

求職技巧

馬偕紀念醫院
人力資源室劉玲櫻

前言：由一本書談起

你是人才嗎？

你為將來求職煩惱嗎？



前言：由一本書談起

「如何移動富士山

答得出來，才是頂尖企業要的人才」

前言：由一本書談起

微軟考題

『八顆撞球，其中一顆比較重，
以天平為工具，要幾次才能
找出較重的撞球？』

前言：由一本書談起

比爾蓋茲：

「除了IQ，什麼都不重要！」

前言：由一本書談起

李森將辭呈傳真給

霸菱集團總裁彼得霸菱，

說了一句 “I ‘m sorry !”

就終結霸菱銀行百年的事業版圖。

前言：由一本書談起

劉○○涉嫌盜賣業務上保管股票，
將犯罪所得三十億八千餘萬元轉往
香港，目前名列十大通緝要犯第五名
著名之理律法律事務所商譽重創。

一、台灣就業市場概況

1. 文憑不再是萬靈丹
2. 「磁吸作用」
3. 「理念時代」來臨
4. 企業全球化趨勢
5. 「人力派遣業」興起
6. 「高佣金、低底薪」
7. 台灣區域市場現況

1.文憑不再是萬靈丹

過去，
文憑像是一種文化貨幣，
投資越多，
對「未來」購買力越強。
近十年來，
形同文化貨幣貶值.....

1. 文憑不再是萬靈丹

十年間，大專院校由123 所增至154所

大學21 學院29 專科73

大學57 學院78 專科19

平均每天，誕生 4 個博士(1501人)

平均每時，產出 2.95 個碩士(25900人)

平均每分，製造 0.5 個大專生

專科(123317人) 大學(146166人)

1. 文憑不再是萬靈丹

碩士生成長率接近300%

博士生成長率則超過150%

造成學歷貶值，已無法

墊高新世代的就業優勢。

1.文憑不再是萬靈丹

許多大四學生選擇延畢，
給自己多一年的時間，其實是
「害怕面對自己、害怕面對未來」
其實，多讀一年，可能無法增加
自己的競爭力，反而因越晚出社會
，面對更多的競爭者。

2. 「磁吸作用」

1987年政府開放大陸探親後，兩岸經貿交流日趨頻繁，大陸地區由於勞資低廉、土地廣闊、及文化語言與台灣極少差異，引發產業赴大陸投資的熱潮。一般稱之為「磁吸作用」。

2. 「磁吸作用」

光是電子業的外移，

台灣至少就短缺了

200.000個以上的工作機會。

例如：

華碩在大陸雇用40.000多人，

而鴻海更是超過100.000人。

2. 「磁吸作用」

大學擴張，大學畢業生過度供給，
產業出走，人力需求大幅減少，
雙面夾殺的結果，

1995年大專以上失業人數46.000，
2004年已超過140.000人，

失業暴增3倍！

3. 「理念時代」來臨

高學歷早已不等於就業保證，
韓國、日本、美國、歐洲如台灣，
愈來愈多「高學歷難民」在職場
驚濤中浮沉。
知識，不再是力量。

3. 「理念時代」來臨

趨勢觀察家平克 (Daniel Pink)
在新書《未來在等待的人才》
(A Whole New Mind) 中預測，
分析、邏輯與知識建構的
「資訊時代」慢慢退場。取代的是
創意、整合、設計與同理心取勝的
「理念時代」 (Conceptual Age) 。

4.企業全球化趨勢

貿易全球化，全球生產體系緊密結合
跨國分工合作與投資模式成為企業
得以生存及提升競爭力最重要也最
基本的策略。而無遠弗屆網際網路
及視訊設備，也使得企業用人跳脫
疆域藩籬的限制。

4.企業全球化趨勢

因應跨國分工的需要，員工能否具備「mobility」（移動的彈性）成為企業關注的焦點之一。台灣人才常因家庭等因素，而有地域上的設限，然而在企業全球化的年代，願意接受外派到不同市場工作的移動彈性，愈來愈重要。

5. 「人力派遣業」興起

『人力派遣業』是未來3-5年內一個全嶄新的行業，許多大型企業紛紛將初期招募人才的模式轉形成『人力派遣』的模式，這一種全新的求職模式，將是下一個世代不可避免的職場型態。

