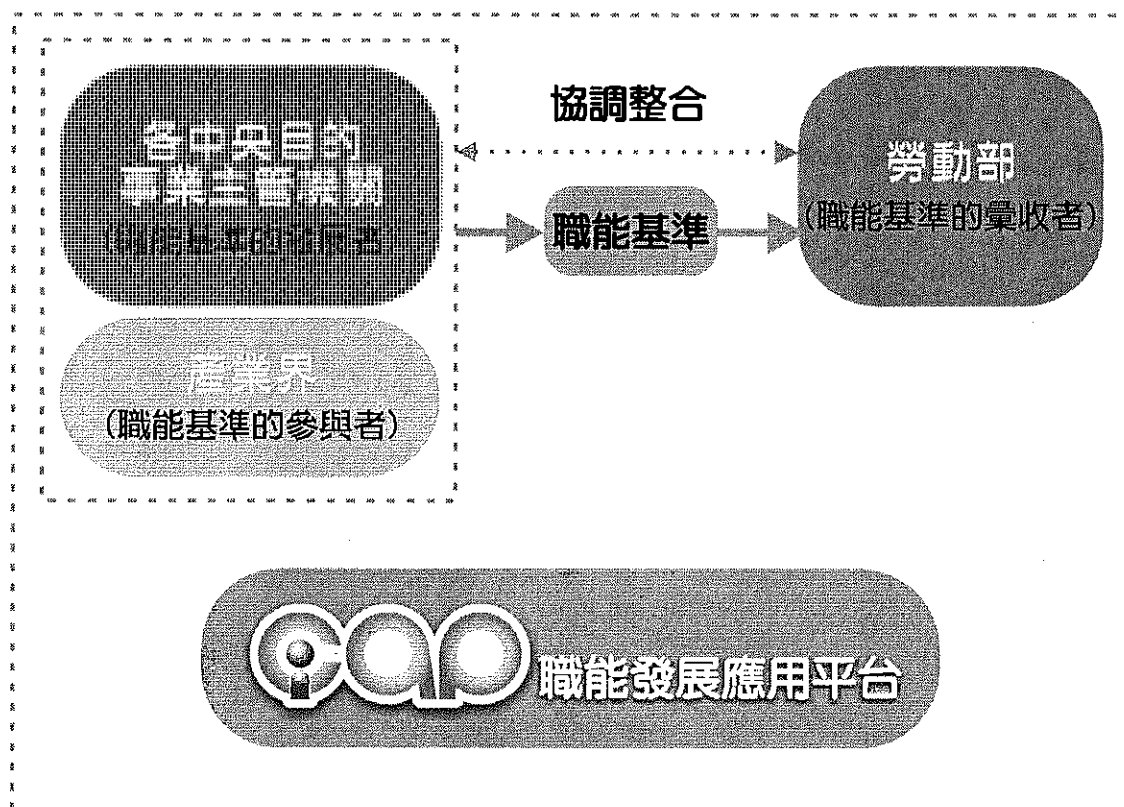


三、誰來發展職能基準 Who

- 職能基準完成後會對外公告運用，具有公共性及公益性，因此不宜任人發展而毫無限制。
- 因此，「產業創新條例」第 18 條特別規定，各中央目的事業主管機關得依產業發展需要，訂定職能基準。也就是說，職能基準是由各部會負責發展。
(實務上各部會多會邀請產業公會等產業團體參與發展，以符合產業需求)
- 各部會發展完成的職能基準，依「職業訓練法」第 4 條之 1 由勞動部負責協調整合。

