



心理衛生與核心職能

謝惠娟

Angel

現職



台南市運動場所服務職業工會理事長



巨力屋運動能量王國執行總監

勞工局卓越勞工工會領袖

勞動部企業中高齡就業輔導委員

勞工局勞動法令大學校園巡迴講師

運動健康促進辦訓單位暨業界講師

中華醫事科技大學課程規劃委員業界講師

行政院勞動部勞動力發展署3C核心職能講師

學歷

崑山科技大學企業管理系碩士畢業

中信金融管理學院法律系碩士畢業

台南大學教育系教育經營與管理博士生



謝惠娟



思路決定出路

2020 / 07





新冠狀病毒

勤洗手

戴口罩

居家隔离

集中隔离



疫情vs.景氣



新冠肺炎大事紀



全球



中國



台灣

2019年12月31日
WHO接獲通報

2020年1月7日
WHO命名2019-nCoV

2019年12月30日
李文亮醫師等8人首通報遭訓誡

2020年1月9日
首起死亡案例

2019年12月1日
首位病例發病

2020年1月23日
武漢封城

2020年1月21日
台灣出現首例

2020年1月23日
政府首支防疫宣導片上線

2020年1月26日
宣布全面禁止陸客來台

2020年1月31日
WHO列為「國際關注公共衛生緊急事件」

2020年1月29日
美國首發撤僑班機

2020年1月29日
多企業宣布延後至2/10開工

2020年1月30日
台灣全面徵用口罩

2020年2月2日
教育部宣布延後開學
勞動部宣布防疫照顧假

2020年2月3日
首批撤僑班機

2020年2月5日
遼寧封省。統計全
中國受管制影響人
數達達5,000萬人
澳門賭場關閉兩周

2020年2月6日
江西封省
天津「封閉式管理」

2020年2月7日
李文亮醫師逝世
湖北、安徽封省
重慶「封閉式管
理」

2020年2月6日
禁止國際郵輪靠泊台灣港口
首例個案復原出院
口罩實名制

2020年2月8日
死亡人數超越 SARS
深圳「半封城」

2020年2月9日
多企業復工日再延一周

2020年2月10日
北京、上海「封閉式管理」。四大直轄市全受影響
CNN：中國超過80個城市封閉、隔離4億人

2020年2月10日
全面暫停兩岸海運客運直航
航線及航班、小三通客運船
舶往來。與中國往來僅剩5航
線

2020年2月8日
麗星郵輪檢疫過關

2020年2月11日
港澳人士、學生
全面暫緩入境

2020年2月15日
行政院提600億
元紓困預算，預
算分配待研擬

2020年2月11日
WHO定名COVID-19
統計全球已有72國實施
中國旅遊限制措施

2020年2月16日
台灣首例死亡

2020年2月17日
啟動全面採檢



台灣疫情目前尚在控制範圍中，民眾對政府防疫有信心

- SARS時期，台灣是疫情第三高的地區。因此，這次新冠病毒疫情政府與企業都採取更謹慎態度應對。除了政府規劃得宜與資訊透明，企業也自主管理，截至目前台灣疫情尚在控制範圍中。
- 民調顯示，台灣民眾雖擔心疫情，但對政府有信心：
 - TVBS (2月5日)：76%對政府防治疫情有信心，68%擔心疫情會擴大傳染
 - ETtoday (2月11日)：80.9% 滿意政府的防疫表現；80.5%擔心病毒未來在台灣爆發
- 只要對政府防疫措施有信心，民眾生活消費也將逐漸回歸。加上政府預計推出600億紓困預算，協助產業與加快景氣回春速度。

2003年 SARS 前十大疫情區

國家/地區	確診	死亡	病死率(%)
全球	8,096	774	9.56
中國大陸	5,327	349	6.6
香港	1,755	299	17.0
台灣	346	73	21.1
加拿大	251	43	17.1
新加坡	238	33	13.9
越南	63	5	7.9
美國	27	0	0
菲律賓	14	2	14.3
泰國	9	2	22.2
德國	9	0	0





商業服務影響大，估計衝擊逾百億元

- 商研院預估，疫情對整體商業服務業（佔GDP比重高達6成）的衝擊將達新台幣百億元以上，且可能超越2003年SARS的影響。

首當其衝

觀光旅遊、交通運輸、批發、零售、房地產

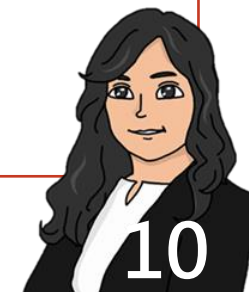
受惠

通訊、遊戲、家庭娛樂、網購、外送、空調家電、醫療用品、製藥、醫療通路、保健食品、清潔用品

延遲消費

汽機車、鐘錶、眼鏡

- 疫情衝擊使觀光旅遊餐飲業的旺季不旺，大幅退訂潮，且這波季節性的損失難在疫情結束後回補。暑假縮短也成另一波挑戰。政院13日拍板紓困措施，其中對觀光產業及交通運輸業紓困方案共籌編約新台幣142.3億元，加上觀光復甦與升級轉型，總計投入約500億元。此外，經濟部擬提「消費者消費、政府幫你折價」的振興抵用券，建議品牌提早規劃，加大政策利多。
- 疫情使得逛街人流減少，此次疫情也會加速品牌布局電商，以因應未來不確定因素的衝擊。





