

職能單元代碼	RTO3R1318
職能單元名稱	與運輸業他人進行有效溝通
領域類別	物流運輸/運輸作業
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、有效溝通【註 1】來完成必要的工作成果</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現有效的聆聽技巧</li> <li>2. 以提問來獲得額外資訊並進行瞭解與釐清</li> <li>3. 瞭解、說明與準確溝通收到的資訊，與/或向使用者報告必須遵守的道德與協議</li> <li>4. 在各種情況下，與熟悉和不熟悉的個人與團體進行溝通</li> <li>5. 在緊急情況下使用通訊系統時，遵循適當協議與程序</li> <li>6. 尋求並及時提供他人回應</li> </ol> <p>二、與他人工作</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用適當的活動溝通表單</li> <li>2. 適時協助完成所需的活動</li> <li>3. 協助達到所要的成果</li> <li>4. 依特定程序，視需要由個人或共同進行工作</li> <li>5. 透過同意與可接受的程序，進行問題討論與解決</li> <li>6. 根據工作場域程序【註 2】，在團隊內部進程序改善的討論與建議</li> </ol> <p>三、使用通訊技術</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認通訊系統的特性與控制功能</li> <li>2. 選用適當的通訊設備</li> <li>3. 根據組織程序與政策，優化通訊設備</li> <li>4. 根據製造商指示、工作場域程序與法規要求，安全操作設備</li> </ol> <p>四、操作通訊系統</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據工作場域程序，保持電話與無線電的安全性</li> <li>2. 在相關的地方，選擇適當通訊頻道的位置與類型</li> </ol> <p>五、保持通訊設備的操作狀態</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據工作場域程序，檢查設備並維持作業程序</li> <li>2. 根據工作場域程序，立即確認、診斷與修理或報告通訊設備之故障狀態</li> <li>3. 根據工作場域程序，報告與/或記錄通訊設備之故障</li> </ol>

<b>職能內涵</b> <b>(K=knowledge 知識)</b>	一、相關之職業安全衛生責任 二、通訊系統與設備須進行之預先操作檢查 三、通訊設備的例行保養程序 四、使用通訊系統時可能造成的典型問題，及須採取之適當行動與解決方案 五、與團隊成員作業相關的指示、程序、資訊與標誌
<b>職能內涵</b> <b>(S=skills 技能)</b>	六、根據工作場域程序，使用通訊設備時，立即報告與/或記錄與/或移除任何問題、失效或故障 七、使用通訊設備時，針對非預期的事件實施緊急計畫 八、依規劃之期程監控工作活動 九、依不同的操作情境、風險情況及環境，修改行動措施 十、監控通訊設備的性能，視需要採取適當的行動 十一、與他人協同合作
<b>評量設計參考</b>	一、評量之關鍵面向/能力證明之證據： 1. 本單元要求的具備職能證據必須符合並滿足本單元的工作要素與績效指標所有要求，且包括展現下列項目： (1) 所需的知識與技能 (2) 相關法規與工作場域程序 2. 評量必須包含展示下列情況的職能績效： (1) 在不同工作場域情況下有效溝通 (2) 主動完成工作場域的成果 (3) 以適當的通訊協定來正確使用通訊系統 二、評量所需情境與特定資源： 1. 在一系列情境及常時間條件下展示其績效 2. 評量資源包含： (1) 一系列相關的實務、個案研究及/或其他模擬的實際作業及知識評量，及/或 (2) 各種工作場域的相關操作情況 3. 真實及模擬環境中，均要求下列項目： (1) 相關與適當的物料和設備，以及 (2) 包括工作場域程序、法規、作業規範及操作手冊等文件 【註 3】 三、評量方法： 1. 須由航港局相關單位進行本單元的評量

	<p>(1) 至少透過適當的書面/口頭測試進行知識評量</p> <p>2. 實際評量必須發生於：</p> <p>(1) 航港單位的適當模擬環境行動，及/或</p> <p>(2) 工作場域中各種適當的情況</p>
說明與補充事項	<p>【註 1】工作場域的溝通可能包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 主動聆聽</li> <li>● 雙向對話</li> <li>● 提問以獲得資訊與/或釐清資訊和理解</li> <li>● 例行口頭與/或書面報告</li> </ul> <p>【註 2】依組織類型及當地術語，工作場域程序包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 公司程序</li> <li>● 企業程序</li> <li>● 組織程序</li> <li>● 既定程序</li> </ul> <p>【註 3】資訊/文件可能包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作場域通訊程序、政策、檢查清單與指示</li> <li>● 通訊設備製造商的規格書</li> <li>● 通訊紀錄</li> <li>● 相關慣例，包含產業安全準則</li> <li>● 法律、法規與相關文件</li> <li>● 標準與認證要求</li> <li>● 品保程序</li> <li>● 緊急程序</li> </ul>