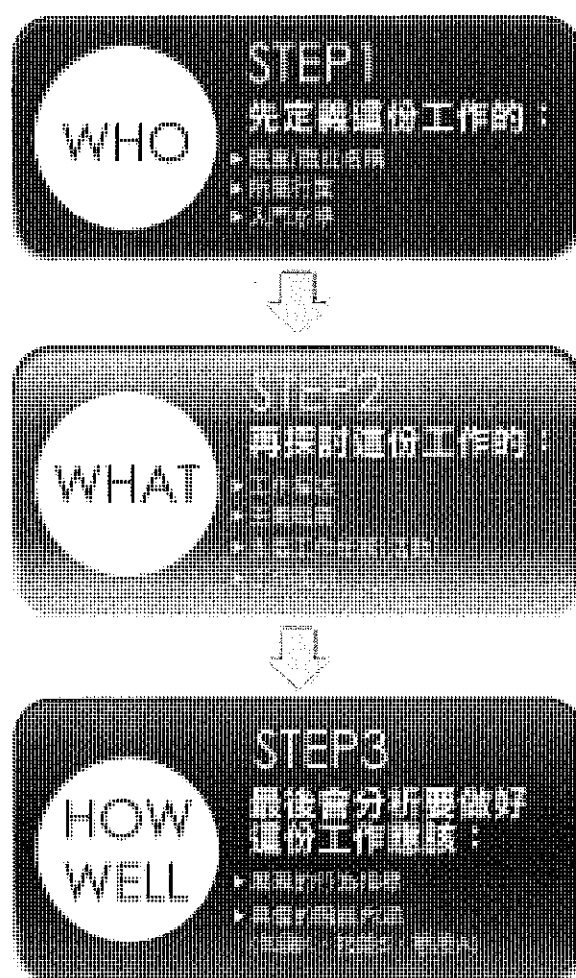
為此，勞動部勞動力發展署特別建置“iCAP 職能發展應用平台”

<http://icap.wda.gov.tw> 進行彙收。



四、如何發展職能基準 HOW

● 職能基準是如何發展的呢？一般而言，程序大致如下：



▪ 一般最懂這些的就是業界專家。
此外，也要有懂職能分析專家的參與。

▪ 因此把這些專家找來開會討論是最快的。

▪ 當然，職能分析還有很多方法，但基本上成員仍然包括這些專家。

註：詳細的職能分析方法可至iCAP職能發展應用平台瀏覽。



- 職能基準的發展要花相當時間及成本，在時間及經費等資源有限的情況下，一般會挑較需要發展的職業來進行開發。
- 什麼是較需要發展的職業呢？大致可以從下面幾個原則來判斷：
 - 對民衆生命、財產及公共安全有相當影響的職業。
 - 人才缺口很大的職業。
 - 市場新興職業。
 - 對提升產品／服務的附加價值具有關鍵影響的職業。

