

物流業《能力標準說明》能力單元

「品質管理」職能範疇

名稱	執行品質管理培訓項目
編號	111030L4
應用範圍	此能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能在貨運及物流服務品質管理工作上，協助執行品質管理課程及培訓項目，確保貨運及物流服務從業員的質素。
級別	4
學分	4 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 掌握人力資源管理及課程項目管理技巧 • 品質管理的概念 • 人力資源及人力質素在品質管理系統上的重要性 • 公司在品質管理系統上的人力資源政策 • 貨運及物流業的能力標準 • 對公司員工的培訓需求 • 一般培訓和量身定制的培訓要求和概念 • 公司的物流運作 • 有關監管機構及法例對現有員工及新加入員工的培訓要求 • 掌握執行培訓及課程項目所需要的管理技巧 • 根據公司的政策，促進培訓文化和持續改進的理念 • 提升服務質量及其對公司和所有利益相關者的重要性

	2. 執行課程及培訓項目 • 根據個別公司所制定的品質管理系統上，在人力資源管理發展方面的計劃，執行基本品質管理課程及培訓項目，確保貨運及物流服務的質素 ◦ 協助構思及設計基本品質培訓課程 ◦ 協助訂立培訓程序及時限 ◦ 協助製作培訓材料 ◦ 執行基本品質管理課程 ◦ 執行培訓課程評核 ◦ 審查評估結果並設計下一個培訓要求 • 根據個別公司所制定的品質管理系統，在人力資源管理發展方面的計劃，找尋合適的培訓機構提供相關的品質管理課程及培訓項目 ◦ 協助找尋合適的培訓機構 ◦ 協助找尋合適的課程或訓練計劃 ◦ 與培訓機構溝通 ◦ 協助評審合適的培訓機構 ◦ 協助部門主管對改進意見的評估 • 確定具體的培訓需求和目標 • 檢討課程成效 ◦ 能夠利用問卷，收集學員對課程的意見 ◦ 能夠協助部門主管核對學員在接受課程訓練後的進展 • 建立檔案系統，有條理地保存培訓、技能和經驗方面的適當記錄 • 向監管機構呈報培訓資料及記錄
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠瞭解品質管理、人力資源的概念及貨運及物流業的能力標準 • 能夠協助構思及設計基本品質培訓課程 • 能夠有效地執行基本品質管理課程及培訓項目 • 能夠有條理地保存培訓、技能和經驗方面的適當記錄
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUQM409B，資歷學分由6分修訂為4分