觀光、旅遊、飯店受創深

<https://www.youtube.com/watch?v=bqkzAr5RHxg>

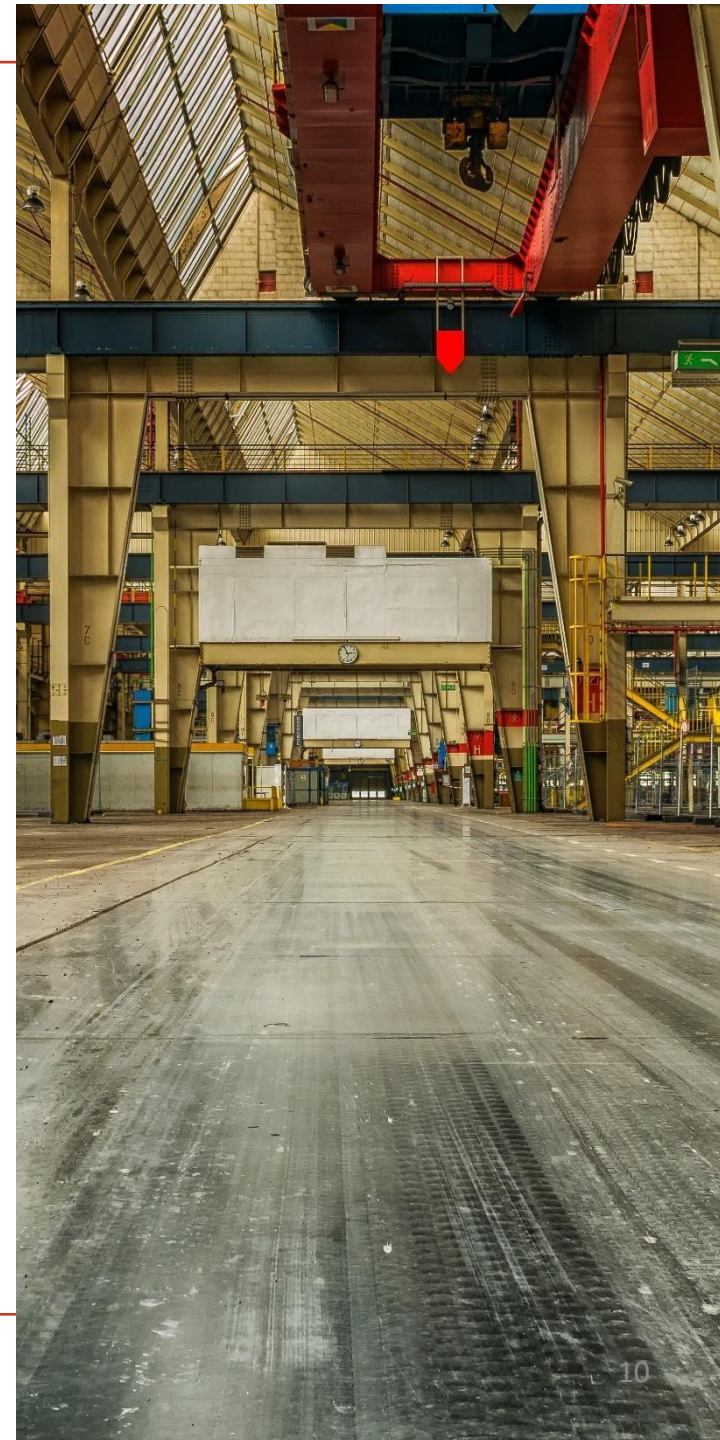
- 兩岸班機砍破千航班，航空、旅遊結冰
 - 國際航空運輸協會（IATA）報告，SARS當年亞太地區航空業者營收減少60億美元，國際線客運量在疫情出現的9個月後，才回到SARS前的水準。這次航空業的重創將更甚SARS，瑞銀分析師指出，航空業重災區就是香港國泰航空，以及台灣的航空公司。國內4間國籍航空華航體系、長榮體系、星宇航空及台灣虎航大幅縮減**兩岸航班**，到**3月底前共砍了破千航班**，原本含金量高的兩岸三地航線，現在幾近停擺。華航不僅凍結新人計畫，也率先宣布主管減薪一成。
 - 雄獅、康福、五福等大型旅行社的營業損失都破億元，**雄獅營收直接蒸發24.6億元**，而且這些還不包含自由行的損失。
- 百貨、旅館、餐飲、娛樂等內需產業衝擊
 - 百貨協會指出，自開工以來至今觀察，整體對百貨業衝擊，人潮約減二成。經濟部調查，營業額則至少掉二成。
 - 國際和國內遊客減少讓飯店住房率因此降低，有些飯店甚至已經關掉樓層。而在餐飲部分，每年2月都是春酒旺季。但今年春酒、團拜等相關活動幾乎都取消，也讓餐飲和飯店業首當其衝的受到傷害，飯店業者透露，整體業績至少掉三成以上。
 - 實體活動／展會推延：書展宣布延期、電玩展不敵疫情延期，實體活動取消或延期。
- 房市短期買氣轉為觀望
 - 金融研訓院強調，房市歷經去年底的需求熱潮之後，預估今年第1季，受到疫情衝擊短期買氣將受到影響，1月六都房市交易量平均月減逾二成；但目前民間資金仍充沛，氣氛僅暫轉為觀望，研判尚不至於對於中期偏多看法造成影響。