5. 「人力派遣業」興起

派遣的市場需求分為：

『長期派遣』及『短期派遣』兩種。

『長期派遣』約聘時間為六個月以上，

『短期派遣』約聘時間為六個月以內。

企業「非核心」或「短期性職務」

皆有可能成為被派遣的職務類別。

5. 「人力派遣業」興起

企業為節省人事成本，將非核心專案
以外包方式取代專職聘用的趨勢日盛，

外包案件以資訊最多

「資訊工程類」(42%)

「網站建置類」(40%)

「網頁設計類」(34%)

因此，外包市場的熱門人選，

是擁有**資訊方面專長**的人才。

6. 「高佣金、低底薪」

勞工退休金新制實施，企業界必須將員工每個月薪資的 6 % 提交勞工局員工個人帳戶，作為員工退休金，不是逐月發給之獎金則不必提撥，故許多企業傾向採取「低底薪、高獎金」的薪資制度，以節省人事成本。

績效嘉者取高薪！

7.台灣區域就業市場現況

北台灣以「服務業」為成長動力來源。
「婚紗美容」、「寵物美容」最亮眼，
兩者皆以50%的速率成長。

「娛樂運動」（成長29.9%）

「旅遊休閒」（成長20.3%）

「傳播與藝術工作」（成長19.8%）

「醫藥專業工作」（成長16.6%）

「旅遊餐飲工作」（成長16.3%）

7.台灣區域就業市場現況

中台灣是由「電訊油電」（成長56.1%）與「旅遊休閒」（成長52.24%）兩大民生休閒服務產業領軍成長。

經濟部「改善商業環境五年計畫」及921重建計劃推動下，「旅遊相關產業」帶動「餐飲服務業」、「農產畜牧寵物」分別以34.5%與33.7%的高度成長。


7.台灣區域就業市場現況

南台灣是傳統製造業大本營，近期南科資訊科技注入，呈現傳統製造、資訊科技與工商服務三足鼎立的成長態勢。

不動產服務、光電科技到精密製造產業也都有30%以上的成長。

人力需求呈現多元成長。從生產製造到行銷廣告，乃至週邊的民生服務都呈現明顯成長態勢。

二、組織期待員工的特質

- 誠實正直
 - 進取心〈積極性〉
 - 合作性〈配合度〉
 - 穩定性
 - 潛力
 - 溝通能力
- 

二、組織期待員工的特質

誠實正直

是必要且最重要的特質。

管理書籍幾乎都將「誠實正直」

列為員工必須具備的首要美德。

業務機密無法交給操守有疑慮的

員工。團隊合作需要真誠才能

有效溝通，才有互信基礎。

二、組織期待員工的特質

進取心〈積極性〉

企業都期待員工充滿積極、熱忱、認真的態度，因為這是進步的根本。

經濟學家羅賓斯〈Robbins.S.P〉：

人的價值

= 人力資本 × 工作熱忱 × 工作能力

一個人沒有工作熱忱，其價值為0。

二、組織期待員工的特質

合作性〈配合度〉

心理學家榮格曾提出公式：

$$I + We = Fully I$$

意為：一個人只有在融入群體當中，
才能最大程度的實現個人價值。

企業分工越來越細，因此，團隊精神
是企業在最短時間，取得最大效益的
必要因素。

二、組織期待員工的特質

穩定性

公司不喜歡缺乏穩定性的員工

主考人員會由你的資料中去了解：

你過去工作時間是否有跳躍〈間斷〉？

你在每一個公司的平均時間多長？

前一個工作離開的原因是否合理？

如果你的資料呈現令人質疑的情況，

那麼你應準備一個足以讓人信服的理由。

二、組織期待員工的特質

潛能

Nokia公司認為：

「員工最重要的是潛能。」

招聘員工，有如在土地栽種幼苗，
期待有朝一日能長成參天大樹。
故招聘工作除了在意基本的能力
與條件，更要招募具有潛力的人。

二、組織期待員工的特質

溝通能力

溝通能力一般包含兩方面：

即「表達能力」與「理解別人的能力」，

是個人與組織或團隊分工合作的基礎。

能力強而溝通能力不良的人，對組織可能沒有助益，反而是沉重的負擔，故現代的企業都期待員工具備良好的溝通能力。

三、機構如何評估能力？

求職表格

筆 試

口 試

實 作

心理測驗

執 照

面 談

三、機構如何評估能力？

求職表格

企業使用申請表的目的：

- 1.標準化，可以節省篩選的時間
- 2.面談前可先擬定提問內容
- 3.面談時交叉比對當事者的一致性
- 4.了解當事人組織及溝通的能力
- 5.篩選條件不符的人能退出

