

附件 11

班组现场管理专项职业能力鉴定规范

一、定义

为完成企业下达的任务，班组长运用知识、技术与方法，在生产或服务一线对相关资源进行组织、调配、督导、管理的能力。

二、适用对象

运用或准备运用本项能力求职、就业的人员。

三、能力标准与鉴定内容

能力名称：班组现场管理		职业领域：企业管理人员	
工作任务	操作规范	相关知识	考核比重
(一) 生产(或服务)组织与调配	<ol style="list-style-type: none">1. 能将上级下达的任务转化为本班组的工作计划，并用文字、图表的形式表现出来2. 能根据工作计划和人员情况合理分配任务，明确每位员工的任务指标及进度要求3. 能根据上级指示或者出现的临时情况(人员、设备、物料等方面)对本班组的工作计划进行应急调整，保障生产或服务的安全有序4. 能运用口头形式布置任务，讲解任务指标和进度要求5. 能运用交谈、提问的方法了解员工对任务的理解情况，发现问题及时指导、纠正	<ol style="list-style-type: none">1. 班组长在生产(或服务)组织与调配中的职责任务2. 工作计划的种类及主要内容3. 任务指标管理的主要内容。4. 分配任务的一般原则与方法5. 口头表达技巧及注意事项	15%

<p>(二) 生产(或服务)过程 督导</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能运用目视法检查员工工作前工具、物品的准备情况,发现问题及时指导、纠正 2. 能运用提问法检查员工对工艺(或服务)规程理解的正确程度,发现问题及时指导、纠正 3. 能运用目视法发现员工生产或服务中的不规范行为,发现问题及时指导、纠正 4. 能运用统计知识指导员工规范填写统计报表 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 班组长在生产(或服务)过程督导中的职责任务 2. 目视法的含义及检查重点 3. 提问法的含义及检查重点 4. 班组长指导员工的一般方法和注意事项 5. 常用统计报表的种类与填写要求 	<p>15%</p>
<p>(三) 质量控制</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能运用提问法检查员工对所加工产品或提供服务的质量要求,发现问题及时指导、纠正 2. 能根据工艺(或服务)规程要求,对加工或服务的物品进行抽样检测,发现问题及时指导、反馈 3. 能运用目视法发现员工在产品加工或服务中常见的质量问题,及时指导改进 4. 能运用抽查或检测的方法,发现员工在加工产品(或提供的服务)中存在的 质量问题,及时指导改进 5. 能组织现场分析会,对出现的质量问题研究改进措施 6. 能撰写简要的质量分析报告,向有关部门报告情况 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 班组长在质量控制方面的责任与义务 2. 质量的含义及常用术语。 3. 现场质量管理的主要内容 4. 质量管理的主要工具 5. 质量管理的原则及常用方法 6. 工艺规程 7. 撰写质量分析报告的一般要求及注意事项 	<p>20%</p>

<p>(四) 现场环境管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能运用整理方法指导员工改善现场环境 2. 能运用整顿方法指导员工改善现场环境 3. 能运用清扫方法指导员工清理现场环境 4. 能运用清洁方法指导员工保持现场良好环境 5. 能运用素养方法指导员工养成良好的工作习惯 6. 能运用展板、标语等工具宣传现场环境管理知识和要求 7. 能运用定置管理图指导现场设备、工具、物料等的合理摆放 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 班组长在生产现场环境管理中的职责与任务 2. 整理的含义 3. 整顿的含义 4. 清扫的含义 5. 清洁的含义 6. 素养的含义 7. 现场检查表的种类及填写方法 8. 常用目视管理工具的种类及注意事项 9. 现场定置管理图的主要内容及作用 	<p>15%</p>
<p>(五) 安全生产与劳动保护</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能运用口头、文字的形式宣讲安全生产规章 2. 能按照规定指导员工佩戴和使用劳动保护用品, 发现违规或不规范的行为, 及时指导、纠正 3. 能按照规定进行安全生产隐患的排查, 发现问题及时指导纠正 4. 能按照规定组织反事故演习, 发现问题及时指导纠正 5. 能在发生安全事故后, 组织员工进行应急处理, 避免更大损失 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 班组长在职工劳动保护与职业健康方面的责任与义务 2. 国家《安全生产法》的基本规定 3. 职工的安全生产责任 4. 职工劳动保护的内容 5. 生产中不安全行为的种类及表现 6. 影响安全生产的不利因素分析 7. 安全检查的主要内容 8. 处置事故隐患的主要方法 9. 组织反事故演习的注意事项 	<p>20%</p>
<p>(六) 成本控制</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能按照规定指导员工准确填报物耗与能耗统计报表。 2. 能按照规定计算加工产品或服务的合格率, 并做简要分析。 3. 能根据物耗和能耗统计报表向上级或者交接班的班组进行成本交待。 4. 能运用目视法发现水电气及原材料(或商品)等方面浪费的现象, 及时指导纠正。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 班组长在成本管理方面的职责。 2. 企业常用成本统计报表的种类及填写方法 3. 成本交接班时的主要事项 4. 成本、利润、效益、节约等概念的含义 5. 班组成本管理的主要内容 	<p>5%</p>

(七) 设备管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能根据设备管理规程指导员工定期对设备进行了检查、维护与保养 2. 能运用设备管理规程, 指导员工规范填写设备保全清单 3. 能在设备发生故障时, 会运用操作规程进行应急处置或及时报修 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 班组长在设备管理中的职责 2. 设备检查的主要内容 3. 设备维护的主要内容 4. 设备保养的主要内容 5. 建立设备管理责任制的主要内容及意义 6. 设备发生故障时应急处置的一般方法 	10%
(八) 冲突与情绪管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能在顾客与员工发生冲突时, 运用恰当方法及时化解, 避免冲突扩大化 2. 能在发生顾客现场投诉时, 指导员工分析原因, 并依据有关规定妥善处理 3. 能在员工之间发生冲突时, 用谈心法及时化解, 保障班组的和谐团结 4. 能在发现员工情绪失常时, 用谈心法及时引导排解, 避免影响工作 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 冲突的含义与种类 2. 受理受理客户投诉的常用方法与注意事项 3. 情绪的含义和种类 4. 引导排解员工情绪的常用方法及注意事项 	10%

四、鉴定要求

(一) 申报条件

达到法定劳动年龄, 并且连续从事工作满三年(含三年)以上的劳动者均可申报。

(二) 考评员构成

考评员应具有五年以上的企业管理实践经验, 具备管理学、教育学、全面质量管理等方面的专业知识; 每个考评组中考评员不少于 3 名。

(三) 考核方式与考核时间

技能操作考核采取实际操作考核, 技能操作考核时间不少于 60min。

(四) 鉴定场地设备要求
在标准教室进行考核。