

悅思捷管理顧問有限公司教育訓練一覽表(企業內訓)

課程系列	課程編號	課程名稱	課程時數	課程效益	課程大綱
經營管理系列課程	A-1	經營管理實務演練工作坊 (workshop)	18	1. 使中高階主管重新檢視企業的願景、目標與重點政策 2. 經由小組討論的形式，使公司的中、高階主管能啟動建立一個行動計畫。 3. 利用平衡計分卡提出更符合現在實際需要的考核績效指標(KPI)。 4. 透過討論能凝聚共識，擬定從上到下的方針展開計畫。	1. 經營策略與發展 1-1. 盤點經營基盤 1-2. 企業的經營理念 1-3. 企業的願景使命與價值觀 1-4. 經營策略與發展小組討論與發表 2. 經營策略規劃 2-1. 策略規劃的工具與步驟 2-2. 外部環境分析 2-3. 內部環境分析 2-4. 整合分析 2-5. 經營策略規劃小組討論與發表 3. 平衡計分卡(Balanced Scorecard) 3-1. 平衡計分卡(BSC)之定義與觀念 3-2. 平衡計分卡建立順序 3-3. 策略地圖 3-4. 平衡計分卡績效管理指標&案例 3-5. 平衡計分卡小組討論與發表 4. 方針展開與行動計畫 4-1. 方針管理的體系架構 4-2. 營運計畫展開 4-3. 方針管理整體架構與展開圖表運用案例 4-4. 方針計畫展開小組討論與發表 5. 總結

經營 管理 系列 課程	A-2	策略規劃與 方針管理	6	1. 了解公司營運發展所需的策略與管理，提昇對部門策略擬定與規劃技巧 2. 公司中高階主管可有效的將方針展開與管控 3. 選定合適的管理指標(KPI)來進行績效管理	1. 企業經營的基本概念 2. 策略規劃導航 3. 策略規劃架構與展開 3.1 策略規劃架構 3.2 策略規劃分析工具 4. 方針管理架構與展開 4.1 方針管理重點綱要 4.2 方針體系的展開 5. 平衡計分卡(BSC)績效管理 6. 方針形成與展開實務案例
	A-3	績效管理實務	6	1. 了解如何盤點企業營運現況 2. 了解績效管理體系 3. 知道如何設定績效指標(KPI)，以做好績效管理 4. 學會平衡計分卡(BSC)的運用，期能在設定績效指標時能更全面性	一. 經營策略制定 1. 經營基盤的盤點 2. 策略的形成與展開 二. 目標管理展開 1. 目標管理的意義 2. 目標管理的展開 三. 績效管理制度導入 1. 績效管理的意涵與架構 2. 績效考核與績效管理的差異 3. 工作說明書與績效考核表建立 四. KPI 關鍵績效指標的設定 五. 平衡計分卡(BSC)介紹 1. 平衡計分卡(BSC)的意義 2. 平衡計分卡(BSC)的四大構面 3. “領先指標與落後指標”之範例與實務研討

經營 管理 系列 課程	A-4	目標管理與 日常管理	6	1. 認知企業經營方向與目標管理 2. 學習目標與績效指標之訂定技巧 3. 使企業主管如何將設定的目標落實到日常管理 4. 學習到日常管理的方法與工具	1. 目標管理的基本認知 2. 目標管理的實施程序 3. 如何設定目標與績效指標 3-1 目標訂定的SMART原則 3-2 關鍵績效指標(KPI)之訂定 4. 日常管理的定義與內涵 5. 日常管理活用工具 6. 日常管理實務案例探討
	A-5	目視化管理 實務	6	1. 培養出基層主管對於異常的發掘能力 2. 能以創意的思維來做出各種目視化管理的道具 3. 協助各階層主管做好日常管理	1. 目視管理概說 2. 目視化工廠的特徵與管理內容 3. 目視管理層級-目視化顯示&目視控 4. 目視管理的道具與方法 5. 目視管理道具範例 6. 目視化實務案例說明與研討
	A-6	現場 5S管理 實務	6	1. 培養幹部具備 5S 指導能力，培訓現場人員，養成良好習慣。 2. 幹部及現場工程師對於工廠管理正確觀念的導入與落實。 3. 消除工廠的髒亂及浪費。 4. 透過 5S 的落實執行來達到精實的現場提升公司的形象與實質效益。	1. 5S的意義與目的 2. 5S精實現場追求的樣貌與活動的指標 3. 現場 5S的推動方法 4. 事務部門 5S的推動方法 5. 企業內部 5S活動的推展要領 6. 企業內部 5S推動案例 7. 現場 5S實際案例解說&研討
	A-7	情緒與壓力 管理	6	1. 增進對自我情緒的覺察與瞭解 2. 學習面對壓力的正確態度與有效紓解的方法 3. 學習良好EQ與人際互動能力 4. 提升組織整體EQ智商，增進組織互動效益	1. 認識與覺察自己的情緒 2. 壓力的面對與轉化負面情緒的方法 3. 自我激勵作法 4. 如何提升挫折忍耐力 5. 面對衝突中的情緒與壓力管理 6. 做情緒的主人

