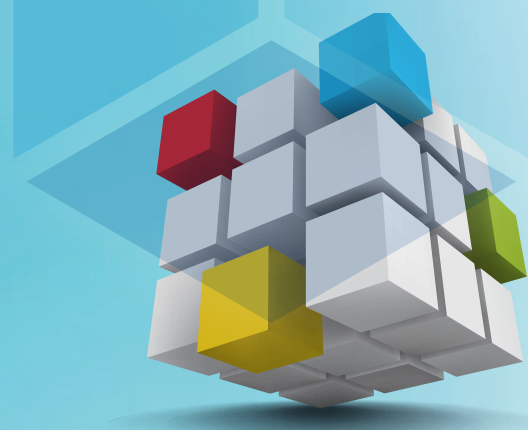


泛太平洋地區 國家職能標準制度簡介



指導單位：



行政院勞工委員會

主辦單位：



行政院勞工委員會職業訓練局

執行單位：



工業技術研究院產業學院

第五章 新加坡

一 勞動力技能資歷架構

第一節 推動背景與沿革

新加坡從 2000 年開始推動國家職能認證系統（National Skills Recognition System, NSRS）之建構，是建構職能標準和獲得技能認證的一項架構，其目標在於針對國內各項產業訂定職能標準，並結合訓練系統，提供認證機制，進而達成提升國內人力素質，以協助國內產業之競爭力成長。期初由人力部（Ministry of Manpower Singapore）、工商部（Ministry of Trade & Industry）負責規劃各行業所需的職能標準，而在 2003 年改由新成立勞動力發展局（Singapore Workforce Development Agency, WDA）負責推動，其性質近似於我國職訓局的角色。

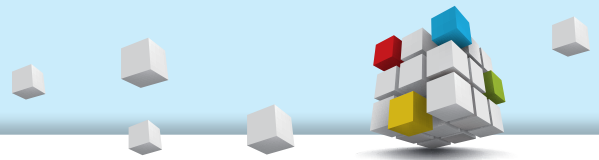
時至 2004 年，勞動力發展署以國家職能認證系統為基礎，再行規劃更為完善的職能訓練架構，稱為勞動力技能資歷架構（workforce skills qualification, WSQ）。整合訓練、發展與檢定認證等相關面向，藉由跨部會的合作，並導入業界之意見，歸納出不同產業別所需的專業職能。時至今日，勞動力技能資歷架構已針對其國內 30 種不同產業提出職能標準，如保全、企業管理、藥學等各產業。此外，為使更多民眾能參與職能訓練，並取得認證執照，新加坡同時推動許多相關配套措施如「訓練教育總體計畫」（Continuing Education and Training Masterplan）結合大專院校或其他經認證訓練機構，使得職業訓練能更緊密的與教育資源及就業市場結合。新加坡勞動力技能資歷架構發展至今，每年取得證書之勞工逐年增加，至 2010 年已達到 27 萬多人，如表 10 所示。

表 10 新加坡歷年勞工參加勞動力技能資歷人數

年度	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
取得證書 勞工數	359	10,301	31,298	67,524	95,638	204,098	277,838

資料來源：新加坡勞動力發展署。

新加坡戮力於推動 WSQ 建立，其主要原因源於 2000 年時全球不景氣使得失業



率居高不下，為使人力資源能夠作更有效地運用，並輔導失業民眾能夠順利尋求就業機會。政府與企業界密切合作，訂定不同職業所需之專業能力，規劃認證制度，使人力資源能夠重新投入就業市場中；除此之外，另一項重要原因，新加坡政府認為在現今快速發展的經濟環境中，如勞工無法與時俱進地提升知識及專業職能，將會影響到國家整體的生產力。對照現今新加坡人力資源的表現，從 NSRS 的規劃到現今 WSQ 的推動實施，確實相當程度地提升該國人力素質。

WSQ 的訓練機構除仰賴政府支持建置訓練中心外，私部門等相關訓練機構，亦可透過認證方式，成為政府所認可的訓練機構。藉由對訓練機構的嚴格認證，不僅保障了職業訓練的品質，更能免於興建訓練中心，對於政府的財政負擔具有正面的幫助。

整體而言，新加坡職能標準及認證機制的推動濫觴於 2000 年的 NSRS 架構，之後的 WSQ 整合了 NSRS 的部分內涵，除了是國家主導的繼續教育與訓練體系，同時亦納入私部門對於人力資源的考量，使其成為一個完整的職業訓練教育體系。其重要特色歸納如下：