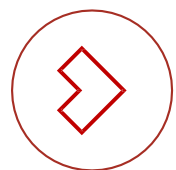




製造業的危機與轉機

- 斷鏈危機恐浮現，車廠影響大
 - 武漢是中國汽車零配件出口樞紐，現在工廠停止運轉，零件供應中斷，南韓Hyundai已宣布關閉停工5間在韓國的工廠，特斯拉也宣布原訂2月初交付的Model 3新車會暫緩。
 - 近年台灣國產車使用來自中國的零件比例越來越高，國內車廠零件安全庫存約 1~1.5 個月，若 2 月底後中國協力廠商未復工，國產車可能最快 3 月就會被迫停產。
 - Hyundai台灣總代理南陽實業表示，短時間暫無影響。日本車廠方面，Mazda表示也暫無影響。Toyota/Lexus 總代理和泰汽車則回應目前進口車交車狀況正常。BMW、Volvo、Jaguar Land Rover 等歐洲車廠暫時未受影響。
 - 鋰電池、顯示卡都將成為下一波供貨緊張的科技品。
- 加速廠商分散供應鏈，並強化智慧製造投資力度
 - IMF表示，中國為全球新車、半導體最大市場，也是個人電腦和iPhone的最大組裝地；傳產及高科技產業影響劇烈。全球約有20%中間產品源自中國，因此致使多家企業供應鏈面臨考驗。中研院經濟研究所前所長簡錦漢指出，疫情會加速廠商將生產供應鏈離開中國。工研院建言，企業宜加速其他海外布局，並加強智慧製造投資力度，強化產業優勢。
- 台商持續回流，轉單效應加速
 - 商研院分析下半年因回台製造投資增強，商業服務業景氣偏向樂觀。報導指出，面板、紡織、醫材、藥廠可望轉單受惠。





加速發展的產業

- 生技醫療產業
 - 口罩、清潔用品、耳溫槍供不應求外，各種醫療配套設施，包括醫療數據化、遠程診療、健康檔案的數字化與雲端化建設，包括未來進一步待開發的特種機器人、智能醫療看護，快速檢測試劑、疫苗、藥品等等領域，都是值得關注的產業機會。
- 保健食品：受到疫情影響，免疫力強化等相關保健食品也有商機。
- 線上娛樂更盛：影音、隨選視訊、電玩遊戲
 - CATCHPLAY+，觀看人數較過年前成長68%，而註冊會員數亦較年前成長30%，比去年年節期間成長兩倍。
 - 愛奇藝電影頻道流量較放假前一周漲了60%，為該平台中漲幅最高的頻道；兒童頻道漲兩成。
 - FriDay影音今年新春收視人數再創高峰，較去年大幅成長四成，獨家上線的《國際橋牌社》帶動收視熱潮與買氣，春節期間日平均新註冊會員數成長9成，線上付費人數更比去年春節同期成長 1.25 倍。
 - myVideo春節連假進站人次衝破1,100萬次，較去年同期提升超過一成。觀賞付費人次年增率也超過二成
 - KKBOX Prime 春節的播放量比例，2020 年比 2019 年多了 53.35%。
 - LiTV 整體收視熱潮與買氣，付費影片觀看人數或註冊會員數，都較年假前有顯著成長，流量就較年假前成長超過 50%。
- 線上經濟與宅經濟
 - 線上/遠距的學習/辦公與視訊會議設備的商機，線上購物，連帶推升餐飲外送、快遞商機與具囤貨屬性的食品泡麵。



你是哪類型的人？

先知先覺

後知後覺

不知不覺



什麼是 產業六級化?

借 1、接 2、連 3，創造 6 級感動

以一級產業為基礎，結合二級及三級產業分工合作，促進生產、加工、販售等整體性產銷策略發展，對提升農業附加價值、振興農業、促進國產消費進而提升糧食自給率均有重要影響。

臺灣產業經濟發展可分成四個階段，第一階段是作物生產為主的「農業經濟」(一級產業)，第二階段是產品製造為主的「工業經濟」(二級產業)，第三階段是商品銷售為主的「服務經濟」(三級產業)，第四階段則是強調生產者、販賣者和消費者間互動關係與使用者體驗為主的「體驗經濟」。

一級產業須要二級產業大量生產，規模製造的手法，也須要三級產業品牌、行銷的支援，創造一級產業的最大價值，同樣的，二產除了持續提高生產效率、精進產品品質外，也要擴大產品銷售、滿足顧客需求，更要重視生態保育、節能減碳，為地球盡一分心力，以獲利害關係人的認同；三產也不例外，商品力需要生產力、品質力與行銷力的支持，也要感性場域、感人故事與感動服務的加持，才能創造顧客的美好回憶，建立顧客的忠誠度。

當產業界線愈來愈模糊，產業發展勢必要做適當的跨業整合，一方面是一產、二產、三產的優勢組合($1+2+3=6$)，另一方是它們之間的優勢融合($1\times 2\times 3=6$)，因此，不管是一產農業、二產工業、還是三產服務業，只要具備高涵量的創意和美學元素，且能做跨產業的延伸和整合，兼顧環境保育和顧客共鳴的效益，被認為是體驗經濟環境下所稱的六級產業。



全台都要懂得
產業升級學

三級產業？



服務業

二級產業？



工業

你知道什麼是一級產業嗎？

知道啊



農林漁牧業

六產達人 搶先看



作者 /
財團法人中衛發展中心
蘇錦夥 總經理

「六產達人」購書資訊：

「六產達人」所彙編的創新觀念和實務案例，旨在疾呼〈三個觀點〉與〈三個焦點〉，其中〈三個觀點〉包括「行政比改行更急迫」，「創新重於追隨」，及「全球化也要在地化」；〈三個焦點〉為「成本趨動轉向創價趨動」，「產業六級化」，及「兩岸經貿翻轉」等。

三個觀點

三個焦點

案例導讀

觀點1：「行政」比「改行」更急迫

本書中的許多案例顯示，本身看似不起眼的行業，只要找到能充分突顯自己風格的切入點，進而在系統創新上能盡情施展改變行業原本的樣貌，就有「早做先贏」的優勢，且能邊學邊做(Doing by learning)和邊做邊改(Improving by doing)以拉大領先優勢。

