

物流業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	協調公司部門、商業夥伴及承辦商之工作
編號	111008L3
應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能對公司內部各部門，對外商業夥伴及承辦商等進行協調工作，使公司所提供的物流或貨運服務得以暢順進行。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 瞭解協調公司部門、商業夥伴及承辦商的基本知識 • 物流及貨運的流程與工序 • 各環節及工序的內部及外部參與者 • 各環節及工序的內部及外部參與者的權責、特性、資源及架構上的限制 • 良好的溝通技巧 • 認識內部客戶的概念及處理內部客戶的技巧 • 認識有效協調對整體運作流程的重要性 • 認識團隊工作的原則及重要性 • 掌握良好的溝通技巧 • 需要協調的工作流程與工序 • 需要協調的工作參與者的權責與利害關係 • 需要協調工作的資源 2. 公司各部門、商業夥伴及承辦商的協調 • 瞭解協調者的角色與其他參與者的權責關係 • 站於不同立場作出分析 • 運用溝通技巧及不同方法使溝通的障礙減至最低 • 運用溝通技巧及不同方法使訊息得以有效傳達 • 強調團隊精神及合作利益減低各方差距
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能對需要協調的工作作出分析，以獲取更多資料作溝通上的準備 • 能運用溝通技巧及不同方法使溝通得以有效進行，達致協調目的
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUOM302B，資歷學分由6分修訂為3分