

## 珠寶業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「品質管理」職能範疇

名稱	推動品質管理文化
編號	108987L4
應用範圍	此能力單元適用於珠寶首飾產品品質管理相關工作的管理人員。這能力的應用需具備分析、人際溝通、領導和推動能力。能夠訂立品質管理文化為機構的目標，領導品質工作小組，以創意及非常規性的活動推動及培養品質管理文化，並處理各方面品質改善的建議。
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握品質管理知識及推廣技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解機構現行的品質管理概念、系統和珠寶首飾品質目標要求及政策</li> <li>• 瞭解品質管理的理念</li> <li>• 瞭解機構文化對推行品質管理的重要性</li> <li>• 掌握產品製造的流程、從業員的特性以及機構文化，以便推行品質管理文化及培訓</li> <li>• 瞭解機構內部及外部可使用的資源</li> <li>• 了解品質工具的應用，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 品質圈</li> <li>○ 防錯防呆法</li> <li>○ 魚骨圖</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 領導品質管理工作小組，推動品質管理文化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂立品質管理文化為機構的目標</li> <li>• 分析機構各階層員工的組成、溝通渠道及凝聚力</li> <li>• 組織及領導品質管理工作小組，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 選取適合各階層員工的推廣方法/活動，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 問答比賽</li> <li>▪ 參觀</li> <li>▪ 座談會</li> </ul> </li> <li>○ 檢討各品質管理推廣活動的成效並持續改善</li> </ul> </li> <li>• 在機構各階層，推行品質管理文化認知在職培訓</li> <li>• 成立基層員工品質監察小組，培養基層品質管理文化</li> <li>• 設立和加強各溝通渠道，有效地收集各方面品質改善建議，經處理和分析各個改善建議後，根據溝通機制，向管理層匯報</li> </ul> <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保員工清楚瞭解品質管理的文化及其國際標準</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠訂立品質管理文化為機構的目標，領導品質管理工作小組，推動品質管理文化；及</li> <li>• 能夠為機構草擬推動品質管理文化的計劃書。</li> </ul>
備註	