

准考證號碼：

姓名：

技術士技能檢定就業服務職類乙級術科測試試題

一、依「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」第 16 條規定，雇主申請第 2 類外國人之招募許可，應備相關文件向勞動部提出申請，請回答下列問題：

- (一) 依第 16 條第 1 項第 3 款、第 4 款規定，雇主申請聘僱第 2 類外國人從事哪一項工作可免附求才證明書及國內招募時之聘僱國內勞工名冊？（1 分）
- (二) 第 16 條第 1 項第 5 款規定之證明文件係由何政府機關開具？（1 分）
- (三) 依第 16 條第 3 項規定，雇主申請聘僱外國人，符合哪 3 種情形之一，可免附第 16 條第 1 項第 5 款規定之證明文件？（8 分）

二、請依「私立就業服務機構許可及管理辦法」（簡稱管理辦法）規定，回答以下問題：

- (一) 依管理辦法第 20 條規定，私立就業服務機構為雇主辦理聘僱外國人在臺灣地區工作之申請許可或管理事項前，應與雇主訂定契約，並以何種方式為之？（2 分）
- (二) 依管理辦法第 4 條第 3 項規定，雇主與求職人之間的聘僱契約生效後多少日內？（2 分），如因可歸責於求職人之事由，致聘僱契約終止，雇主得請求私立就業服務機構免費重行推介幾次？（3 分）或退還百分之多少的介紹費？（3 分）

三、

(一) 請依下列情境自 (a) ~ (i) 選擇正確答案並依序寫出英文代碼：

(a) 1 (b) 2.2 (c) 3 (d) 3.3 (e) 4 (f) 4.5 (g) 6 (h) 9 (i) 10

1. 近期 COVID-19 疫情對國內部分產業的衝擊，也反應在失業率上，依就業保險法第 16 條第 2 項及「就業保險延長失業給付實施辦法」第 2 條規定，中央主管機關審酌失業狀況等情形，得公告延長失業給付，最長發給九個月。請

問認定標準包括每月領取失業給付人數占每月領取失業給付人數加計每月底被保險人人數之比率，連續 4 個月達百分之多少以上？（3 分）

2. 失業給付係按申請人平均月投保薪資 60% 按月發給，請問如果投保單位違反規定將投保薪資金額以多報少或以少報多者，自事實發生之日起，按其短報或多報之保險費金額，處多少倍罰鍰？（2 分）

3. 甲君 46 歲，因公司歇業遭非自願離職，甲君於領滿失業給付後 3 個月始找到工作並參加就業保險，但工作 1 年後又再次遭非自願離職，於是再次向公立就業服務機構申請失業給付，請問甲君如符合失業給付申請資格，最多可以申領幾個月失業給付？（3 分）

(二) 依就業促進津貼實施辦法，為協助非自願離職者、就業服務法第 24 條特定對象失業者就業，公立就業服務機構除運用相關就業促進措施外，得指派其至用人單位從事臨時性工作，並發給臨時工作津貼，該項津貼係按中央主管機關公告之每小時基本工資核給，請問 1 個月津貼的領取上限為多少？（2 分）

四、請依職業訓練法授權訂定的技術士技能檢定及發證辦法第 49 條規定，回答下列問題：

(一) 取得技術士證者有何種情形作為，中央主管機關應廢止其技術士證。（4 分）

(二) 請依第 49 條第 2 項第 1 款至第 6 款規定，中央主管機關應撤銷技術士技能檢定應檢人報檢資格或學、術科測試成績或已發技術士證的 6 種情形中，任舉 3 種違反規定情形。（6 分）

五、甲君在僱有 20 個員工的 A 公司工作，請依據相關勞動法令回答下列問題：

(一) A 公司應依據勞工保險條例第 15 條規定，每一個月為甲君負擔多少百分比（%）的勞工保險普通事故保險費？（2 分）

(二) 甲君應依據勞工退休金條例第 14 條規定，每一個月最高/最多可自願提繳退

休金多少百分比 (%) ? (2分)

