

職能單元代碼	MPM5R0719
職能單元名稱	管理生產線工作人員關係
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、確認組織具有競爭性的系統和運作狀況</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在組織內建立具有競爭性的系統和運用技巧的數值和狀態 2. 確認各技巧的關鍵績效指標 (KPIs) 3. 確認各關鍵績效指標的關鍵部分和價值鏈中成員的責任 4. 確認溝通所涉及的關鍵人員 <p>二、發展開放的環境</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立並維持組織中各階層及相關部門的例行溝通 2. 鼓勵雙向溝通的進行 3. 發展並維持在議題、考量和建議雙向溝通的正式機制 4. 發展並維持與所有關鍵利害關係人的例行性與經常性的溝通 <p>三、確認重要的議題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與相關團隊成員/利害關係人聯繫，確認現況和潛在議題 2. 協助團隊成員/利害關係人訂定議題 3. 向團隊成員/利害關係人確認、界定議題的範圍與不可協商性的議題 4. 與相關團隊成員/利害關係人協商實際與潛在的議題 <p>四、主動解決議題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與團隊成員/利害關係人聯繫，以發展各方同意、可行、雙贏的解決方案 2. 根據公司運作/程序，視需求協商可接受的解決方案 3. 取得所需的官方授權 4. 與相關利害關係人諮詢，以發展執行計畫 5. 執行解決方案 <p>五、監控進展情形</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 判定計畫的相關關鍵績效指標(KPIs) 2. 檢查執行狀況是否依計畫進行 3. 檢查非預期的結果 4. 採取適當行動解決各種突發的議題
職能內涵	一、一般具競爭性的運作實務特點與效益，包括：

(K=knowledge 知識)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 即時生產(JIT)和看板系統 2. 預防性的維護 3. 5S 內勤管理 4. 持續改善流程 (kaizen) 5. 浪費 (muda) 消除 6. 正式問題解決程序 (如 RCA 根本原因分析) 7. 標準化的工作 <p>二、組織的環境、職業安全衛生原則和要求</p> <p>三、組織執行變革的溝通方式和程序</p> <p>四、組織的員工協助機制</p> <p>五、流程/工廠的資料來源及資訊發布的可能應用方式</p> <p>六、判定技能需求和發展技能的方法</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ol style="list-style-type: none"> 一、分析組織已執行競爭性的運作技巧及其執行階段，包括確認人員、相關需求和議題 二、使用正式的問題解決程序，如根本原因分析(RCA) 三、分析工作程序 四、和其他在工作領域中推動變革的相關人員、團隊領導者和其他員工發展正式與非正式溝通程序，作為與競爭系統溝通之用 五、在組織中建立協助資源，以協助對於具有競爭性系統和運作變革有困難的人員 六、對他人說明有關自己專業的程序和指示 七、建立工作的關鍵績效指標(KPIs)
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. 辨識組織所提供的產品/服務的範圍和所使用的流程，以及客戶所預期提出的成果 2. 有關競爭性系統、執行流程及各階段的程序和產品/服務 3. 溝通並取得變革的支援，以此作為競爭性系統與運作上執行所得到的結果 4. 發展正式和非正式溝通的管道，包括回饋機制 5. 主動解決在競爭性系統和實務運作執行流程中，因人而產生的議題和問題 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與工作區域相關的工作場所流程與計畫 2. 與受評者有關、正在規劃或執行中的工作流程與程序變革

	<p>的規格與文件</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 有關製造、浪費、各項費用開支和風險控制/管理的文件與資訊 4. 主管/經理人的報告 5. 用以評估回應意外事故的個案研究和情境 <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 職場專案 2. 適當模擬 3. 個案研究/情境 (尤其是對意外事故、改善情境等的評估) 4. 目標式的提問 5. 來自主管、同儕和同事的報告 (第三方報告) 6. 受評者的證據作品集
說明與補充事項	<p>【註 1】競爭性的系統與實務運作：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 競爭性的系統與實務運作可能包括但不限於以下所敘述內容： ■ 精實運作 ■ 敏捷運作 ■ 預防與預測性維護的方法 ■ 監督與資料蒐集系統，如資料蒐集與監督系統軟體 (Systems Control and Data Acquisition · SCADA)、企業資源規劃系統 (Enterprise Resource Planning · ERP)、物料資源規劃系統 (Materials Resource Planning · MRP) 與專屬系統 ■ 統計流程與控制系統，包括 6 個標準差和 3 個標準差 ■ JIT 即時生產系統、看板與其他推拉式相關運作控制系統 ■ 供應、價值與需求鏈監督與分析 ■ 5S ■ 持續改善過程 (持續改善) ■ 突破性改善 (快速改善) ■ 因果圖 ■ 整體設備效率

- 生產節奏
- 流程圖
- 問題解決
- 推移圖
- 標準程序
- 現況樹
- 競爭性的系統建置與實務運作應考量：
 - 競爭性系統運作的執行階段
 - 企業規模
 - 工作組織、文化、法規環境和產業別

【註 2】利害關係人可能包括：

- 團隊成員
- 人事(管理部門)人員
- 勞、資方人員
- 工會代表
- 製造管理人員
- 人力關係管理人員
- 財務管理人員
- 工程/技術人員