觀點2：「創新」重於「追隨」

民間企業宜在研發創新與行銷服務上下功夫，深化獨立自主的能力與創造有被利用的價值。曾任行政院國科會主任委員朱敬一說：「未來，政府在產業政策上，針對不同產業、不同發展階段、不同競爭對手應有不同的對應方式。也要進一步吸引地方政府參與科技建設，以利產業搶先起飛。」

觀點3：在「全球化」之際，也要「在地化」

全球化是不可避免也無法抵擋，但大勢不可違，隨波不逐流，因應全球化更應重視在地化，人們已注意到貧富不均、社會M型化、區域失衡等問題。企業經營上，則不能一味抄襲模仿，而要盤點在地的人、文、地、產、景等元素，融入自我的價值主張與生活態度，創造出差別性與獨特性，而非僅強調數量或數字上的大幅成長，軟實力或巧實力的展現更形重要。

六產達人 搶先看

「六產達人」所彙編的創新觀念和實務案例，旨在疾呼〈三個觀點〉與〈三個焦點〉，其中〈三個觀點〉包括「行改比改行更急迫」，「創新重於追隨」，及「全球化也要在地化」；〈三個焦點〉為「成本趨動轉向創價趨動」，「產業六級化」，及「兩岸經貿翻轉」等。

三個觀點

三個焦點

案例導讀

焦點1：產業發展要從「成本趨動」轉向「創價趨動」的型態

過去所賴以維生的低價要素已經不存在，持續遞減成本雖不能免，但透過創新提高價值更不可少。創價不只是技術研發、品牌行銷、專業知識等，更是「洞察力」(insight)與「協合力」(synergy)的發揮。換言之，創價不只是知識、技術、資訊，更是智慧、原真與價值的整合。臺灣自行車就是典型的案例，由外銷王國到產業外移空洞化，甚至幾乎消失不見，但整合成車與零組件精英廠商成立A-Team，將原本屬低價、交通用的臺灣自行車，重新朝高價位的休閒精品定位後，產品力、生產力與行銷力均大幅提升，加上設計美學的應用與團隊精神的加乘綜效，不到10年的光景，外銷單價提高近三倍，外銷數量也從直直落的情況翻轉上揚近乎1.5倍成長。更令人興奮的是，原本奄奄一息的臺灣自行車產業，不但精氣神元氣甦活，更首次成為引領世界自行車流行與時尚的龍頭廠商。

焦點2：產業發展要有「產業六級化」的創新思維



作者 /
財團法人中衛發展中心
蘇錦夥 總經理

「六產達人」購書資訊：

 中衛菁英學院

博客來網路書店

 誠品網路書店
www.eslite.com

 KingStone
金石堂網路書店
www.kingstone.com.tw

 三民網路書店
www.sanmin.com.tw

 TAAZE 網路書店

焦點2：產業發展要有「產業六級化」的創新思維

以一產農業為例，臺灣的農業技術與生產在世界上有一定的水準，例如：蝴蝶蘭、烏龍茶、石斑魚、觀賞魚、芒果、蓮霧...等均在國際領先的群組中。一年四季都能吃到香甜可口的新鮮水果，和用在地食材烹調的臺灣小吃都是吸引外來觀光客的賣點。一產六級化的創新思維包括農業「精緻化」、「樂活化」、「企業化」與「產業化」。精緻化與樂活化提升了農產品品質，也促使農業多元化發展，但好的產品與服務，也需要好的包裝、行銷與管理，讓資源做最有效應用且擷獲顧客的歡心。因此，農業要企業化經營，必須做好生產、銷售、人資、研發、財務、資訊等規劃、執行、管考工作，也要做好智財權的管理，期待來日，智財權取代產品成為營收的主體。

除了企業化經營外，也要有產業化的思維，也就是說不只提升自己的競爭能力，也應廣結善緣進行同異業的結盟，讓產銷達到經濟規模，開拓多元化市場走出新的格局。同時，也能借用服務產業在品牌、行銷的長處，把精緻產品轉成客製化商品，甚至提升為值得與人分享的高尚禮品。有感的農業商品除了健康安全、美味自然外，還有高涵量的美學、創意元素，把土親人親的深刻體驗烙印在顧客的心目中。

焦點3：兩岸貿易已由太平洋兩岸(日本、臺灣、美國)轉為海峽兩岸(臺灣、大陸、世界)

2010年6月，臺灣與大陸簽署兩岸經濟協議(ECFA)，為兩岸經貿合作架起一道溝通協商的橋樑，希望藉此協議和兩岸搭橋計畫等相關配套措施，合力扭轉兩岸在產業發展的共同缺失 - 「兩端在外，中間在內」，即產業價值鏈值的兩端如研發創新、規劃設計，和品牌行銷、服務通路大都掌握在外人手中，價值鏈的中段如生產製造，組裝配送等勞力低價的部份，則由兩岸企業爭食之。

兩岸關係改善所帶來的和平紅利，讓臺灣對大陸整體出口成長12.5%(2011年)，其中農漁產品增長幅度更高達50%左右；兩岸由每周36班周末包機到2012年的558班直航班機，兩岸旅遊往來人數於2012年達800萬人次，失業人數減少8%左右，ECFA不但讓臺灣接軌大陸經濟，有利於臺灣產業抓住「中國崛起」的機會，更可建立以臺灣為中介平台連結大陸和全球，成為進軍大陸的跳板，2011年外資來台投資成長35%。

六產達人 搶先看



「六產達人」所彙編的創新觀念和實務案例，旨在疾呼〈三個觀點〉與〈三個焦點〉，其中〈三個觀點〉包括「行改比改行更急迫」，「創新重於追隨」，及「全球化也要在地化」；〈三個焦點〉為「成本趨動轉向創價趨動」，「產業六級化」，及「兩岸經貿翻轉」等。