(三) A 公司剛好遇到疫情期間訂單減少，不得已宣布要進行大量解僱勞工。準此，依據大量解僱勞工保護法第 2 條第 1 款規定，該公司之「大量解僱勞工」情形，係指於 60 日內解僱勞工逾多少人？(2分)

(四) 如果甲君是 A 公司要大量解僱勞工之一的員工，則甲君與 A 公司之間因而發生勞動契約規定之勞資爭議時，依據勞資爭議處理法第 5 條規定，是屬於哪一種爭議事項之勞資爭議？(2分)

(五) 依據大量解僱勞工保護法第 2 條規定：「所稱大量解僱勞工，係指事業單位有勞動基準法第 11 條所定各款情形之一、……」，請在法定 5 種情形中，任舉 2 種勞動基準法第 11 條所定的各款情形。(2分)

六、近一年多以來，一些醫療保健用品公司因為大量訂單湧進，緊急需要用人，便向公立就業服務機構登記求才，公立就業服務機構依據現有就業服務系統中之求職登記人數，進行就業媒合。假設：新登記求職人數有 1 萬人，有效求職人數有 2 萬人，有效求職就業人數 5 千人，新登記求才人數有 2 萬人，有效求才人數有 3 萬人，有效求才僱用人數 1 萬 5 千人，請回答下列問題：

(一) 1. 求職就業率為多少？(2分)

2. 求才利用率為多少？(2分)

3. 求供倍數為多少？(2分)

(二) 上述所謂的「有效求職人數或有效求才人數」之有效期限，一般訂為幾個月？(2分)

(三) 請任舉二種，一般求才雇主申請求才登記之方式。(2分)

七、在就業服務過程中，就業服務人員應尊重與維護求職者的下列權益：

A. 最佳福祉：促進服務對象的最佳福祉。

B. 尊重差異：讓不同文化的族群都能同等受到尊重。

C· 免受傷害：促使服務對象免於恐懼、不安、壓迫及不正義對待。

D· 自主決定：不可限制服務對象自我決定權。

請針對下列 4 種情境說明，就業服務人員的做法是維護上述的哪一項權益？每個情境寫出一個最適合的權益，每個權益只能出現在其中一個情境，作答時請填寫 A、B、C、D 代碼。

(一) 甲君 30 歲，領有身心障礙證明，被鑑定為中度肢體障礙。他來到就業服務機構求職，就業服務人員依甲君需求，除成功幫他媒合就業外，並協調雇主依甲君的職務及工作環境，向地方政府申請職務再設計服務。(2.5 分)

(二) 乙君對學校工作沒興趣，決定放棄公立高中正式教師工作，轉投入商場工作，並願意因為缺乏經驗而從只有基本薪資的基層業務工作做起。就業服務人員配合他的期望幫他做媒合。(2.5 分)

(三) 丙君是印尼籍外國人，信奉伊斯蘭教，因與本國人結婚而來台獲准居留。他來到就業服務機構求職，就業服務人員在媒合過程中主動關心他是否因為印尼生活習慣或宗教信仰而對工作有特別考量。(2.5 分)

(四) 丁君因為不堪性騷擾而離開前一個工作，就業服務人員除了配合丁君期望介紹可能的工作機會，還主動提供防範與申訴性騷擾的相關資源。(2.5 分)

八、甲君，女性，31 歲，高中畢業，未婚，自述過去找工作時，有很長一段時間由於自己的身心障礙而處處受挫，會來到公立就業服務機構尋求協助，是因為一位好朋友的介紹和鼓勵。

就業服務人員在提供就業諮詢的 4 個階段（建立關係階段、議題開展與揭露階段、促進改變階段，以及關係結束的準備階段），分別運用了許多相關的會談技巧，請問下列 4 組會談技巧（技術），一般而言，各主要對應到上述哪一階段？（每組技巧只對應 1 個階段，每個階段只對應 1 組技巧）

(一) 面質、賦能/賦權。(2.5 分)

