

職能單元代碼	MPM4R1828
職能單元名稱	運用基本溝通技巧
領域類別	製造/生產管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、確認工作場域溝通程序</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 藉權責人員的協助，確認組織溝通要求與工作場域程序 2. 確認與主管及同仁間之適當溝通管道 3. 就最適合工作之溝通方式 / 設備，尋求建議 <p>二、於工作場域進行溝通</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有效提問、積極傾聽與發言技巧等方式收集及傳達資訊 2. 隨時表現適當的非口語舉止 3. 鼓勵、認可並依建設性回饋意見而行動 <p>三、擬定書面資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 就書面資訊確認相關程序與格式 2. 擬定並呈現指定書面資訊供審核，並確保內容清楚、精簡，符合所定時間範圍 3. 確保書面資訊符合樣式、格式與明細之要求標準 4. 尋求協助與 / 或回饋意見，以幫助開發溝通技巧
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、各種形式的政府相關立法的重要規定，其可能影響業務活動各個方面，如隱私權法</p> <p>二、組織政策、計劃和程序</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通技巧，用以確定溝通管道、尋求諮詢、有效質疑、遵循指示、吸收反饋意見，並且明確而簡明的傳達訊息</p> <p>二、與文化相應的溝通能力，包括與不同背景的人和具有不同能力的人進行溝通</p> <p>三、閱讀技能，以確定工作要求，草擬書面訊息和處理基本的相關工作文件</p> <p>四、解決問題的能力，以解決與工作場所有關的常見問題。</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遵守相關立法、法規、標準、業務守則，制定並管理個人工作優先項目的安全做法和組織政策和程序 2. 保持現有工作制度與做法的工作知識 3. 與共同工作的人積極一起工作與進行溝通 <p>二、評量所需情境與特定資源</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為了適應組織內容和環境的變化之修正活動 2. 應在客用汽車製造廠或模擬情況的安全工作環境中進行評量，使用生產過程所需的工具/設備/機械，而不對生產過程造成不必要的干擾 3. 應該於在標準和授權的工作實務、安全要求和環境限制下進行評量 4. 必須依照汽車產業評量指南通過認證 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量方法必須確認績效的一致性和準確性，以及基礎知識的應用 2. 評量方法必須以直接觀察工作，包括詢問基礎知識，以確保能夠正確地了解和應用 3. 可以在計畫相關條件（實際或模擬）下進行評量，並且要有過程的證據 4. 必須透過合理的推論進行評量，不僅能夠在特定情況進行，而且能夠適用於其他情況
說明與補充事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作場所程序可能包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 接聽電話 ● 遵照指示 ● 非正式討論 ● 同事要求 ● 使用互聯網和電子郵件 ● 使用語音郵件 ● 與特定任務有關的工作場所程序 2. 權責人員可能包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 同事 ● 其他幕僚人員 ● 主管、導師、訓練人員或評量人員 3. 溝通管道可能包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 正式和非正式的手段 ● 口頭或書面 4. 通信方法/設備可能包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 電腦網路系統 ● 傳真機

	<ul style="list-style-type: none">● 個人電腦設備，包括硬體、鍵盤、軟體和通訊套件● 電話 <p>5. 書面訊息可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 電子郵件● 傳真● 一般信函或標準/表格信函和備忘錄● 手寫和印刷文件● 電話留言或一般留言 <p>6. 標準可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 組織政策● 工作小組制定標準
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------