三個觀點

三個焦點

案例導讀

農業達人案例：有機先行者「米樂無為」銀川有機米

銀川米就是把好的農業技術與有機產品，透過產銷班的規模生產與品質管理，並佈局通路建立品牌形象，再加上生態解說與田園體驗，讓銀川米不僅僅只是食材、民生用品而已，東部好山好水的有機米，有質感的包裝行銷，加上米文化的深度體驗，使它成為一份健康動人的溫馨好禮。

工業達人案例：再創風火輪榮景的A-Team團隊

由巨大公司和美利達公司兩家臺灣排名第一和第二的的整車廠，結合11家零件廠於2003年1月1日正式成立A-Team以集體力量整合政府和法人資源，積極推動從產業定位、產品設計創新、及時化生產體系到整體品牌形象塑造等的產業再造工程。A-Team成員也在各自的領域把體驗經濟的強項 - 「美學、創新、文化」融入各自的經營研發項下。

<https://kknews.cc/finance/9gz2byq.html>

日本最大印刷電商Raksul商業模式解析及如何與供應商合作開發高效生產線
原文網址：<https://kknews.cc/finance/9gz2byq.html>

學習綱要



自我認知

生涯規劃

履歷製作

面試技巧



學習目標

- 一. 可自我診斷現階段狀況，並清楚目前所具備之能力。
- 二. 會發想、規劃未來之預期走向，並具體列出。
- 三. 瞭解履歷得具備之基本架構及關鍵製作技巧提示，並會實際演練及分享。
- 四. 實際案例演練，建立正面的職場人生觀。



什麼是歧視？

A photograph of a middle-aged man with thinning hair, wearing a dark shirt, pointing his right index finger directly at the camera. He has a serious, somewhat angry expression. The text 'You Loser!' is overlaid in large, bold, red letters on the left side of the image.

**You
Loser !**

教育部國語辭典：

「輕視，以不公平的態度相待。」



平等權的憲法規定

- ❖ 憲法第7條規定：「中華民國人民，無分男女、宗教、種族、階級、黨派，在法律上一律平等。」
- ❖ 增修條文第10條第6項亦規定：「國家應維護婦女之人格尊嚴，保障婦女之人身安全，消除性別歧視，促進兩性地位之實質平等。」



性別工作平等~

從宜大校長遴選的案例

❖ 民國95年國立台灣科大副校長陳金蓮參加宜蘭大學校長遴選時，遴選委員當時提問：

「女性校長的募款能力比較吃虧？」

「妳先生在台大，妳到宜蘭來，妳的家庭怎麼辦??」

❖ 這類的問話，讓陳金蓮教授有遭性別歧視之感，對教育部及張宗仁起訴，一審判決陳金蓮勝訴，被告須連帶賠償200萬元並登報道歉。

女性真的不適合當大學校長嗎？



為什麼跟我想的不一樣



與成功有約

八大習慣與三大成長層次

群我關係之三個層次:

1. 依賴
2. 獨立
3. 互賴

八大習慣

個人的成功DC

- 主動積極
- 以終為始
- 要事第一

依賴

人際關係的成功BC

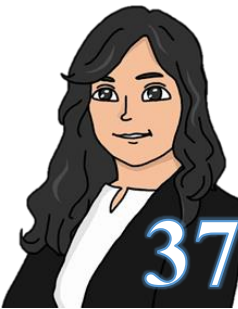
- 雙贏思維
- 知己知彼
- 統合綜效

互賴

獨立

均衡發展KC

- 不斷更新
- 找到內心聲音





職能概念

職能(Competency)-

為完成某一項工作任務，須具備的知識、技能、態度或其他特質等能力組合。

K. S. A. O



自我認知



一.個人優勢與職業性向之分析與瞭解



職涯
規劃

自我
探索

Who Am I?



WORK



職場
技能

職涯
準備

Are



U ready?

名字

生活方式

- 每天、每星期、每月、每季...
的模式(生活八大領域)

- 學業 / 財務 / 家庭 / 休閒
- 社交 / 精神 / 知識 / 健康

心智結構

影響



決策判斷

影響



命運結果



生涯規劃的向度

- 一 · 向內看 看自己(識己)
- 二 · 向外看 看外在工作環境、就業訊息
- 三 · 向前看 看工作/職業是否具有前瞻性
- 四 · 向後看 看過去的寶貴經驗



職涯規劃擬訂

~個人優勢分析與瞭解~

(一)、個人SWOT分析

(二)、個人核心競爭力分析

(三)、人格特質分析

(四)、職能(業)適性分析



優勢能力

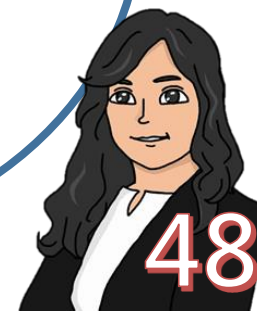
弱勢待補

SWOT(5min)



賺錢機會

面臨威脅



職能與專業能力的比較

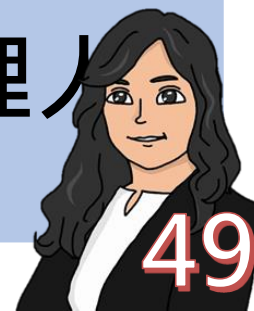
職能competency

專業能力competence

起源
目的
焦點
摘要
目標

美國
確認表現優秀者
人
個人特質
經理人

英國
確認最低標準
工作/角色
任務/產能
每個人，較少針對經理人



職能的種類

組織

核心職能(全員)

專業職能(依職務/依功能)

管理職能(依階層)



