

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"> <li>1. 檢查競爭系統與實務操作<sup>【註1】</sup>策略，並決定整體資訊框架</li> <li>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</li> <li>3. 檢查作業支援領域<sup>【註2】</sup>，並決定員工資訊需求</li> <li>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</li> <li>5. 檢查控管系統，以決定所需資料</li> </ol> <p>二、選擇溝通策略</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 分析所需資訊</li> <li>2. 決定用戶資訊存取要求<sup>【註3】</sup></li> <li>3. 就所需資訊流與溝通媒介<sup>【註4】</sup>之適合度</li> <li>4. 就溝通策略考量偶發事件與不合格之含意</li> <li>5. 與相關利益關係人<sup>【註5】</sup>討論可能策略</li> <li>6. 選擇適當策略</li> </ol> <p>三、實施策略</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 開發需要達成事項之清單</li> <li>2. 決定實施策略所需資源</li> <li>3. 取得欲開發管道媒介之開發</li> <li>4. 監控溝通管道之開發，並依要求採取適當修正動作</li> <li>5. 部署已開發之溝通管道</li> </ol> <p>四、監控持續狀況</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 就溝通策略決定相關指標</li> <li>2. 監控指標</li> <li>3. 定期重新評估溝通需求</li> <li>4. 適當改善溝通策略</li> </ol>

職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、組織內部策略要求</li> <li>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</li> <li>三、溝通媒介、相關軟體與標準格式</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>二、運用正式問題解決程序，例如根本原因分析 ( RCA )</li> <li>三、分析計畫生產作業員工之溝通需求</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>六、建立回饋意見、控管與監控安排，以測量溝通策略成功度</li> <li>七、為關鍵人員進行溝通策略簡報</li> <li>八、為其他人員解讀文件、程序與指示</li> <li>九、提供簡報</li> </ul>
評量設計參考	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、評量證據 <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 分析競爭系統與實務操作，並決定資訊流要求</li> <li>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</li> <li>3. 就關鍵績效指標 ( KPI ) 監控溝通策略之結果</li> <li>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</li> <li>5. 於偶發事件與非常態情況下，決定溝通需求</li> </ul> </li> <li>二、評量情境與資源 <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul> </li> <li>三、評量方法 <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 評量應以完整方式進行。本單元所述職能可透過</li> </ul> </li> </ul>

	<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> <ol style="list-style-type: none"><li>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</li><li>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</li></ol>
--	--

說明與補充事項	<p><b>【註1】 競爭系統與實務操作</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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</li> </ol> <p><b>【註2】 作業支援區域：</b>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><b>【註3】 資訊存取要求：</b>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><b>【註4】 溝通媒介：</b>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>
--	--