三、機構如何評估能力？

口試

口試與面試的不同在於，

口試是針對專業智能的隨機測驗。

主試者常依應聘人員呈現的專長，

立即出題測驗，例如：

「你如何上網收集有關○○的資料？」

三、機構如何評估能力？

實作

比較屬於技巧性的工作，聘用單位常常要求當事者現場操作，例如：

廚師：作三色蛋、調義大利麵醬

環衛人員：扛沙包跑步

實驗助理：執行顯微鏡標本染色

三、機構如何評估能力？

心理測驗

了解心理現象，衡量行為的可能表現。

信度(reliability)

測量的結果是否穩定一致？

效度(validity)

是否可以測出想要了解的某種特質？

三、機構如何評估能力？

執照

政府單位核發的證照，是評估能力的有力指標，求職者擁有哪些專業認證資格，是雇主最期待知道的。

例如：

社工師、心理師、環衛管理人員
工程師、廚師

三、機構如何評估能力？

面談

- 「結構性的面談」

是有明確目標、經過規劃的面談，
比較可以正確的選擇期待的人才。

- 「非結構性的面談」

是未經計劃的面談，可能無法產生
具體的甄選作用。

三、機構如何評估能力？

面談

目的：

- 1.靜態的資料變成動態的資料
- 2.讓部門主管去「感覺」應徵者的人格特質
- 3.雙方對自己的期待再確定

四、求職前的準備

1. 就業性向分析

「2006年新鮮人求職調查」
在畢業季有64%的新鮮人
找不到工作方向。

未清楚自己性向和生涯方向，
匆忙就職，常因不適應，
興起換工作的念頭。

四、求職前的準備

1. 就業性向分析

企業可以接受轉職3-5次，超過這個臨界點通常就不考慮晉用，但值得注意的是，有1/3的七年級生已經轉職超過5次。這對下一次晉用造成扣分效果。

四、求職前的準備

1. 就業性向分析

求職前應對自身條件做合理分析，並對所嚮往的職業有切實的了解，勿以幻想或刻板印象為選擇的指標。高薪職業多半高壓力，須投入大量時間，或必須經常出差。就業資訊和性向測驗可供你參考。多接觸專業領域中的人，增加了解。

四、求職前的準備

2.正確求職態度

找工作是繁瑣而累人的事，
應把它視為**全時(FULL-TIME)**
工作來做，規劃每天行程，
並且確實執行。

準備冊子記下與求職有關的事，
包括求職的線索、寄出履歷機構、
何時寄出、電話紀錄.....等等。

四、求職前的準備

3.留意徵才啟事

異常招募廣告應提高警覺！

- 啟事無刊登公司名稱及住址，
或利用信箱號碼及電話徵才。
- 同一個啟事長期不斷出現。
- 不合情理的廣告。
(如高薪月入數十萬元、免經驗等)

四、求職前的準備

4. 評估應徵公司

進入職場要考慮：

- 一：企業願景
- 二：公司環境
- 三：升遷管道暢通
- 四：薪資福利

剛開始不要太計較薪水和職務內容，
態度謙卑有禮，可以在職場異軍突起。

四、求職前的準備

5.練習處理對你面試不利的事情

·對於過去的失敗或缺點的記憶，在面試中經常給求職者帶來煩惱。如果對某些事抱持者消極的看法，並在言詞間流露出來，那麼主事者就會認為你做了不該做的事。即使曾經犯過錯，也可以作為一段學習性的經驗加以陳述。

四、求職前的準備

6. 建立自信

- 檢視自己的優缺點評估自己的一切條件，
準備一份具說服力的自我介紹說詞。
- 做好心理準備、建立自信，得失心不要太重。
找到一份合適的工作需要時間及經驗的累積。
只要適當展現自信，就能去除不必要的緊張、
害怕。

