

職能單元代碼	MPM4R1813v2
職能單元名稱	有效溝通與聯繫
領域類別	製造 / 生產管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、準備溝通活動</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 取得<u>文件、表單或其他相關技術資訊</u>【註1】。</li> <li>2. 決定溝通程序，使工作時間降至最低。</li> </ol> <p>二、閱讀例行文件</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解並說明文字目的。</li> <li>2. 展示並說明透過閱讀方式確認之重點與想法。</li> <li>3. 瞭解並運用新技術之意涵。</li> <li>4. 確認關鍵字與詞語之意涵。</li> </ol> <p>三、編寫例行文案</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據工作場域要求編寫例行文案。</li> <li>2. 根據工作場域要求完成制式表格。</li> <li>3. 遵循拼字、標點及語法規則。</li> <li>4. 文案透過自主檢查且確認後，並向相關人員提交，以便檢查進度。</li> </ol> <p>四、工作場所溝通方式</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過適當的方式傳達訊息，以確保發送或接收訊息時的<u>有效溝通</u>【註2】。</li> <li>2. 於工作場域協助同事，以達成共識。</li> <li>3. 要求同事提供的訊息是正確的，並予以回應。</li> </ol> <p>五、操作工作場域通訊系統</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據溝通要求與工作場域政策使用<u>通訊系統功能</u>【註3】。</li> <li>2. 根據工作場域政策與程序，運用客戶關係實務技巧進行電話通訊工作。</li> <li>3. 根據工作場域政策與程序，進行電腦通訊工作。</li> <li>4. 需要時即時回覆訊息。</li> </ol>
職能內涵	一、職業安全衛生相關規範

(K=knowledge 知識)	<p>二、組織及工作場域相關作業標準、政策與程序</p> <p>三、常見汽車術語</p> <p>四、製造商修復手冊</p> <p>五、維護客戶關係</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、職業安全衛生風險管控能力</p> <p>二、技術文件、報告、工作指示、手冊及規範判讀能力</p> <p>三、規劃於汽車工作場域進行有效溝通之作業流程</p> <p>四、分析與評估溝通任務所需的工具、設備和資源</p> <p>五、例行案例文件的編寫能力</p> <p>六、通訊系統的操作能力</p> <p>七、客戶關係維持與管理能力</p> <p>八、撰寫工作業務紀錄</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能於汽車工作場域進行有效溝通。</li> <li>2. 能了解本單元所應具備之職能內涵。</li> <li>3. 能遵循職業安全衛生相關規範。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通用領域及特定專業資料等相關文件。</li> <li>2. 相關軟硬體設備。</li> <li>3. 於實際工作中或適當的模擬環境內進行評量。</li> <li>4. 視需要提供適當的學習和評量協助。</li> <li>5. 符合職業安全衛生相關規範及作業程序。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於真實或模擬工作條件下直接觀察受評者編寫例行案文、透過適當的方式傳達與回覆訊息等任務。</li> <li>2. 口頭提問，確認受評者能持續辨認出並正確解讀實作時所需的基本基礎知識。</li> <li>3. 評量者設計狀況題庫，評估受評者之問題處理能力。</li> <li>4. 評量可與其他職能單元評量聯合進行。</li> </ol>
說明與補充事項	<p>【註1】文件、表單或其他相關技術資訊：如製造商修復手冊、企業政策及程序、工作指示、工作單、文件及文具、電話作業程序等。</p>

	<p>【註2】有效溝通：以最適當方式溝通，如面對面、電話、書面或電子通訊等方式、清楚說明、書寫清晰、眼神接觸、適當肢體語言等。</p> <p>【註3】通訊系統功能：如電話使用與系統作業程序（轉接來電、來電等候、留言）；及電腦方面（電子郵件、檔案傳輸、文件分發）等。</p>
--	--

更新紀錄
2022 年修訂職能內容。