五、職能基準如何應用 HOW





運用方式：

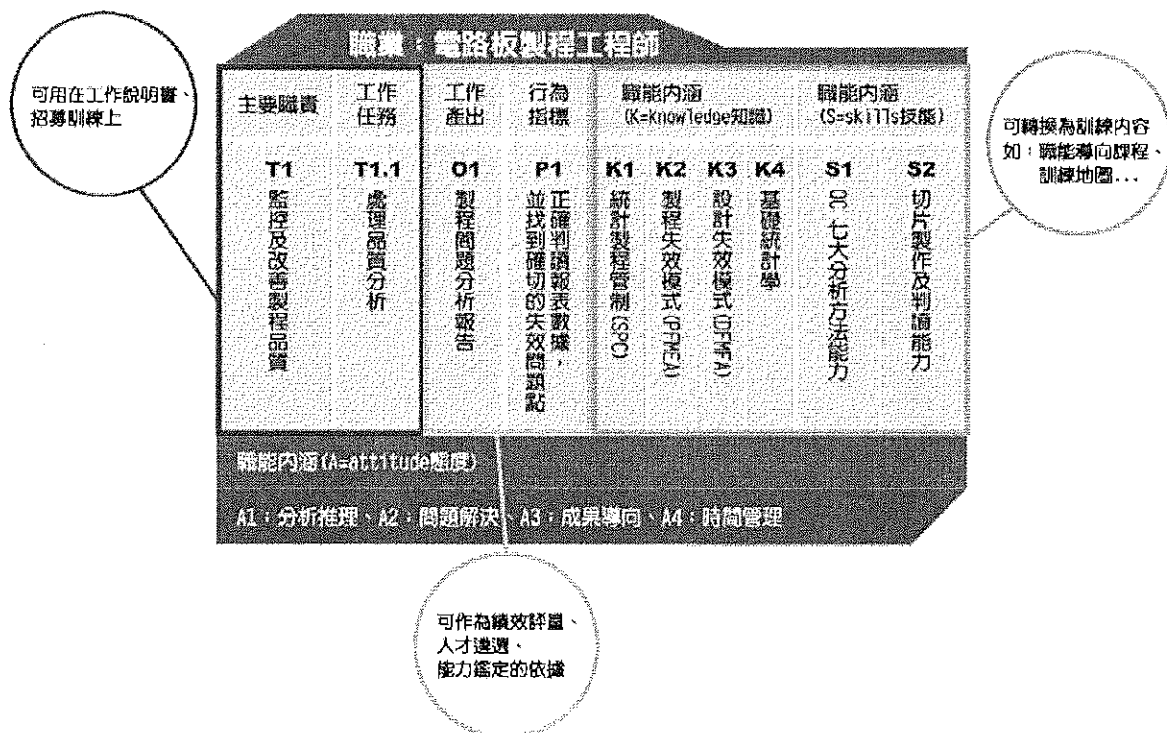
學校／培訓機構：職能導向課程、學習地圖

部 會、法 人：能力鑑定

企 業：職能模型、工作說明書、招募、績效評量、訓練地圖、發展能力鑑定

個 人：自我評估、進修規劃、職涯路徑

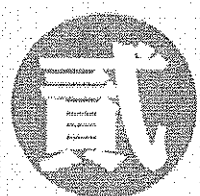
以「**電路板製程工程師**」職能基準為例，由於它清楚列出電路板製程工程師要做的工作及該具備的能力，因此學校可以對應開設課程，學生學到的就會是業界會用到的。



