

|                          |  |
|--------------------------|--|
| 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"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ol> <p>二、監控及考評績效</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>2. 透過持續改進技巧和過程以改善顧客服務【註 6】</li> <li>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</li> </ol> <p>三、提供機會予進一步改進</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>2. 將工作績效建檔，以協助確認進一步的改善機會</li> <li>3. 管理紀錄、報告和推薦內容以改進組織系統和過程</li> </ol> |
| 職能內涵<br>(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<br>(S=skills 技能)    | <p>一、溝通技能：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 指導與帶領團隊成員</li> <li>2. 獲得個人與團隊成員的承諾，來持續改善</li> </ol> <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"> <li>1. 標竿管理</li> <li>2. 變革管理</li> <li>3. 持續改善系統與過程</li> </ol>   |

|         |   |
|---------|---|
|         | <p>4. 品質系統</p> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <p>1. 於工作場域中使用合適的檔案及資源</p> <p>三、評量方法：</p> <p>1. 評量的書面報告</p> <p>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</p> <p>3. 簡報觀察</p> <p>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</p> <p>5. 檢視組織的持續改善過程是如何擴散至團隊或個人</p> <p>6. 檢視文件管制的成效</p>   |
| 說明與補充事項 | <p>【註 1】系統可能是指：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 論壇、會議</li> <li>● 商務通訊和報告</li> <li>● 組織政策和程序</li> <li>● 網路通訊裝置</li> </ul> <p>【註 2】參與決策過程可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與諮詢過程的成果相關的回饋</li> <li>● 確保所有僱員有機會對組織事務做出貢獻</li> </ul> <p>【註 3】持續改善的過程可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作場域中團隊和個人績效之週期稽核與考評</li> <li>● 績效的評估與監控</li> <li>● 品質系統執行，例如：國際標準組織</li> <li>● 系統、製程、服務及產品的修正與改進</li> <li>● 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</li> <li>● 尋求、考量利害關係人的回饋意見</li> </ul> <p>【註 4】監控及指導可能指：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供問題解決之協助</li> <li>● 提供回饋、支持和鼓勵</li> <li>● 指導團隊其他成員，通常著重於特定工作任務或技巧</li> </ul> <p>【註 5】科技可能包括：</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>● 電腦化系統及軟體，例如：資料庫、專案管理和文字處理</li><li>● 電子通訊裝置</li><li>● 任何其他可完成工作任務及責任之科技</li></ul> <p>【註 6】顧客服務可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 內部或外部</li><li>● 現存、新的或潛在客戶</li></ul> <p>【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：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 電子郵件/內部網路、時事通訊或其他溝通裝置</li><li>● 時事通訊及佈告欄</li><li>● 員工獎勵機制</li><li>● 團隊會議</li></ul> |
|--|--|