四、求職前的準備

7.傳遞具吸引力的訊息

- 掌握誠懇原則，在錄用標準方面，「才能」是首要不變的原則，誠懇則是重要的機動因素。面試前做好萬全準備、表現整潔的儀容，及充份展現自我，便是誠懇的表現。
- 強調自己是公司未來最具潛力的良性資產
- 強烈的工作意願
- 與同事團隊合作的能力

五、如何贏在起跑線？

1、清楚遊戲規則

1.主要職責

2.教育程度

3.基本訓練

4.專業訓練

5.專業執照

6.考試方式

7.聘用時間

五、如何贏在起跑線？

2、認識企業文化

了解徵才機構之組織文化，
目的有二：

- 1.了解是不是自己想去的公司
- 2.企業價值觀是組織的方向盤，
企業提倡甚麼，就會期待員工
是能貫徹價值觀的適任人才。

五、如何贏在起跑線？

3、確認工作合適

了解工作內容及應具備的條件以後，應思考與自己的期待是否符合，且自己相關資歷是否具備。投遞過多的履歷，並不增加錄取的機會，反而可能經歷挫敗感。

五、如何贏在起跑線？

4、著手預備工作

鼓勵求職成功的金玉良言，
沒有比「萬全準備」更為恰當。
預想可能面臨的考驗，著手
預備資料，是雀屏中選的
不二法門。

五、如何贏在起跑線？

5、費心求職表格

求職表格初是公司初步評核的重要資料，應用心去完成。

履歷表與申請表不同：

履歷表：主動權在應徵者〈自訂〉


申請表：組織依需要設計特定表格

六、面試常見的提問

- 工作經驗
- 家庭背景
- 學校教育
- 個人特質
- 人際關係

六、面試常見的提問

· 工作經驗

1. 請問你有那些自己感到驕傲的工作經驗？
 2. 請問你對前一工作主管的評價？
 3. 請問你曾面對最大的困難為何？如何解決？
 4. 請問你前一個工作待了多久？為什麼離職？
- 

六、面試常見的提問

- 家庭背景

1.請簡單介紹你的家人？

2.請問你兄弟姐妹就業、就學情形？

3.請問你父母對你的工作有甚麼建議
與期待？

六、面試常見的提問

· 學校教育

1. 請問你最喜歡的科目？為甚麼？
2. 請問你曾經參與何種社團？
3. 大學時代成績平均是乎不高，
為甚麼？


六、面試常見的提問

- 個人特質

- 1.如果讓你的知己好友談你的缺點，
你認為他會怎麼回答？
- 2.請問你五年後有何生涯規劃？
- 3.請問你自認適合應徵此工作的理由？

六、面試常見的提問

· 人際關係

- 1.請你介紹一下自己最好的朋友？
 - 2.請問你是否和同事處不來，如何處理？
 - 3.請問你在團體中常扮演的角色為何？
- 

七、面試提問的目的

- 開放式的問題

目的：提問方式讓應聘人員有充分陳述的機會，能較深入、完整說明想法。

七、面試提問的目的

- 開放式的問題

封閉式的問題

是以「是不是」、「會不會」

起頭的問題，猶如測驗卷的是非題，

例如：

「你願不願意值夜班？」

「你會不會很難相處？」

七、面試提問的目的

- 開放式的問題

開放式的問題

是以「為何」、「如何」起頭的問題，猶如測驗卷的申論題，能獲取較深入、完整的訊息。

例如：「請您談談前一份工作曾面對的困難為何？如何解決？」

七、面試提問的目的

- 支持式的問題

目的：面試開始時，舒緩應聘人員的緊張與焦慮，建立溫暖友善的關係。

例如：「看你進來時，充滿信心的樣子，請分享一下，為了今天的面試你做了那些準備？」

七、面試提問的目的

- **一般式的問題**

目的：極普遍性的題目，能概括性的了解當事者背景及組織能力。

時機：面試開始或沒有設定問題時。

例如：

「請用3分鐘介紹你的家人？
並說明他們與你的關係？」

七、面試提問的目的

- 隱藏式的問題(不透明式的問題)