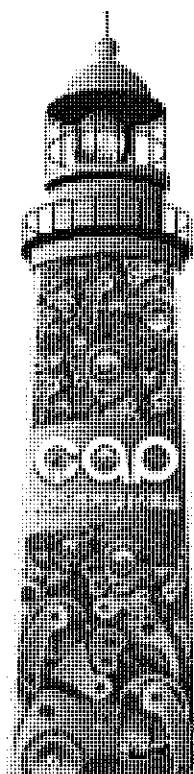
註：完整電路板製程工程師職能基準請詳

http://icap.wda.gov.tw/Resources/resources_Datum_Content_6.aspx?BASIC_ID=mpm2152

職能發展應用平台



職能導向課程



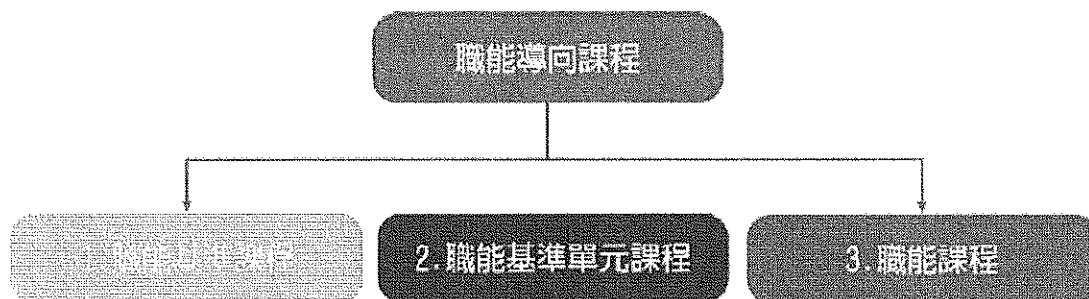
一、職能基準如何應用 WHAT

職能導向課程分為「**職能基準課程**」、「**職能基準單元課程**」及「**職能課程**」三種。

一個訓練課程若包含某項職業全部應有的職能，即稱為「**職能基準課程**」。

若該課程只包含該職業的部份職能，則是「**職能基準單元課程**」。

而對於尚未由政府公告完成職能基準建置的特定職業，訓練機構可以依據產業或市場需求設計課程，即稱為「**職能課程**」。





標準項目	機械設計工程				
工作描述	根據圖紙或文字說明繪圖、繪製機械零件與組裝圖、繪製機械零件與組裝圖、繪製機械零件與組裝圖、繪製機械零件與組裝圖、繪製機械零件與組裝圖。				
入門水準	1. 能辨識機械零件與組裝圖 2. 能辨識機械零件與組裝圖 (3D/2D 繪圖能力)				
標準類別	4				
主要職責	工作任務	工作產出	行動標準	時間限制	職能 (知識與技能)
1. 繪製機械零件與組裝圖	根據圖紙或文字說明繪製機械零件與組裝圖	繪製機械零件與組裝圖	繪製機械零件與組裝圖	4	K S
2. 繪製機械零件與組裝圖	根據圖紙或文字說明繪製機械零件與組裝圖	繪製機械零件與組裝圖	繪製機械零件與組裝圖	5	K S
3. 繪製機械零件與組裝圖	根據圖紙或文字說明繪製機械零件與組裝圖	繪製機械零件與組裝圖	繪製機械零件與組裝圖	5	K S
4. 繪製機械零件與組裝圖	根據圖紙或文字說明繪製機械零件與組裝圖	繪製機械零件與組裝圖	繪製機械零件與組裝圖	4	K S

職能內涵(A=attitude態度)

A1：分析推理、A2：問題解決、A3：成果導向、A4：時間管理、A5：謹慎細心



職能基準單元課程



職能基準課程



讓人才發光

國內外職能資源彙整

- 國內外目前已有相關職能資源，可供課程發展者參考。
- 國內主要包括勞動部、經濟部及教育部；國外主要包括澳洲及美國之相關資源。

職能資源	網址
國內	
· 勞動部-職能發展應用平台	http://icap.wda.gov.tw/
· 經濟部-產業職能基準與能力鑑定	http://ind.college.itri.org.tw/competency/
· 教育部-大專校院就業職能平台 (UCAN)	https://ucan.moe.edu.tw/
國外	
· 澳洲訓練套件	http://training.gov.au/
· 美國國家職業資訊網 (ONET)	http://www.onetonline.org/



讓人才發光



二、為何需要推動職能導向課程 WHY

職能導向課程的好處

- 職能導向課程係將職場上所需的職能加以解構，思考訓練對象應具備何種職能，再來規劃設計課程，因此其內涵可與工作內容彼此契合。
- 職能導向課程對於個人、產業及企業、學校與訓練機構，具有很實用的好處：

個人：

提昇就業力讓學習者真正可以「學到、用到、做到、達到」，提升其就業力。

產業及企業：

滿足人才需求可提供產業與企業所需人才，有助於提升企業營運效能及產業競爭力。

學校與訓練機構：

提升訓練機構競爭力使訓練課程更符合勞動市場及產業發展的需求，提升機構競爭力。

三、誰來發展職能導向課程 WHO

簡單來說，只要有辦教育訓練的單位並符合特定條件皆可發展職能導向課程。

- 學術團體、專業機構、工商業團體、工會或協會。
- 公、私立職業訓練機構。
- 公私立大專校院及高級中等學校。
- 依公司法設立之企業。

以上單位尚需符合下列條件：

- 設立滿 3 年（含）以上。
- 近 3 年內無欠繳應納稅捐。
- 章程中包含教育或訓練。
- 通過人才發展品質管理系統（TTQS）評核達銅牌以上。
- 近 3 年內未有執行政府計畫重大違約紀錄。
- 未曾有因執行政府計畫受停權處分；或雖曾受停權處分，但其停權期間已屆滿。
- 對勞動部未有違約舊案或財務責任未清情況。
- 近 1 年內未發生違反勞動法令情事。



職能導向課程品質審查機制

- 為確保課程品質，因此勞動力發展署訂有職能導向課程品質審核機制。
- 通過審核的課程才能用「職能導向課程」的名義對外宣傳招生。
- 為方便辨識，通過審查的課程，勞動力發展署會發給 iCAP 標章（如下）。
要注意的是，只有通過審核的該門課程才能掛 iCAP 標章，並非該機構的所有課程都能掛



