

零售業存貨控管人員職能基準

職能基準代碼		MMP4321-003			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	零售業存貨控管人員		
所屬 類別	職類別	製造 / 資材及庫存規劃	職類別代碼	MMP	
	職業別	存貨事務人員	職業別代碼	4321	
	行業別	批發及零售業 / 零售業	行業別代碼	G47 G48	
工作描述		協助內部商品庫存管理以滿足需求			
基準級別		3			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 監控庫存量以符合需求	T1.1 監控貨物的收貨和發貨		P1.1.1.確定產品調度責任 P1.1.2.實施關於產品的接收、調度和安全儲存的業務政策和程序 P1.1.3.觀察員工表現，以確保遵守業務程序並正確完成文件 P1.1.4.實施規定程序，確保產品在收到時的數量和品質 P1.1.5.根據業務政策，適時對交付產品的數量和品質進行變更 P1.1.6.根據業務政策，監督安全地處理和存儲產品	4	K1 關於以下方面的業務政策和程序：： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 貨物的接收和調度，包括數量和品質的檢查</li> <li>■ 報告庫存的差異和損失</li> <li>■ 存貨控制</li> <li>■ 庫存補充和重新排序</li> </ul> K2 業界實務守則 K3 業務規劃和銷售預測對庫	S1 溝通和人際交往的技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 提問以確定和確認要求</li> <li>■ 做出指示</li> <li>■ 提供團隊成員訊息，包括透過明確、直接的溝通分配任務和清楚指示</li> <li>■ 分享資訊</li> <li>■ 使用和解讀非語言溝通</li> </ul>