1. 訓練系統以職能為基礎，針對不同行業別建構相對應的職能。
2. 兼顧特色與彈性的培訓模組，參與者可自由選擇。
3. 評估和認證奠基於各領域所需之職能。
4. 各階層及各職業之勞工皆有適合的培訓課程。
5. 工作經驗、資歷與學習成果並重。
6. 資格及認證奠基於產業認可的前提下。
7. WSQ 資格與國際或本地學術機構所頒發之證書具有相同效力。

第二節 推動架構及方式

隨著「勞動力技能資歷架構」的設置，新加坡亦於 2003 年成立勞動力發展局作為專責單位，以因應日漸重要的職能訓練業務。在當時不景氣的背景下，勞動力發展

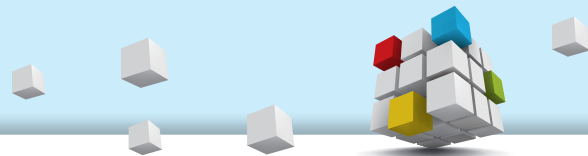
署被賦予三項重要的組織目標：持續職業訓練、強化繼續教育與訓練之整合架構，以及協助民眾就業。勞動力發展署的組織目標近似於我國職訓局，但不同之處在於，勞動力發展署不完全隸屬於中央機關人力部之下，而是以半獨立機關的方式存在，其主管職稱為董事長。

私部門在新加坡勞動力技能資歷架構亦扮演相當重要的角色。新加坡政府在規劃各產業所需之職能標準時，除相關部會參與外，亦必須諮詢產業代表，以使職能標準能真正符合產業界需要。此外，透過這樣的合作方式，雇主在徵募員工時，對於取得勞動力技能證書的求職者，所具備之工作能力已有大致上的瞭解，可增加求職者錄取機會，使職訓與就業兩者間更為緊密結合。

WSQ 的推動模式如圖 10 所示，包括各產業勞動力技能資歷訂立、培訓方案規劃、受認可培訓機構管理等三大部分。技能資歷層級建立是先由勞動力發展署召開會議，邀集相關部會及產業代表，並參考國際間具代表性之標竿企業，對不同產業擬定出適當的技能資歷架構，提供各企業及民眾參考。

而培訓方案規劃方面，各公私立訓練機構可依據政府所公布之技能資歷架構，規劃設計相對應之課程，並呈報勞動力發展署審核同意，便可獲得政府認可成為勞動力技能資歷課程。運用此種方式，提供各產業勞工多元及彈性化之選擇，在訓練單位上，除大專院校、公立訓練所，甚至各企業亦可自行規劃員工培訓課程，讓勞工取得技能資歷證書的管道並不僅限於單一來源。同時，勞動力發展署為確保勞動力技能資歷證書的可信度，對於課程編排、教師以及考試方式，皆設有審核機制，亦依據各項技能資歷標準，出版「課程及訓練考核守則」（Curriculum, Training and Assessment Guides），以供課程規劃單位參考。

最後是受認可訓練機構管理，由於新加坡在訓練機構上採取開放式的管理方式，因此訓練中心也發展出三種不同的類型。第一種類型為公開型訓練中心，一般民眾皆可參與公開型訓練中心所提供之課程，沒有任何資格上的限制；其次為綜合型訓練中心，訓練課程是供給一般民眾及本身企業員工參加；第三種類型則是私人型訓練中心，新加坡企業可依照本身培訓需求規劃課程，僅提供本身員工參與不對外開放。為妥善管理不同類型的訓練中心，新加坡勞動力發展署對於審核及認可方式亦訂有一套既定



的流程，茲概述如下：

1. 第一階段

在提供勞動力技能資歷相關課程前，訓練機構必須先向勞動力發展署申請成為「受認可訓練機構」（Approved Training Organizations, ATOs），方能規劃提供訓練課程。而在審核方面，勞動力發展署會針對申請單位之師資、員工人數、財務及場地設備的各方面進行評估，若申請單位欲提供公開課程，則需先向私人教育委員會登記成立。此外，訓練機構必須提供兩年營運計畫，以作為後續考察審核之用。