- iCAP 標章。

例如：A 訓練機構的「旅館櫃檯人員課程」獲得 iCAP 標章，不代表 A 訓練機構的「咖啡師國際證照課程」也獲得認證，每一個課程都必須取得各自的認證標章。

- 標章有效期限為 3 年，逾期失效，須重新送審。

四、如何發展職能導向課程 HOW

職能導向課程之發展流程

- 職能導向課程是依照學理上 ADDIE 教學設計模型發展。
- 與一般課程較不同的是，A（分析）部分特別重視職能分析、E（評估）部分特別重視成果證據。

STEP 1 Analysis 分析

進行課程需求分析：

· 進行職能分析，界定主要學習對象，確定教學/訓練目的，重組職能內涵

STEP 2 Design 設計

訂定教學/訓練目標與課程內容：

· 訂定教學/訓練目標，規劃課程內容

STEP 3 Development 發展

選擇教學方法，準備教材與教學資源：

· 選擇教學方法，撰寫教材與講義，準備教學資源，編寫學生手冊，編寫教師手冊，發展評量工具

STEP 4 Implementation 實施

辦理課程並進行評量：

· 辦理課程，實施評量

STEP 5 Evaluation 評估

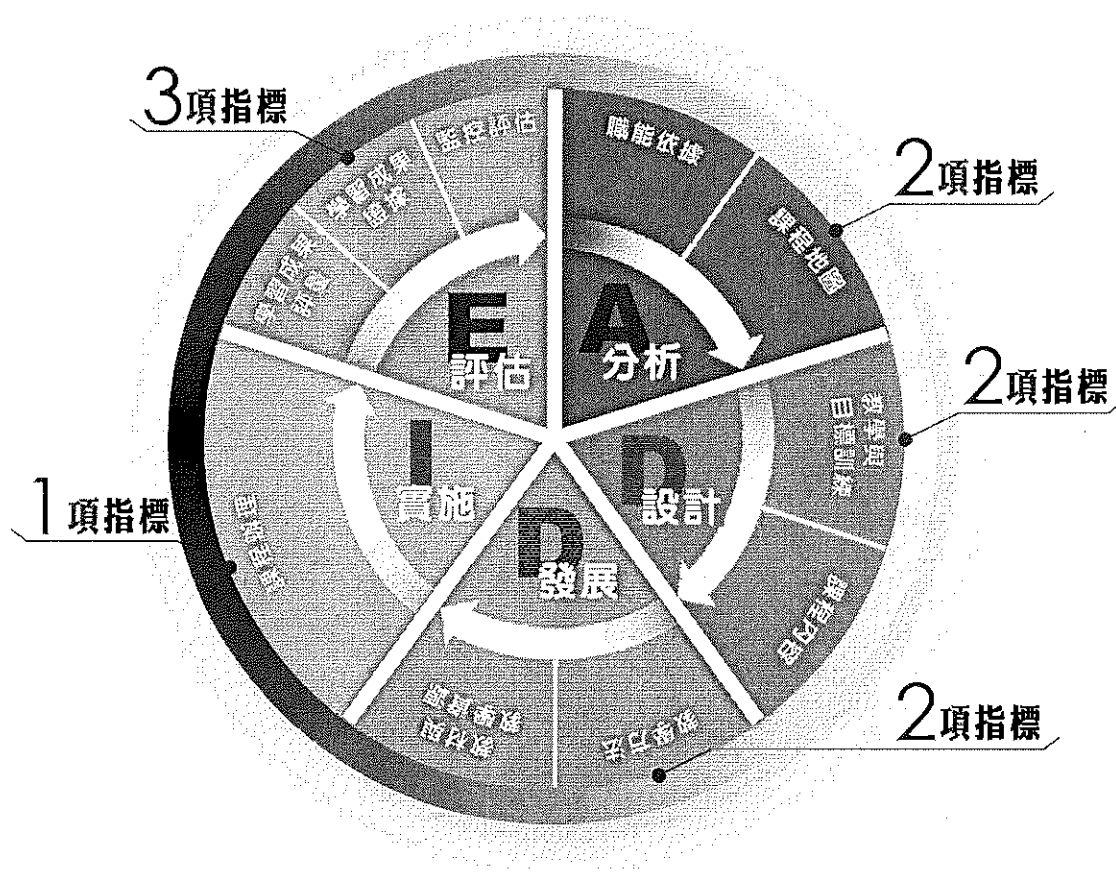
評量學習成果，監控評估及回饋修正：

· 評量學習成果，收集學習成果證據，監控評估與回饋修正



職能導向課程品質審核指標

配合 ADDIE 的發展流程，課程品質審核指標也訂定對應的指標，共計 10 項。



構面	指標	說明	檢附文件
1 分析 A	1.1 職能依據	課程發展應基於產業／企業／組織的職能需求。	職能引用（或職能分析結果）文件 職能需求或 職能落差分析文件