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T1.2 庫存維持紀錄	O1.2.1 業務策略報告	<p>P1.2.1. 監控庫存水準，並保持在所需的量</p> <p>P1.2.2. 根據需要，維護、監控和調整庫存再訂購週期</p> <p>P1.2.3. 告知團隊成員，有關記錄庫存的個人責任</p> <p>P1.2.4. 根據業務政策，維護存貨的儲存和移動記錄</p> <p>P1.2.5 根據業務政策，記錄庫存差異並按程序處理</p> <p>P1.2.6. 監控庫存績效，根據業務政策，找出和報告快和慢的銷售項目</p>		<p>存的影響</p> <p>K4 企業內部和外部交易</p> <p>K5 法律和法規的要求</p> <p>K6 市場趨勢和庫存特殊事件的影響</p> <p>K7 工作健康和安全 ( WHS ) 法律和作業規範，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 人工作業規章和操作規範</li> <li>■ 工廠和設備規定</li> </ul> <p>K8 改善庫存需求監測效能的組織和轉介機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 使用適合文化差異的語言和概念</li> </ul> <p>S2 讀寫和計算能力：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 檢查產品標籤以確保合規性</li> <li>■ 收集、分析和整理訊息</li> <li>■ 維護庫存訂購和記錄系統</li> <li>■ 盤點庫存需求</li> <li>■ 閱讀和理解各類工作文件</li> </ul> <p>S3 營運管理和領導技能</p> <p>S4 規劃和組織技能，以規劃和安排工作時間表</p> <p>S5 自我管理技能，以妥善處理事務</p> <p>S6 技術技能，以有效運用現有商業技術</p>
	T1.3 確保庫存無虞		<p>P1.3.1. 協調交貨以滿足庫存需求</p> <p>P1.3.2. 協調物流的配送與庫存供應的需求相符</p> <p>P1.3.3. 根據需要，實施對供應鏈管理的改進</p>			
	T1.4 協調盤點或週期計數	O1.4.1 盤點數據管理報告	<p>P1.4.1. 解讀盤點和週期計數的政策和程序，並向團隊成員說明</p> <p>P1.4.2. 根據分配的預算和時間限制，安排人員分工事宜</p> <p>P1.4.3. 將存貨盤點任務，分配給各</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			團隊成員 P1.4.4.向團隊成員提供各任務執行的明確指示 P1.4.5.分配團隊成員，以確保有效利用人力資源完成任務 P1.4.6 編制關於庫存數據管理的正確報告，包括差異分析			
	T1.5 確定庫存貨的損失		P1.5.1.確認和記錄損失，並定期評估潛在損失預測 P1.5.2.確認和記錄損失，並定期評估潛在損失預測 P1.5.3.建議和實施可能的庫存損失解決方案			
T2 規劃 零售商品 庫存量	T2.1 預測庫存需求		P2.1.1 確定銷售預測庫存水平 P2.1.2 確定方法來預測庫存需求 P2.1.3 重視監測市場趨勢和技術變化，作為管理庫存需求的一部分 P2.1.4 預測特殊事件對未來庫存需求的影響	4	K9 庫存和運營管理方法，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 庫存控制</li> <li>■ 系統和設備庫存記錄和控制</li> <li>■ 庫存和銷售之間的關係</li> <li>■ 營銷和庫存管理之間的關係</li> <li>■ 預測會影響庫存</li> </ul>	S7 人際關係技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 通過明確和直接的溝通，報告相關人員改進庫存控制系統的策略</li> <li>■ 使用的語言和適當文化差異的概念</li> <li>■ 使用和解釋非語言交流</li> </ul> S8 評估和分析技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 商品市場發展趨勢</li> <li>■ 規劃庫存量</li> </ul>
	T2.2 實施庫存控制系統	O2.2.1 操作管理方法(包含：用資源計畫書	P2.2.1 確定庫存控制系統，並描述庫存管理的作用 P2.2.2 建立運營績效標準或基準來			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		及製造需求計畫書)	<p>衡量和控制庫存水平</p> <p>P2.2.3 管理調度，協助物流控制庫存水平</p> <p>P2.2.4 建立和管理銷售系統和庫存控制的關係</p> <p>P2.2.5 比較和對照不同的方法來管理和庫存水平的控制，實現具體業務成果</p> <p>P2.2.6 採用操作管理方法來實現批發業務和庫存計畫，包括使用資源計畫，及製造需求計畫</p> <p>P2.2.7 為庫存設備，工具和設施制定維修計畫和進程</p> <p>P2.2.8 建立採購系統</p> <p>P2.2.9 為滿足需求，需保證庫存供應安排</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 影響特定業務操作或規劃週期特別活動</li> <li>■ 法律，行政和業務供應需求</li> <li>■ 用於監測庫存量的系統</li> </ul> <p>K10 業務政策和程序方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 庫存控制和分配系統</li> <li>■ 職業健康與安全規範 (WHS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 庫存項目需求</li> <li>■ 評估庫存控制系統</li> </ul> <p>S9 讀寫的技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 報告</li> <li>■ 維持庫存記錄系統</li> </ul> <p>S10 算術技能評估，分析和記錄庫存數據</p> <p>S11 規劃和管理技能，以實現存貨控制程序</p>
	T2.3 監控和改善庫存計畫		<p>P2.3.1 為了企業營運要確定存貨控制系統和競爭優勢</p> <p>P2.3.2 定期審查現有訂貨和庫存控制工具和程序</p> <p>P2.3.3 提高工業標準或業績基準庫存控制系統</p> <p>P2.3.4 檢討和改善庫存控制和監測</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			系統 P2.3.5 確定策略，以改善庫存控制系統和向相關人員匯報			
T3 零售 商品庫存 控制	T3.1 庫存管理，調度和商品儲存		P3.1.1 根據程序調度和店內商品獲得存儲策略 P3.1.2 根據存儲策略確定貨物流動成本效益和有效方法 P3.1.3 根據存儲策略實施存儲區域和設備維護程序	3	K11 存儲策略和程序： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 從供應商收到貨</li> <li>■ 貨物發貨</li> <li>■ 預防</li> <li>■ 廢棄物管制</li> <li>■ 安全控制</li> <li>■ 在適當環境安全存儲</li> <li>■ 移動貨物設備</li> </ul> K12 存儲系統和設備庫存記錄和控制 K13 庫存控制 K14 存儲安全 K15 用於操作移動設備的許可證要求 K16 相關法律和法定要求 K17 職業健康與安全規範 ( WHS ) 的立法和實務守則	S12 技術技能，使用電子錄音設備 S13 時間管理技能，根據商店政策和程序要求保持庫存水平 S14 讀寫技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 維持庫存控制報告和文件</li> <li>■ 處理訂單</li> <li>■ 維護交貨及供貨業績</li> <li>■ 維持庫存銷售記錄</li> <li>■ 維持庫存記錄系統</li> <li>■ 分析數據</li> <li>■ 準備並提出報告</li> </ul>
	T3.2 管理庫存控制	O3.2.1 庫存清單文件	P3.2.1 實現存儲策略和程序方面的庫存管理和庫存 P3.2.2 建立和落實存儲過程來監視和控制庫存水平 P3.2.3 維持預算水平 P3.2.4 建立和實施盤點程序 P3.2.5 關於庫存的交貨時間建立和落實應急備案 P3.2.6 庫存清單文件，並準備準確的報告			
T4 行銷 創新發想	T4.1 解讀創新的必要性		P4.1.1 觀察在工作場所環境中創新的需要	3	K18 相關技術的知識 K19 廣泛的行業和市場知識	S15 人際關係的技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 與他人協作，並通過明</li> </ul>

