

職能單元代碼	BHR4R2127v2
職能單元名稱	促進組織永續發展與持續改進
領域類別	企業經營管理 / 人力資源管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、引導持續改進規劃和流程</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立鼓勵團隊成員積極參與的決策過程、承擔責任、主動採取行動的<u>策略</u>【註1】。</li> <li>2. 建立確保<u>利益關係人</u>【註2】瞭解組織<u>持續改進流程</u>【註3】的<u>系統</u>【註4】。</li> <li>3. 確保改進目標與流程符合<u>永續發展之要求</u>【註5】。</li> <li>4. 發展有效的教導及指導流程，以確保個人及團隊都落實並支持組織的持續改善流程。</li> <li>5. 確保業務活動之經驗被記錄下來，且使用者能透過<u>知識管理系統</u>【註6】取得。</li> </ol> <p>二、管控和調整營運目標策略</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 發展策略以確保管控<u>營運狀況</u>【註7】的流程與執行情形，找出改進組織規劃與運營的方法。</li> <li>2. 依組織改進目標與永續發展願景，調整營運目標策略並諮詢相關利益關係人，以取得相關建議。</li> </ol> <p>三、確保組織持續改進</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立具體目標期程與改進方式，以確保團隊成員獲知改進目標與方向。</li> <li>2. 確保改進方法融入<u>工作團隊的績效紀錄</u>【註8】。</li> <li>3. 持續管控改進目標之達成情形，並隨時進行調整以利目標達成。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、持續改善模式</p> <p>二、知識管理系統</p> <p>三、品質系統</p> <p>四、永續發展原則</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通技巧</p> <p>二、學習技能</p> <p>三、創新和橫向思維能力</p> <p>四、規劃技能</p>

	五、團隊合作和領導能力
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依持續改善模式去發展各種能提升工作成果或組織運作的策略和方法，並加以運用。</li> <li>2. 監控績效和客戶服務。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評量必須要確保可以取得平常工作場域所應用的文件和資源。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 分析受評者對個案和假設情景的回應。</li> <li>2. 檢視受評者的報告。</li> <li>3. 直接提問，搭配可展現受評者在職績效的證據組合和職場第三方報告。</li> <li>4. 觀察簡報。</li> <li>5. 口頭或書面提問，以評估受評者對品質系統的認識。</li> <li>6. 檢視所發展的策略，確保能鼓勵並協助團隊成員積極參與決策過程、承擔責任、及主動採取行動。</li> <li>7. 評估利益關係人如何獲知客服策略。</li> <li>8. 檢視有關工作團隊績效的文件。</li> </ol>
說明與補充事項	<p>【註1】 策略：指釐清組織成員之角色和期望，將團隊貢獻機會納入組織短/中/長期計畫，另外以教練和同儕支持團隊成員參與改進計畫，並針對高績效員工進行獎勵和表揚。</p> <p>【註2】 利益關係人：如相關企業或政府部門、贊助單位、協力廠商、工作團隊的成員、內部及外部成員、組織的客戶、職業團體、資深管理階層和董事、工會和員工團體等。</p> <p>【註3】 持續改進流程：如對工作場域、團隊和個人績效進行週期性稽核及檢視；有效性之評估和監測；系統、流程、服務、產品之修改和改善；讓組織能系統性地檢視及改善產品、服務、程序品質的</p>

	<p>政策和程序；尋求並考慮各利害關係人的回饋意見等。</p> <p>【註4】 系統可能包括：論壇和會議、重要時事和報告、政策與程序及電子通訊設備等。</p> <p>【註5】 永續發展可能包括：環境和資源永續計畫、環境管理系統、綠色辦公室計畫、綠色採購、廢棄物分級管理，永續發展相關國際公約、政府法規和企業社會責任，例如溫室氣體挑戰計畫、減少排放溫室氣體、減少使用不可再生資源、永續公約和協議、三基線報告 ( TBL )、支持永續供應鏈等。</p> <p>【註6】 知識管理系統：最佳範例移轉、實踐社群、跨計畫學習、專家名錄、知識經紀人的知識對應分析、知識庫、衡量和報告智慧資本、指導、績效管理、計畫後檢視、鄰近度和架構、社交軟體及故事敘述等。</p> <p>【註7】 營運狀況：客戶服務指標、職業安全衛生指標、提高生產力、成功達到約定目標和績效指標等。</p> <p>【註8】 工作團隊的績效紀錄：績效計畫註釋、相關數據(如：生產數據)、改善建議、紀錄和報告等。</p>
--	--

更新紀錄
2020年修訂職能內容。