

職能單元代碼	MPM5R0123
職能單元名稱	執行持續的改善措施
領域類別	製造/生產管理
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、執行持續的改善系統與過程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 執行系統【註 1】以確保個人及團隊主動積極參與決策過程【註 2】，承擔責任及帶頭行動 2. 告知個人及團隊組織的持續改善的過程【註 3】，並獲得回饋 3. 確保有效的監控及指導【註 4】，使個人及團隊實施組織的持續性的改善過程 <p>二、監控及考評績效</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用組織系統和科技【註 5】以監控及考評過程，確認計畫和營運的改進方式 2. 透過持續改進技巧和過程以改善顧客服務【註 6】 3. 制定標準化及溝通推薦機制以調整責任者的發展與任務執行 <p>三、提供機會予進一步改進</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確保團隊成員被告知庫存、生產力/服務改進的過程【註 7】，以達成營運計畫 2. 將工作績效建檔，以協助確認進一步的改善機會 3. 管理紀錄、報告和推薦內容以改進組織系統和過程
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、標竿管理</p> <p>二、變革管理</p> <p>三、持續改善系統與過程</p> <p>四、品質系統</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通技能：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 指導與帶領團隊成員 2. 獲得個人與團隊成員的承諾，來持續改善 <p>二、使用創新技能來設計更佳的工作方法</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 標竿管理 2. 變革管理 3. 持續改善系統與過程

	<p>4. 品質系統</p> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 於工作場域中使用合適的檔案及資源 <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 評量的書面報告2. 直接提問，同時參考從業人員的證據組合、第三方工作報告及在職工作績效3. 簡報觀察4. 口頭或書面提問，以評量對於改革管理相關的原則和技術的知識5. 檢視組織的持續改善過程是如何擴散至團隊或個人6. 檢視文件管制的成效
說明與補充事項	<p>【註 1】系統可能是指：</p> <ul style="list-style-type: none">● 論壇、會議● 商務通訊和報告● 組織政策和程序● 網路通訊裝置 <p>【註 2】參與決策過程可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 與諮詢過程的成果相關的回饋● 確保所有僱員有機會對組織事務做出貢獻 <p>【註 3】持續改善的過程可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 工作場域中團隊和個人績效之週期稽核與考評● 績效的評估與監控● 品質系統執行，例如：國際標準組織● 系統、製程、服務及產品的修正與改進● 使組織進行系統性考評與改進其產品、服務、程序的品質之政策與程序● 尋求、考量利害關係人的回饋意見 <p>【註 4】監控及指導可能指：</p> <ul style="list-style-type: none">● 提供問題解決之協助● 提供回饋、支持和鼓勵● 指導團隊其他成員，通常著重於特定工作任務或技巧 <p>【註 5】科技可能包括：</p>

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">● 電腦化系統及軟體，例如：資料庫、專案管理和文字處理● 電子通訊裝置● 任何其他可完成工作任務及責任之科技 |
|--|--|

【註 6】顧客服務可能包括：

- 內部或外部
- 現存、新的或潛在客戶

【註 7】確保團隊成員被告知庫存、生產力/服務改進的過程可能指：

- 電子郵件/內部網路、時事通訊或其他溝通裝置
- 時事通訊及佈告欄
- 員工獎勵機制
- 團隊會議