2. 第二階段

申請單位經過勞動力發展署審核通過後，便可開始提出培訓課程方案。同樣地，勞動力發展署會依據各產業勞動力技能資歷架構，以及「課程及訓練考核守則」，檢視訓練機構所提出之課程方案是否契合政府要求。此外，對於教學方式、師生比例、評分方式是否公平等各面向，皆須接受審核，待通過後方能展開課程。

3. 第三階段

當培訓課程通過審核後，訓練機構便開始進行職能培訓相關工作。但若培訓機構超過六個月以上，未提供經審核通過之課程，便需重新申請課程審核。

4. 第四階段

為維護訓練機構及相關課程之品質，勞動力發展署施行「持續改善審查」（Continuous Improvement Review, CIR），針對培訓機構取得政府認證後，營運績效、課程提供、行政管理等方面進行審核。在此階段，勞動力發展署參照申請時訓練機構所提出之兩年營運計畫，檢視其執行率高低。更重要的是，勞動力發展署將依據「持續改善審查」結果，淘汰不適任之訓練機構，確保勞動力技能資歷之品質。



圖 10 新加坡勞動力技能資歷推動流程圖

新加坡政府在 WSQ 推動上，負責職能標準架構的設置、培訓及考核方針的規劃，而在課程編排、師資及教學方式則開放給各培訓計畫執行單位辦理。而在確保技能資歷證書的品質方面，勞動力發展署同時規範了許多審核條件，即使不由政府直接涉入培訓安排，仍能保障證書的發給符合一定的標準。另外，此種方式亦較能符合產業界的期待，企業為提升人力素質，亦可自行規劃課程培訓員工，讓員工職能更符合本身產業之需求。另外值得一提的是，勞動力技能資歷系統的設計，完全是以各產業職能為基礎，與學術文憑脫勾，因此並未設有學歷門檻或訓練時數之限制。

第三節 技能資歷內涵

WSQ 內涵由三個不同的技能層級建構起來，包括基本技能、產業技能、職位技能，如圖 11 所示：



圖 11 新加坡勞動力技能資歷層級圖

資料來源：新加坡勞動力發展署。

技能層級由低至高排列，位於最下層之基本技能，為橫跨不同產業部門，及不同職位皆須具備的相關職能，如溝通能力、人際關係等各產業皆須之基本能力要求。產業技能意指各產業勞工所需具備的相關產業技能與知識，以保全業為例，保全相關行業的產業職能為基本法學常識及管制要求等。職位技能範疇則較上述兩項技能更為狹隘，針對同產業類別中，不同職位所應具備的職能。以保全業為例，擔任保安人員必須學習如何疏導群眾、執行巡邏及定點護衛等職業職能。

勞動力發展署針對不同產業，設計有不同類型的課程模組，當受訓者完成一個課程模組後，勞動力發展署將頒發成就證明文件（Statement of Attainment, SOA），已證明受訓者已具備某項特定的專業能力。

而在受訓者獲得一定數量的成就證明文件後，則可獲得「勞動力技能資歷證照」（WSQ Qualification），表示受訓者已完備有投入此項產業的職能要求。「勞動力技能資歷證照」涵蓋七種層級，各階層在知識深度、技能複雜度上由第一級至第七級，由低至高排列。隨著證照層級的提升，受訓者必須取得更多的成就證明文件，在課程安排上亦較為複雜困難。新加坡政府對於勞動力技能資歷之階層，以及各階層所需之學分數如表 11 所示。

表 11 新加坡勞動力技能資歷層級及所需學分數

資歷層級	勞動力技能資歷	最低學分數
7	研究所文憑 (Graduate Diploma)	15
6	研究所證書 (Graduate Certificate)	15
5	專家文憑 (Specialist Diploma)	15
4	文憑/專業文憑 (Diploma/Professional Diploma)	20
3	進階證書 (Advanced Certificate)	15
2	高等證書 (Higher Certificate)	10
1	證書 (Certificate)	10

資料來源：新加坡勞動力發展署。

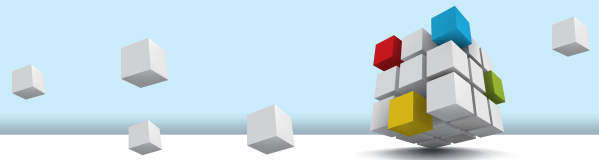
除利用修習學分數取得證照的方式外，對於已投入職場許多年的勞工，新加坡亦開放具一定資歷之員工，不需取得學分，而改以考試檢定的方式代替，鼓勵資深員工考取勞動力技能資歷證書。但這種方式僅限於該產業勞動力技能架構初次提出之時，避免勞工選擇年資換取職業訓練。