例如：

「請簡單分享你大二選修

『烹飪的藝術』課程心得？」

七、面試提問的目的

- **模擬式的問題：**

目的：測試應徵者在工作可能面對之實務問題上的反應能力。

例如：「當你(總機)接到自稱衛生局官員的電話，詢問老闆家裡電話號碼時，你將如何處理？」

七、面試提問的目的

- 回顧式的問題：

目的：讓當事者經由「過去實際經驗」
證明自己具備某種特質或能力。

例如：

請舉一些實際例子，
來說明自己的耐性？」

七、面試提問的目的

- 認同式的問題：

例如：

「投資管理顧問的工作需具備怎樣的條件？你如何說明自己將是優秀的投資管理顧問？」

七、面試提問的目的

- **反射式的問題：**

目的：對應徵者的說明，做立即性的反應，以釐清自己的理解是否正確。

例如：「聽起來你似乎你很害怕與陌生人接觸，請再詳加說明？」

七、面試提問的目的

- 延伸式的問題 (漏斗技巧)

目的：針對問題所得訊息的重點，
再深入瞭解。

例如：「既然前一個工作的老板那麼
賞識你，你也與他親如兄弟，
為什麼還決定離職？」

七、面試提問的目的

● 面試常見提問問題

- 為什麼到本公司來應徵？
- 為何選擇這份工作？
- 你認為自己有那些優點及缺點？
- 目前有什麼興趣及嗜好？
- 你對這份工作瞭解多少？
- 公司若需要加班，你能否配合？
- 如果有職務或部門的調，你能接受嗎？
- 你的目標及理想是什麼？

八、面試如何脫穎而出？

1、確認面試規定

面試相關規定務必確認，例如：
時間、地點、是否需要攜帶文件？
是否需要提早報到？切勿還沒有上
戰場之前，就面臨被淘汰的命運。

八、面試如何脫穎而出？

2、閱讀履歷表

面試前投遞的履歷表或自傳，
是主考官發問的主要參考資料。

面試前應再次閱讀，以因應更深入的探詢或避免臨場應答與文書資料不一致的情形發生。

八、面試如何脫穎而出？

3、預先演練

面試之前，安靜下來，就自己的專業、能力、經驗、人格特質...等，模擬如何用簡短的時間表達出來。不清楚自己的優點，就無法有效推銷自己。

八、面試如何脫穎而出？

4、第一印象

第一印象形成，很難改變！

適當的服飾增加自信，也給主考官留下良好的印象。

最好穿著正式的服裝，整齊清潔，但不要太過嚴肅或過度裝扮。

八、面試如何脫穎而出？

5、手機關閉

面試過程最怕因為干擾而中斷，
如果手機鈴聲響起，雖然隨即
關閉，亦會讓人產生不良的觀感。

八、面試如何脫穎而出？

6、禮貌態度

進入面試場所，在未被邀請坐下之前，不要先坐下來。就座前要說謝謝。坐姿要挺直，面帶自然笑容，目視主考人員。

八、面試如何脫穎而出？

7、專注聆聽

主考人員發問時，表現專注聆聽的神情，切勿打岔。

就如面對筆試一般，仔細了解題目的用意後再作答。

八、面試如何脫穎而出？

8、優點進擊

面試成功的關鍵，在於自己演練的內容，如獨特優勢、個人專長、優質經歷等，可以自然的在過程中呈現出來。

務必十分熟悉，適時出擊！

八、面試如何脫穎而出？

9、舉例說明

回答面試的問題，多舉過去實際發生的實例說明，可達到兩項功效：

- 1.證明所言的真實性。
- 2.生動有趣，增加主試者的印象。

八、面試如何脫穎而出？

10、堅持到底

應試過程若有挫敗感，或身體感到疲倦，或測驗完畢感到輕鬆，都應該持續保持高昂、自信的精神，切勿因為鬆懈、洋洋得意而讓戰果功虧一簣。

GET READY FOR THE JOB

謀取工作的難度愈來愈高，
新鮮人應該放棄「找」工作的想法，
而應該有「爭取」理想工作的態度，
隨時 Get ready for the job。

機會是留給有準備的人！

**祝福大家心想事成！
謝謝聆聽！**