每項工作內容
一定有其相對應
所需具備的職能



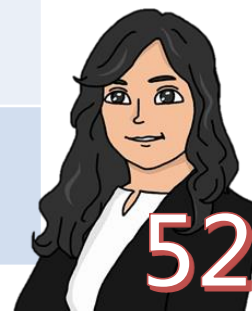
級別

•描述

人員能力分級表

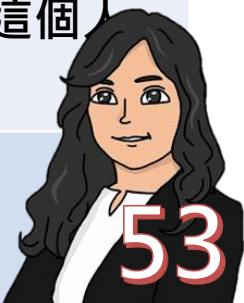
職能級別表

級別	能力內涵說明
6	能夠在高度複雜變動的情況中，應用整合的專業知識與技能，獨立完成專業與創新的工作。需要具備策略思考、決策及原創能力。
5	能夠在複雜變動的情況中，在最少監督下，自主完成工作。需要具備應用、整合、系統化的專業知識與技能及策略思考與判斷能力。
4	能夠在經常變動的情況中，在少許監督下，獨立執行涉及規劃設計且需要熟練技巧的工作。需要具備相當的專業知識與技能，及作判斷及決定的能力。
3	能夠在部分變動及非常規性的情況中，在一般監督下，獨立完成工作。需要一定程的專業知識與技能及少許的判斷能力。
2	能夠在大部分可預計及有規律的情況中，在經常性監督下，按指導進行需要某些判斷及理解性的工作。需具備基本知識、技術。
1	能夠在可預計及有規律的情況中，在密切監督及清楚指示下，執行常規性及重複性的工作。且通常不需要特殊訓練、教育及專業知識與技術。



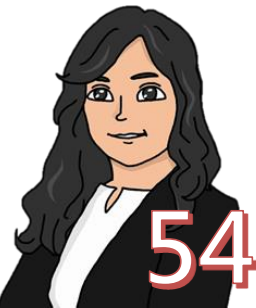
人員能力分級表(範例)

級別	•描述
新手 1 (Novice)	•依照字面意思，指的是一個人剛進入一個新的工作環境。通常的情況是，在此之前對於這份工作粗略知悉或是所知不多，反映這個人缺乏對該工作的知識與技能，為了勝任這份工作必須接受相當訓練
專業技術者 2 (Specialist)	•在沒有監督的情況下，可以信賴這個人圓滿完成某項工作單元，但操作的範圍僅限於某份重複的工作。這個等級在很多時候需仰賴於外部的指導，以協助這些人達成最適當的工作表現
資深專業技術者 3 (Experienced Specialist)	•一個人能夠圓滿完成某項重複性的特定工作單元，而且是在相當輕鬆熟練的情況下完成。一個人處於這個等級的時間，可能延續一段相當的日子
專家 4 (Expert)	•對於一個特別的工作單元，這樣的人總是可以憑藉著豐富的知識與經驗順利達成任務的要求。這樣的人獲得眾人的尊敬，並且在同業中由於其完美的技巧與專業能力，受到高度的推崇。這樣的人也能毫不費力的處理重複性的工作，甚至突發的情況
大師 5 (Master)	•這個人被尊稱為「專家中的專家」，或者是員工中「真正的」專家，在整個精英圈中這個人的判斷、其所設立的標準以及看法成為其他人遵循的標的
6 ?	能夠在高度複雜變動的情況中，應用整合的專業知識與技能，獨立完成專業與創新的工作。需要具備策略思考、決策及原創能力。



職能的重要性

- 😊 訓練需求分析的依據
- 😊 工作能力檢核的標準化基礎
- 😊 績效考核與升遷系統的依據
- 😊 訓練成果評估的參考
- 😊 工作改善的具體量化指標
- 😊 企業核心競爭力的養成
- 😊 企業組織發展的基石
- 😊 人才培育的準則



一般員工十大核心職能排名

團隊合作 91% 創新求變 61% 品質管理 40%

主動積極 79% 正直誠信 50% 反應速度 37%

責任感 71% 客戶導向 50%

持續學習 70% 解決問題能力 46%



人員能力分級表

•層級式

成效導向 (Result Orientation)

(1) 僅具粗淺概念

(2) 已入門，但需他人支援

(3) 能獨立，偶需他人支援

(4) 具備相當的專業知識與技能，
判斷及決定的能力

(5) 具備應用、整合、系統化

(6) 需要具備策略思考、
決策及原創能力

L6

在高度複雜變動的情況獨立完成專業與
創新的工作

L5

能夠在複雜變動的情況中最少監督下，
自主完成工作。

L4

經常變動的情況中，在少許監督下獨立執
行涉及規劃設計且需要熟練技巧的工作

L3

部分變動及非常規性的情況中，在一般監
督下，獨立完成工作。

L2

在經常性監督下，按指導進行需要某些判
斷及理解性的工作

L1

在可預計及有規律的情況中，在密切監督
及清楚指示下，執行常規性及重複性工作

職能建置的目的

建置職能大致可以分類為三種目的：

- a. 未來力：實現願景策略
- b. 優質力：擴散內部典範
- c. 競爭力：強化競爭優勢





二. 職涯發展之規劃



職涯
規劃

自我
探索

Who Am I?

WORK

職場
技能

職涯
準備

Are U ready?

