

# 流程診斷與改善手法實務研習

## ●● 課程介紹

讓各階主管對整體目標及各流程完整地規畫及持續改善，並同時提升作業效率以達成企業目標。

隨者企業發展與組織的成長或歷經長期的歲月，使工作之作業流程愈來愈多，流程也越複雜及冗長，導致企業在決策過於冗長，且面對現今多樣化及多變的環境下，往往在反應速度不過迅速，要創新改善也不知從何著手，原因有：

1. 工作流程太多不知從何著手
2. 不知哪個流程可能出現問題
3. 不知哪個流程的問題最嚴重
4. 各工作流程好像多是必需的
5. 減了某流程而增加其他程序
6. 流程創新改善具體手法為何

等等問題存在，但企業之工作流程確實存在問題(矛盾、複雜與冗長的現象)，此長期問題不僅是在消耗員工的精力與時間，也會影響人員士氣、產生衝突、內耗、無效率及效能等嚴重負面結果，故企業問題來自流程，因此要提升企業競爭力及品質需從企業流程改造談起，以顧客需求為依歸整合內部資源找出最適流程以符合市場之所需，並將流程運作至最佳狀況後建立標準化讓成員有所依循，本課程從流程品質導入、流程再造、流程創新思維與技巧、流程關鍵分析、流程合理化(改善)、流程創新案例分享等做詳盡解說。

## ●● 課程特色

使參與者能運用流程診斷工具診斷出核心與非核心流程，藉由流程改善手法執行流程改善，針對核心流程簡化或強化以提升作業效率達成組織之目標。

## 課程效益

使參與者能運用流程診斷工具診斷出核心與非核心流程，藉由流程改善手法執行流程改善，針對核心流程簡化或強化以提升作業效率達成組織之目標。

1. 縮短各流程之前置時間
2. 流程自動化以消除錯誤
3. 改善及加快流程之效能
4. 關注於客戶的核心價值
5. 認知浪費所在且消除之
6. 提升員工整體工作效率
7. 改善溝通加強團隊精神
8. 孰悉流程相關工具手法

## 課程對象

幹部、工程師、幕僚人員、工廠管理者、各產業之經營管理者、專案負責人、品保人員、品管人員、對流程診斷與改善手法實務研習有興趣之相關人士。

## 講師簡介

### 陳講師

- 現任：峰源有限公司總經理、工研院產業學院講師、中衛發展中心資深顧問及企業講師、各大企管顧問及特約講師。PSDM(KT)、8D、PIERS、TK 等結構化之問題分析與解決之翹楚。
- 經歷：輔導數百家企業之實戰且優質的顧問師及企業講師日本產業訓練協會授證講師、顧問師、財團法人中衛發展中心 資深顧問及企業講師、行政院勞委會職業訓練研發中心講師、顧問師、ISO 國際品質認證系列管理顧問師、實務經驗 30 年，輔導數百家之實戰顧問師及超優質講師。

課程主題

課程大綱

一、流程定義與模式

FDMT (Flow Diagnosis Method & Core Process Training)

1. 流程定義與模式

2. 流程診斷之方法

2.1 流程成功關鍵因素分析 PSKF (Process Success Key Factor)

診斷出核心及關鍵流程

◎圖表A：PSKF

2.2 流程績效四方格診斷圖 PPGD (Process Performance four Grid Diagnosis)

診斷出流程改善之依據

◎圖表B：PPGD

3. 簡易式流程圖繪製技巧

1. 製作流程圖

1.1 現狀流程圖(Present Flow Chart)

◎圖表C-1：PFC

1.2 改善流程圖(Improve Flow Chart)

◎圖表C-2：IFC

2. 事務程序圖(Business Process Chart)