在不同產業 WSQ 中，勞動力發展署會根據不同的核心能力，再行組合編排技能模組。這些技能模組會依照該產業中職位層級高低或性質差異，再分別歸納出不同階層取得證照所需的課程。由於新加坡 WSQ 建置產業及課程眾多。因此，本文將以保全業為例，作為相關證書及技能資歷設計之說明。

新加坡保全業 WSQ 共規劃四種層級不同的證書，分別為證書、高等證書、進階證書及文憑 / 專業文憑，由執行階層至管理階層皆設有相對應之技能資歷與課程。茲分別說明如下：

1. 基層保全勞動力技能資歷證書

針對非武裝保全人員所規劃，取得證書的總培訓時間約為 132 ~ 176 小時，受訓者必須完成 3 項必修課程、3 項選修課程，以及通用技能，並順利取得學分後，方能獲得勞動力發展署所發給之證書。



必修課程包含安全事件之處理、護衛及巡邏服務、因應反恐怖活動等 3 項。選修課程則相當多元，相關課程有急救訓練、脫序及威脅行為管理、機動巡邏、群眾與交通管理、安全檢查等 15 種不同項目。受訓者可依照雇主要求或工作場所之特殊需求選擇所需課程，藉以提昇工作效率及品質。通用技能方面，受訓者則必須在溝通協調、職場安全等 5 項課程中至少完成 1 項，才能順利取得證照。

2. 武裝保全高階勞動力技能資歷證書

此項證書專門提供予武裝警員，培訓僅由警政單位訓練其輔警使用，所需總培訓時間約為 268 ～ 306 小時，受訓者需完成 4 項核心課程、2 項選修課程以及通用技能，通過測驗後便可取得高等證書。

在核心課程方面，新加坡規劃了徒手戰術、槍械使用、法律及警政流程、因應反恐活動等四項職能資歷。選修課程方面則有執行貴重物品護送勤務、金融機構武裝保全、囚犯護送、監獄武裝守衛、大型貨物護送、T 型警棍使用、人群及交通疏導與人員保護等 8 項。在通用技能方面，高階資歷證書所提供之課程與第一級證書相同，皆強調作為執行階層所需要的基本能力如溝通協調等 5 項。

3. 保全監督人員進階證書

對於保全監督人員，新加坡勞動力技能資歷提供另一項不同的證書，以區分執行階層與監督管理階層所需職能的不同。在修習時數上，保全監督人員進階證書約需 170 ～ 220 小時的訓練時間，受訓者需完成 4 項核心課程與 3 項選修課程以及 1 項通用技能後方能取得證書。

由於監督管理人員所需職能與執行人員有所差異，在課程安排上，必修課程規劃有保全人員之監督、安全風險之評估與解決、相關法學訓練、引導保全人員等 4 項。選修課程則共有 11 項，如勤務簡報及會報、中央指揮中心運作、監視系統維護與保存、安全設備部署、監視行動等較偏向中高階人員所需之職業技能。此外，在通用技能方面也有所差異，5 項通用技能中，包含教導如何促進團隊效率、客戶關係之建立與服務改善等課程，亦可看出其配合中高

階從業人員量身打照之意圖。

在生涯規劃上，取得進階證書後可從事之工作為保全監督人員，其薪資大約為每月 1,800 元新幣起，約合新台幣 4 萬多元。

4. 保全管理人員勞動力技能資歷文憑

此項技能資歷文憑為保全業勞動力技能資歷架構中，層級最高的文憑，主要對象為安全顧問、首席安全官等高階保全管理人員。相較上述 3 項證書，保全管理人員文憑受訓時間較長，共需 240 ～ 306 小時，同時在課程要求上需完成 5 項核心課程與 3 項選修課程及通用技能。5 項核心課程為相關法學訓練、管理保全業務、保全風險控制措施之管理與評估、衝突管理與達成保全業務之效率等。而在 9 項選修課程中，保全管理人員必須學習如何保全人力資源之調配、保全人員之徵募、突發事件應變、保全系統之規劃與實施、員工績效管理等，皆為高階人員在職場中所必須之專業能力。