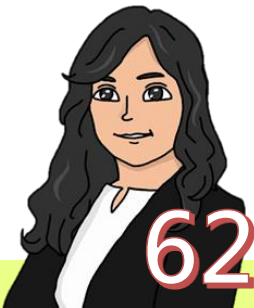




一、在工作上找到樂趣



- 許多人困在週而復始、沒變化的工作中
- 訓練自己「期待新鮮的每一天」
- 學著每天對不同的人、事、物感興趣。

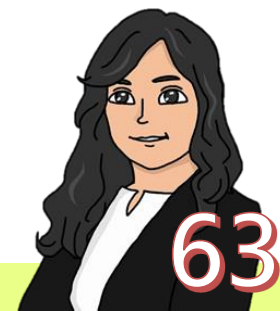




二、從工作中找到價值感



- 每天都在割盲腸的醫生，割五百條下來也會覺得煩
- 如果換個心情想，我今天又救了多少人。

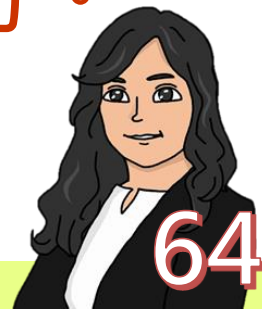




三、找出自己最擅長部份



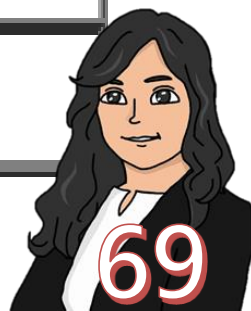
- 多數人屬於後天找不到興趣的工作
- 沒有幾個人可當音樂家、運動員，但可以從現有工作中找到自己最擅長的部分。



特性別得分表(說明)

各職業適性得分表(說明)

特 性	得分	特 性	得分	適性工作	得分
行動性	10	獨立自主性	2	<u>定型的工作</u>	4
持續性	9	革新性	8	<u>對人的工作</u>	4
指導性	5	思考性	7	<u>營業的工作</u>	5
挑戰性	7	柔軟性	8	<u>非定型工作</u>	6
共感性	5	感受性	5	<u>具創造性的工作</u>	3
情緒安定性	9	慎重性	4	<u>領導階層</u>	4



個人職涯發展的規劃

- ☺ What I might do(我可以做什麼)
- ☺ What I can do(我能做什麼)
- ☺ What I want to do(我想要做什麼)
- ☺ What I should do(我應該做什麼)



職涯發展的規劃 (20min)



未來想做什麼？



預期理想狀態

我的目標對象

生涯規劃

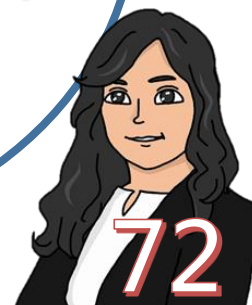


(15min)

實際...

1. 啟發或計畫來應對落差

2. 證明你的可行性



你是哪種學習類型？

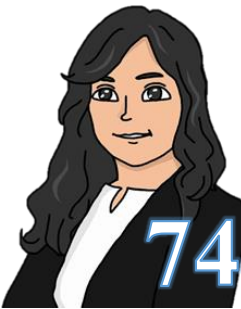
聽覺



動覺



視覺

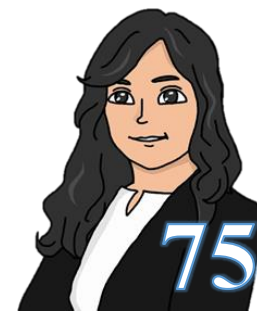


VAK測試表

依直覺和實際情況回答並填寫1-5的數字，最後分類型相加。

數字的高低顯示你的學習偏好指數，也就是當你在學習時，你比較習慣使用的學習方法。

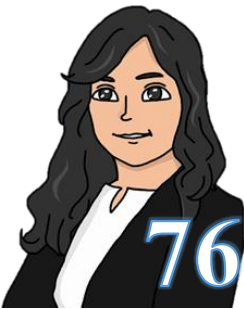
1=不曾如此；2=很少如此；3=偶爾如此；4=通常如此；5=總是如此。***(這段請寫下來)



第一項：

- (1) 我喜歡老師要求學生要考試的課。
- (2) 我喜歡書面的說明，不喜歡口頭的說明。
- (3) 我發現幻燈片與電影有助於課程的了解。
- (4) 閱讀一本書比聽老師講述使我記得更多的重點。
- (5) 我需要抄下老師黑板上的範例以便以後再複習。
- (6) 我喜歡課本附有圖表及圖片，因為他們有助於我對教材的了解。
- (7) 我只要大略瀏覽便可找出作業上的錯誤。
- (8) 我比較喜歡看報紙，不喜歡聽新聞。

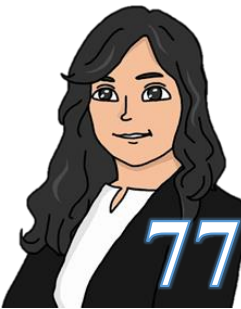
總分為：_____



第二項：

- (1) 聽到是講的會比閱讀課本能記得更多內容。
- (2) 當我專心聽講時，我不必寫筆記就可記得重點。
- (3) 我喜歡老師要求隨堂考的課。
- (4) 我比較喜歡先聽後看。
- (5) 我喜歡口頭說明，不喜歡書寫說明。
- (6) 當我閱讀一則短篇故事或戲劇時，我比較喜歡聽錄音帶。
- (7) 我用聽的方式便可記下電話號碼。
- (8) 寫東西時，需要大聲念出來。

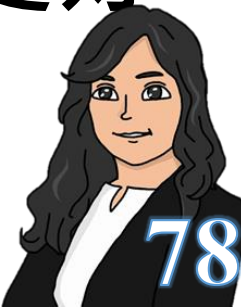
總分為：_____



第三項：

- (1) 我發現寫字有助於記憶。
- (2) 我喜歡在研讀時吃零食或嚼口香糖。
- (3) 我擅長於拼圖玩具與迷宮遊戲。
- (4) 我通常要寫下電話號碼才能記起來。
- (5) 我喜歡在聽新聞時，手邊有一支筆。
- (6) 我需要列出我要做的事以便記下來。
- (7) 我喜歡用手或使用工具來完成作業。
- (8) 寫東西時，需要到處走動才能將內容記得更好。