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			<p>P4.1.2 挑戰產品和生產過程的假設，來確定創新的機會</p> <p>P4.1.3 打造未來的背景和環境以利創新</p> <p>P4.1.4 界定用戶的最終需求</p> <p>P4.1.5 確認資源和限制</p> <p>P4.1.6 研究可能影響創新想法的倫理考量及相關因素</p> <p>P4.1.7 獲取相關的組織知識產生想法</p>		<p>K20 組織文化</p> <p>K21 社會、環境和職場文化的影響</p> <p>K22 創新的原則</p>	<p>確和直接的溝通表達想法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 提出問題以確定和確認需求</li> <li>■ 使用適合文化差異的語言和概念</li> <li>■ 使用非口語溝通</li> <li>■ 與團隊共事</li> </ul> <p>S16 縱向和橫向分析思考以檢視內外因素</p>
	T4.2 產生想法		<p>P4.2.1 使用各種創造性思維技巧的概念化想法</p> <p>P4.2.2 應用相關知識，來探索可能的途徑</p> <p>P4.2.3 從其他來源尋求靈感</p> <p>P4.2.4 測試其他有關的創意構思</p> <p>P4.2.5 選擇最佳的選項</p>			
	T4.3 與他人合作		<p>P4.3.1 與相關人士一起構思</p> <p>P4.3.2 以適當的方式尋求並接受相關人士的回饋</p> <p>P4.3.3 根據回饋修改想法</p> <p>P4.3.4 維護和運用同行網絡來討論想法</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T4.4 分析和反思想法		P4.4.1 從不同角度分析想法 P4.4.2 使用適當的策略來捕捉發想法 P4.4.3 探討創意，以確保它們符合最佳實務及未來的需求 P4.4.4 為發展和分析想法留出時間			
	T4.5 表達想法		P4.5.1 依目標聽眾選擇適當的溝通技巧 P4.5.2 以聽眾的角度思考想法的表現方式 P4.5.3 將想法告知客戶 P4.5.4 根據客戶的回饋修改想法			
	T4.6 評估想法		P4.6.1 採用適當的評估方法來檢視想法，以確保它們符合需要 P4.6.2 根據需要修改想法			

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

- A01 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。
- A02 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。
- A03 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。
- A04 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。
- A05 應對不明狀況：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。

#### 說明與補充事項

#### 說明與補充事項

- 此項職能基準乃參考國外職能資料發展並經國內專家本土化及檢視完成。
- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：大專(學)以上相關工作經驗達 3-5 年。
- 基準更新紀錄
  - 因應 2017/05/25 公告職能基準品質認證作業規範修訂版，將原「入門水準」內容移至「說明與補充事項」/【建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件】。