	1.2 課程地圖	應依據職能與需求分析，確定主要對象，並規劃完整的學習路徑。	課程規劃說明文件
2 設計 D	2.1 教學／訓練目標	課程應依據職能與需求分析，以及課程地圖，以（各門）課程所對應的行為指標，設定教學／訓練目標。	課程規劃說明文件
	2.2 課程內容	課程內容應符合教學／訓練目標，並將應涵蓋的職能內涵，以有邏輯的方式妥善規劃。	
3 發展 D	3.1 教學方法	課程應配合教學／訓練目標、對象及內容，規劃適切的教學方法。	課程規劃說明文件
	3.2 教材與教學資源	課程應配合教學／訓練目標、對象、內容及教學方法，安排合適的教材與教學資源（包含教材、教具、師資等）。	



構面	指標	說明	相對文件
4 實施	4.1 課程辦理	課程之實施應依課程規劃辦理，並留存相關紀錄。	課程辦理相關記錄
	5.1 學習成果評量	課程應依據教學／訓練目標，規畫多元評量方式，以鑑定學習者是否達到教學／訓練目標所訂之能力水準。	學習成果評量說明文件
5 評估	5.2 學習成果證據	課程應依據學習者於5.1成果評量中所呈現的學習成果證據，評估其符合行為指標之程度，決定是否符合結業條件。	學習成果證據相關文件
	5.3 監控評估	辦學單位應規劃自我監控機制，以確保課程學習成效，並持續改善。	監控評估機制說明與紀錄文件



如何申請職能導向品質審查？

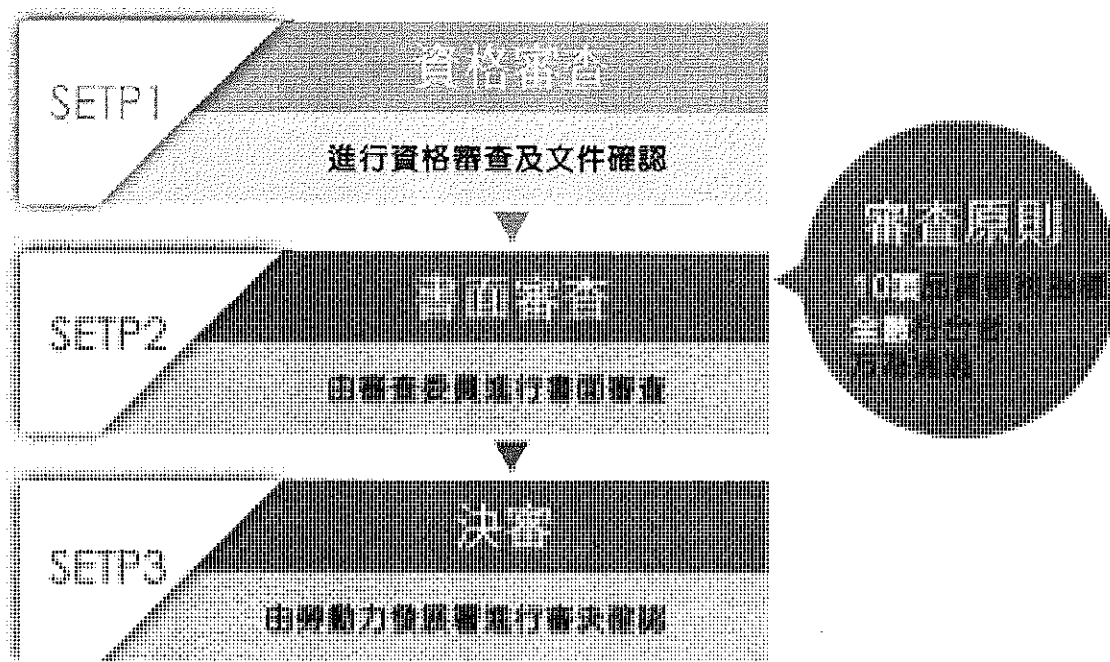
勞動力發展署每年會在 iCAP 職能發展應用平台定期公告受理期間，有意申請的單位可循下列步驟進行申請：