(二) 反映/回應、確認、鼓勵。(2.5 分)

(三) 連結、理解、高層次同理心。(2.5 分)

(四) 接納、傾聽、初層次同理心、觀察。(2.5 分)

九、甲君最近一直處理不同求職者的客訴問題而深感困擾，因此，

(一) 甲君去跟同事乙君說：我對有些求職者的耐性已快到極限，而感覺這樣的狀況很糟。

(二) 甲君說：因為服務單位規定員工對求職者不可以冒犯，所以面對求職者的無禮，仍然要和顏悅色的解釋。

(三) 甲君又說：有一天一位求職者一來，我還沒搞清楚狀況就被大罵了 3 分鐘，當下我也很生氣，但是我請同事先處理，然後跑進廁所用冷水沖臉。

(四) 乙君向甲君表示：我面對來客訴的求職者，都能同理他們一定是在接受服務過程不開心了才有這些舉動，所以可以冷靜的跟求職者談問題。

(五) 甲君又說：那次被求職者大罵 3 分鐘後，我想應該找出那位求職者的服務紀錄，再對應他抱怨的內容，把重點放在他的問題，而不是把求職者暫時推給同事服務。

從下列 5 項情緒調節技巧：(A) 表層演出、(B) 深層演出、(C) 認知重評、(D) 情緒壓抑、(E) 社交分享，請根據 (一) ~ (五) 描述的情境，回答各屬哪一類情緒調節技巧？(10 分)

十、受到 COVID-19 疫情影響，甲君的餐飲專賣店開幕不到 10 天即因配合防疫而停業，惟仍需支付店租、水電及人事等費用。面對外部環境驟變，不僅沒有收入尚有大筆開銷要支付，甲君因此失眠、焦慮，同時在腦海裡一再出現：「我慘了」。為了度過此一難關，甲君求助就業服務人員。請依上列敘述及下列各問題情境，自下表所列職涯理論、概念與技巧，選擇 1 個最適合的答案或代號，依序回答下列問題：

(一) 甲君初見就業服務人員有感而發的說：「一個小病毒竟能撼動我的職業生涯而且改變人們的日常生活」。依甲君所言，即使是一個微小的起始差異，也

能產生巨大改變，係屬職涯混沌理論的何種概念？（2分）

（二）就業服務人員邀請甲君閉上眼睛，想像自己處在一個心情平靜的地方，並進入此一畫面，直到有比較放鬆的感覺才張開眼睛，以緩和焦慮，係屬何種諮詢技巧？（2分）

（三）就業服務人員引導甲君使用：「我會辛苦，但不會被擊垮」的話語取代「我慘了」的負面想法，幫助甲君從正向的觀點看問題，係屬何種諮詢技巧？（2分）

（四）就業服務人員陪伴甲君辨識壓力來源，探討有哪些可以改變、哪些無法改變，然後學習問題解決技巧、資源應用並建立支持系統，以協助其度過難關，係屬何種諮詢技巧？（2分）

（五）透過諮詢，甲君學會以彈性、樂觀的心態，面對此一偶發疫情事件，對其餐飲事業造成的影響，而且找到新的應變策略。此一諮詢策略最接近何種職涯理論觀點？（2分）

職業理論與概念		
(A) 奇異吸子 Strange attractor	(B) 蝴蝶效應 Butterfly effect	(C) 鐘擺效應 Pendulum Effect
(D) 善用機緣論 Planned happenstance theory	(E) 生涯建構論 Career construction theory	(F) 社會認知生涯論 Social cognitive career theory
職業諮詢策略與技巧		
(G) 引導式心像 Visual imagery	(H) 漸進式肌肉放鬆 Progressive relaxation	(I) 壓力免疫訓練 Stress inoculation training
(J) 奇蹟問句 Miracle question	(K) 過度糾正 Overcorrection	(L) 消弱 Extinction
(M) 系統檢敏感法 Systematic desensitization	(N) 普力馬原則 Premack principle	(O) 重新框架 Reframing