總分為：_____





建立正面人生觀



面試前心理準備



1. 面試前

- ① 了解對方
- ② 充分準備

面試技巧

- ① 虛心檢討
- ② 不斷學習

3. 面試後

- ① 全力以赴
- ② 超級魅力

2. 面試中





建立外在形象之重要性



- 外在形象的重要：
留下好的第一印象
- 外在形象在職場上的
影響力：
使人們更容易去聽我
們的見解，認同我們
的觀點。

你呈現的外在形象
就是你的隱形名片





個人形象魅力塑造



形象即是印象
找出屬於自我的形象，
展露個人的自信與魅力

內 外

形象管理

穿衣風格

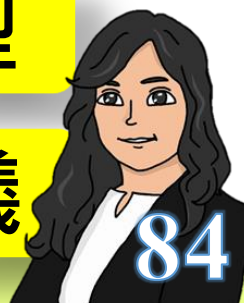
氣質品味

美麗色彩

行為態度

彩妝造型

美姿美儀



建立正面的職場人生觀

- 一 · 建立**自我的認知**，而不是別人的評價上！
- 二 · 建立**長遠的價值**，而不是短暫的享受上！
- 三 · 建立**給予的多少**，而不是獲得的多寡！



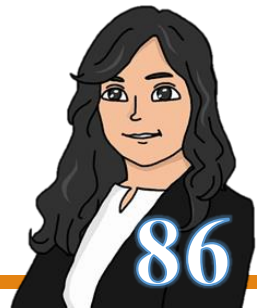
不適應怎麼辦？



做情緒的主人

喜悅由心而生

- 快樂：
- 50%基因
- 10%外在環境
- 40%自己



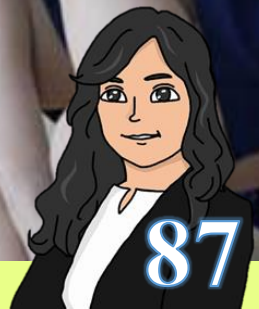


3Q very much = 搶手人才

IQ : Intelligence Quotient
專業能力、學習能力、解問題能力

EQ : Emotional Quotient
工作熱情、同理心、團隊合作、敏感度

LQ : Learning Quotient
領導力、學習力、行動力



問員工結婚沒 雇主恐觸法

(2012.06.07 聯合新聞網)

- ❖ 詢問員工或求職者的隱私，雇主可能觸法。雇主不得要
求員工、求職人提供「非屬就業所需」的隱私資料，違
者可處新台幣6萬元至30萬元罰鍰。
- ❖ 據民間求職網調查，最常遇到的私人問題為家庭背景，
約53%的上班族曾遇過，約34%被問過婚姻狀況。
17.6%曾被詢問性傾向，17.3%則遇過政黨問題，15.4
被問及貼身衣物或驗孕報告。



就業服務法

❖ **第5條第2項**：雇主招募或僱用員工，不得有下列情事：

- 一、為不實之廣告或揭示。
- 二、違反求職人或員工之意思，留置其國民身分證、工作憑證或其他證明文件，或要求提供非屬就業所需之隱私資料。
- 三、扣留求職人或員工財物或收取保證金。
- 四、指派求職人或員工從事違背公共秩序或善良風俗之工作。





雇主面試時不能任意詢問求職者的隱私，否則可能被罰款。

雇主不能問的隱私

類別	內容
個人生活	信用紀錄、犯罪紀錄、懷孕計畫、背景調查
心理	心理測驗、誠實測驗、測謊
生理	基因檢測、藥物測試、醫療測試、HIV檢測、智力測驗、指紋



應徵補教師、保全、機師~ 仍有必要提供隱私

❖ 特殊行業或職務例外:

- (1) 補教老師(性侵前科)
- (2) 計程車司機(性侵前科)
- (3) 保全人員(犯罪毒品刀械、良民證)
- (4) 擔任重要財會人員(信用紀錄經濟犯罪)
- (5) 機師(毒品)



性別歧視

性別歧視範疇

職場歧視禁止

職場性騷擾排除

促進平等措施



性別歧視

性別歧視範疇

- ◆ 「性別歧視禁止」
- ◆ 「差別待遇的禁止」
- ◆ 「同工同酬與同值同酬」
- ◆ 「禁婚與禁孕條款之禁止」



但實際現象...

- ❖ 依據現有就業歧視案例，有90%以上都是屬於性別歧視案件。
- ❖ 就業職場上普遍存在的性別歧視案例有「同工不同酬」、「單身條款」、「結婚、懷孕及分娩解僱(退職)」、「招募、採用、配置、訓練、升遷等差別待遇」、「工作場所性騷擾」等。例如雇主在決定勞工錄取資格時，以要求勞工在定型化工作契約中，同意簽加註「結婚必需自動離職」、「懷孕必需自動請辭」、「年滿30歲必需離職」。



當遭受性侵害/性騷擾的員工申訴時， 雇主應該如何面對？

❖ 您的立場：

不做判斷與批判、不預設立場

冷靜 → 相信 → 支持、

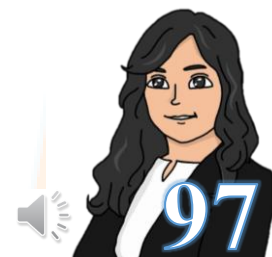
關懷 → 迅速處理



課程回顧與心得分享 (10min)

- Q&A-個人分享

我學到的-事



快樂當自己的貴人



謝謝聆聽

