

職能單元代碼	KMA4R2136v2
職能單元名稱	發展能協助執行之溝通策略
領域類別	行銷與銷售 / 市場分析研究
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、 決定員工與生產或作業系統之資訊需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢查<u>競爭系統與實務操作</u>【註1】策略，並決定整體資訊框架 2. 檢查生產或作業流程及其要求，並決定員工在此領域中的資訊需求 3. 檢查<u>作業支援領域</u>【註2】，並決定員工資訊需求 4. 與所有相關層級員工討論所需資訊，並使策略開發團隊與其他關鍵人員參與其中，確保其敏感度、學習態度及全心投入 5. 檢查控管系統，以決定所需資料 <p>二、 選擇溝通策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析所需資訊 2. 決定<u>用戶資訊存取要求</u>【註3】 3. 就所需資訊流與<u>溝通媒介</u>【註4】之適合度 4. 就溝通策略考量偶發事件與不合格之含意 5. 與<u>相關利益關係人</u>【註5】討論可能策略 6. 選擇適當策略 <p>三、 實施策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 開發需要達成事項之清單 2. 決定實施策略所需資源 3. 取得欲開發管道媒介之開發 4. 監控溝通管道之開發，並依要求採取適當修正動作 5. 部署已開發之溝通管道 <p>四、 監控持續狀況</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 就溝通策略決定相關指標 2. 監控指標 3. 定期重新評估溝通需求 4. 適當改善溝通策略

職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、組織內部策略要求</p> <p>二、用於競爭系統與實務操作之一般技術，以及需要與員工溝通之關鍵概念</p> <p>三、溝通媒介、相關軟體與標準格式</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、確認組織內實施之競爭系統與實務操作策略，以及實施階段</p> <p>二、運用正式問題解決程序，例如根本原因分析（RCA）</p> <p>三、分析計畫生產作業員工之溝通需求</p> <p>四、利用多種媒介及形式，與生產作業領域之員工開發正式和非正式溝通流程</p> <p>五、使溝通策略關鍵績效指標（KPI）和實施競爭系統與實務操作之KPI聯結</p> <p>六、建立回饋意見、控管與監控安排，以測量溝通策略成功度</p> <p>七、為關鍵人員進行溝通策略簡報</p> <p>八、為其他人員解讀文件、程序與指示</p> <p>九、提供簡報</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析競爭系統與實務操作，並決定資訊流要求 2. 利用多種方法與媒介，依不同程度以口頭及書面方式溝通資訊 3. 就關鍵績效指標（KPI）監控溝通策略之結果 4. 計劃並實施策略，使不同群眾能簡易了解競爭系統與實務操作 5. 於偶發事件與非常態情況下，決定溝通需求 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 績效評量必須於工作場域，利用或執行一個以上之競爭系統與實務操作而進行 2. 評量需用於下列項目：工作場域程序與計畫；關於受評者的計畫、溝通策略與程序規範及文件；主管／經理匯報；用於評量偶發事件應變之案例研究與模擬情境 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量應以完整方式進行。本單元所述職能可透過

	<p>綜合以下項目之方式進行評量，得出證據：在工作場域中示範；工作場域專案；適當模擬；案例研究/模擬情境（特別是評量偶發事件與改善模擬情境等項目時）；針對目標的提問；主管、同儕與同事（第三方）報告；證據之目錄檔案</p> <p>2. 在所有情況下，皆需結合務實評量與針對目標的提問，以評估其基礎知識</p> <p>3. 在適用情形下，必須適當調整工作環境與訓練情況，以配合人種、年齡、性別、人口統計與殘障條件</p>
--	--

說明與補充事項	<p>【註1】 競爭系統與實務操作</p> <p>1. 競爭系統與實務操作可包含但不限於以下項目：精實營運；敏捷營運；預防性及預測性維護方式；監控與數據收集系統，如系統監控與數據採集（SCADA）軟體、企業資源規劃（Enterprise Resource Planning-ERP）系統、物料資源規劃（Manufacturing Resources Planning-MRP）與專有系統；統計製程管制（Statistical Process Control-SPC）系統，包含六標準差與三標準差；即時管理（Just in Time-JIT）、看板管理及其他拉動相關作業控制系統；供給、價值、需求鏈監控與分析；5S 管理（整理-Seiri, 整頓-Seiton, 清掃-Seiso, 清潔-Seiketsu, 素養-Shitsuke）；持續改善；突破性快速改善；因果圖；整體設備效率（Overall Equipment Effectiveness-OEE）；生產效率；解決問題；推移圖；標準程序；現況樹等。</p> <p>2. 應理解具有競爭力的系統與作法，並應考量以下項目：有競爭力的系統與作法的執行階段；企業規模；工作組織、文化、法規環境與產業類別</p> <p>【註2】 作業支援區域：意指生產以外之區域，可設於內部組織或外部組織，提供支援服務作為企業之一部份。範例包括：辦公室、物流、業務、行銷、保險、法務、培訓與效用供應商等。</p> <p>【註3】 資訊存取要求：如存取時間（例如偶發性、週期性與持續性）；存取方法（例如視覺式 / 聽覺式 / 觸覺式存取）；線上 / 實體存取；存取地點等。</p> <p>【註4】 溝通媒介：如內建記憶體之終端機、電腦等；網際網路；實體手冊，例如職業安全衛生與訓練手冊；口頭簡報與非正式談話；通函與信件；招牌；指示看板；標籤與隔離工作證 / 工作許可；視覺看板；走道等。</p>
---------	---

	<p>【註5】 利益關係人：如團隊成員；人事管理員；工業管理員；工會代表；生產作業管理員階層；人際關係管理員階層；財務管理員階層；工程 / 技術人員等。</p>
--	---