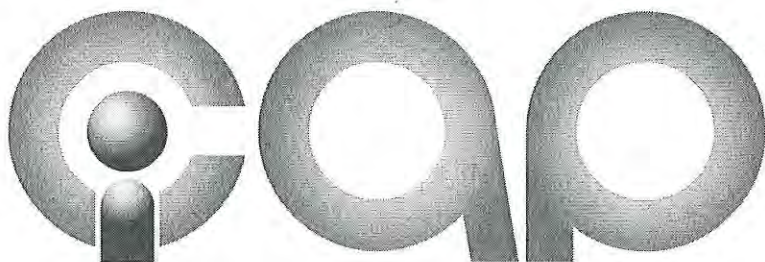
審查作業說明

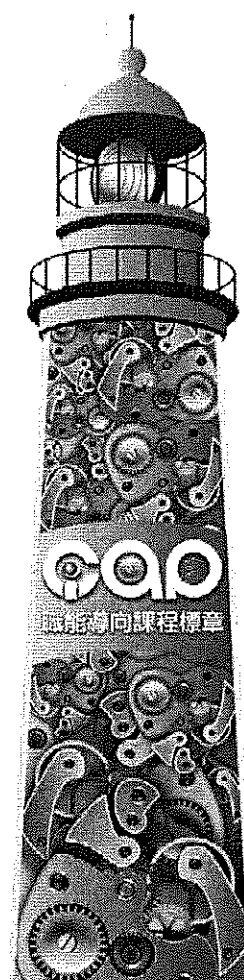
- 勞動力發展署收件後，會依「資格審查」、「書面審查」、「決審」等流程進行審查（註：申請單位均無需到場）。
- 通過品質審核的課程，除發給 iCAP 標章外，並公布在 iCAP 職能發展應用平台供各方查詢（僅公布必要資訊，不包括課程內容）。

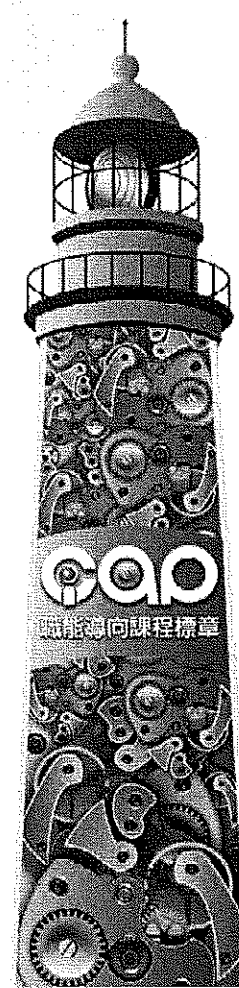


五、結語

- 職能基準可以讓學校及訓練機構能夠根據產業需求，提供合適的教育訓練，以減少學（訓）用落差，並充分支持產業發展，因此是勞動力發展重要的基礎。
- 職能導向課程可以使訓練內涵與工作內容彼此樸合，充分支持產業發展及勞工就業所需，因此是勞動力發展重要的手段。
- 隨著經濟知識時代來臨，優質的勞動力已成為我國提高國際競爭力及促使經濟成長的關鍵要素。勞動力發展署主掌全國勞動力發展重責，未來將持續擴大推動職能發展與應用相關工作。
- 欲對職能基準及職能導向課程有更深入的認識，歡迎至 iCAP 職能發展應用平台（<http://icap.wda.gov.tw>）瀏覽相關資訊。









ICAP 職能發展應用平台
<http://icap.wda.gov.tw>



勞動部勞動力發展署
WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY, MINISTRY OF LABOR