二、流程改善手法

◎圖表D：BPC

### 3.流程改善前後對照表(Before & After)

◎圖表E：B&A

### 4.診斷流程瓶頸及因應對策

4.1 檢討原則及運用

4.2 構思創意及展開

4.3 改善原則及實施

### 5.檢核工具與效益評估

◎圖表F：ECRS事務檢核表

◎圖表G：效益評估表

註 1：因應天候或不可抗力因素，主辦單位保有調整議程之權利。

## ●● 價格

報名方案	費用	說明
原價(含稅、午餐、講義)	4,000 元/人	實體台北授課/ 線上 Webex 直播
課前 10 日報名(早鳥優惠)	3,500 元/人	實體台北授課/ 線上 Webex 直播
2 人以上團體報名(同公司 2 人以上)	3,200 元/人	實體台北授課/ 線上 Webex 直播

註 1：報名各方案可選擇

註 2：線上授課，線上授課會提前寄送課程講義，安排課前測試，於課程當天同步直播，本同步數位課程無補課機制。

## 開課資訊：

【主辦單位】：財團法人福琳工商發展基金會、工業技術研究院 產業學院

【上課日期】：2022 年 11 月 2 日，09:30~16:30 ;每天 6 小時

【上課地點】：工研院 產業學院 台北學習中心+Webex 線上直播 **(實際上課教室請依據上課通知函為準!)**

【招生人數】：本班預計 20 人為原則，依報名及繳費完成之順序額滿為止。  
(預計 10 人即開課)

【課程費用】：課程學費、講義(實體供 1 日午餐、線上供國內郵寄服務)

【培訓證書】：參加本課程之學員，研習期滿，出席率超過 80%(含)以上，即可獲得工研院頒發的培訓證書。

【報名方式】：線上報名

【課程洽詢】：02-2370-1111#312 謝小姐、陳小姐

【繳費方式】：確定開班再付款，報名時選擇信用卡線上繳費或 ATM 轉帳

【退費標準】：請於開課前三日以傳真或 email 告知主辦單位，並電話確認申請退費事宜。若未於期限內申請退費，則不得於任何因素要求退費，惟可轉讓與其他人參訓。

## 貼心提醒：

1. 為確保您的上課權益，報名後若未收到任何回覆，敬請來電洽詢方完成報名。

2. 為配合講師時間或臨時突發事件，主辦單位有調整日期或更換講師之權利。

3. 報名時請註明欲開立發票完整抬頭，以利開立收據；**未註明者，一律開立個人抬頭，恕不接受更換發票之要求，課程開始當天不得以任何因素要求退費。**


4. 為尊重講師之智慧財產權，恕無法提供課程講義電子檔。



※注意事項※為確保您的上課權益，報名後若未收到任何回覆，請來電洽詢

【傳真報名專線：02-2381-1000 或 email 至：itri535662@itri.org.tw 謝小姐收】

流程診斷與改善手法實務研習						
公司全銜					統一編號	
發票地址					發票方式	<input type="checkbox"/> 二聯式(含個人) <input type="checkbox"/> 三聯式
學員姓名	部門	職稱	電話	手機	E-mail (請以正楷書寫)	膳食
						<input type="checkbox"/> 素
						<input type="checkbox"/> 素
						<input type="checkbox"/> 素
						<input type="checkbox"/> 素
聯絡人	姓名	部門	職稱	電話	傳真	E-mail (請以正楷書寫)
<input type="checkbox"/> 信用卡 (線上報名)：繳費方式選「信用卡」，直到顯示「您已完成報名手續」為止，才確實完成繳費。 <input type="checkbox"/> ATM 轉帳 (線上報名)：繳費方式選擇「ATM 轉帳」者，系統將給您一組轉帳帳號「銀行代號、轉帳帳號」，但此帳號只提供本課程轉帳使用！！轉帳後，寫上您的「公司全銜、課程名稱、姓名、聯絡電話」與「收據」回傳。 <input type="checkbox"/> 銀行匯款：土地銀行 工研院分行，帳號 156-005-00002-5 (土銀代碼：005)。戶名「財團法人工業技術研究院」，請填具「報名表」與「收據」回傳。 <input type="checkbox"/> 即期支票：抬頭「財團法人工業技術研究院」，郵寄至：100 台北市館前路 65 號 7 樓 704 室。						總計 課程費用  \$ _____

 歡迎您來電索取課程簡章，服務熱線02-2370-1111。工研院產業學院台北學習中心 歡迎您的蒞臨