課程: 精實服務流程創新改善實務班 (課程代碼:87539)

(產投課程補助80%學費，資格條件：本計畫之補助對象為年滿十五歲以上，具就業保險、勞工保險或農民健康保險被保險人身分之在職勞工。)

隨者企業發展、組織的成長、產品之多種少量化或長期的歲月，使內部作業流程愈來愈多，流程也越複雜及冗長，導致企業決策及面對多變的環境下反應速度不過迅速，要改善也不知從何著手(因為流程太多、不知哪個流程最有問題、每個流程好像多是必需的、減了某個流程而使其他程序增加等等問題)，但企業內部流程確實存在矛盾、複雜與冗長的現象，不僅是在消耗員工的精力與時間，也會影響士氣、製造衝突、內耗、無效率及效能等嚴重負面結果。

本課程運用精實服務價值流分析手法(精實流程包含：創新思維建立精實價值流程，工程改善以消除各種浪費)，檢視流程中的不合理、不均勻、不精簡、不必要、不需要與不公平等負面因子，並運用精實工具及執行步驟以消除之，進而提升企業流程的效率與品質。

課程大綱:

1.精實思維新領域

2.浪費辨識與改善想法 2.1如何識別辦公室浪費 2.2運用精實管理進行改善

3.價值流圖（Value Stream Mapping）的繪製與運用 3.1價值流程圖符號 3.2掌握現狀價值流 3.3目標改善價值流 3.4流程之案例演練 3.5確立改善點及推行有效的價值流

4.精實創新與改善計畫擬定與執行 4.1一般流程問題案例解析 4.2推動精實問題案例解析 4.3跨部門或區域問題解析

5.精實事務創新五階段法實務案例解析 5.1明確掌握及定義客戶需求 5.2使各事務之作業能流動化5.3提升工作之品質及可靠度5.4改善之管理與持續性學習5.5評估改善績效及實施新法5.6實務案例解析及創新改善之前後比較

上課日期: 2016/5/15，5/21，5/22 (星期六/日，24小時)

\*[簡章下載](http://www.sme-edu.org.tw/MasterDM/2016/evta/TP-TTQS-%E7%B2%BE%E5%AF%A6%E6%9C%8D%E5%8B%99%E6%B5%81%E7%A8%8B%E5%89%B5%E6%96%B0%E6%94%B9%E5%96%84%E5%AF%A6%E5%8B%99%E7%8F%AD-2016.docx) \*[線上報名](http://tims.etraining.gov.tw/timsonline/index3.aspx?OCID=87539) <http://tims.etraining.gov.tw/timsonline/index.aspx>

中華系統性創新學會

電話:03-5723200 E-mail: service@ssi.org.tw 30071新竹市光復路二段352號6樓