經營 管理 系列 課程	A-8	時間管理	6	1. 透過課程認清自我角色與時間管理陷阱，學習自我管理 2. 學習掌握重點與優先順序，增進工作效率與產能 3. 善用有效的時間管理方法與工具，並形成正面的習慣與能力	1. 建立正確的時間管理觀念 2. 跨越時間管理的陷阱 3. 掌握時間管理的重要法則 3-1 確立目標 3-2 訂立優先順序 3-3 重視均衡原則 4. 善用時間管理工具提升效率 4-1 計畫要領 4-2 時間管理工具的應用 5. 如何避免時間的浪費 5-1 克服拖延的方法 5-2 不速之客的應付 5-3 高效的辦公環境 6. 自我管理，做時間的主人
	A-9	價值意識與成本觀念	6	1. 使員工對價值概念與成本意識能深化於工作中，並能展現出降低成本及創造價值的實務績效。 2. 提升每一個人在職能職務上有更高附加價值。	1. 價值概念與成本意識的基本意涵 1-1. 企業的目的 1-2. 價值的概念與成本意識 2. 成本與價值的屬性與特徵 2-1. 價值特徵與成本的性質分類 2-2. 企業如何賺錢？ 2-3. 製造業的成本與損失架構 3. 成本的節制與控制 3-1. 現場管理應有低成本的追求機制 3-2. 成本意識的強化—生產方法決定成本 3-3. 浪費的問題意識—七大浪費解說及討論 4. 價值的加值與創造 5. 「開源節流」的倫理意涵與策略價值

經營 管理 系列 課程	A-10	策略規劃目標管理與KPI訂定技巧	6	1. 提升領導者邏輯思考方法與能力 2. 學習規劃經營策略的過程與結構 3. 學習目標與績效指標之訂定技巧	1. 企業經營的基本概念 2. 企業願景塑造與市場經營定位 3. 經營策略分析與關鍵因素探索 ●趨勢分析 ●環境分析 ●SWOT分析 ●成功關鍵因素分析 4. 目標之形成與展開 ●目標之形成 ●目標管理過程 ●組織體系與目標之展開 5. 目標之特性 ●目標的方向性 ●目標的結構性 ●目標之均衡性
	A-11	基層主管訓練課程	12	創造基層主管在工作教導、工作改善、工作關係上領悟其中技巧。	1. 現場管理者正確認知 1-1. 現場的定義及管理範圍 1-2. 管理者的角色與職責 1-3. 主管需具備的知識與技能 2. 工作的教導 2-1. 如何培育部屬 2-2. 工作教導的方法與工具 2-3 工作教導演練 3. 工作關係的處理 3-1. 良好工作關係的準則 3-2. 人際溝通的技巧 3-3. 工作關係四階段法 3-4. 工作關係案例研討與演練 4. 工作的改善方法 4-1. 對問題的正確認知 4-2. 問題解決的思考方式演練 4-3. 工作改善的方法工具 5. 基層主管的日常管理 5-1. 日常管理活用工具 5-2. 如何做好日常管理實務探討

經營 管理 系列 課程	A-12	中階主管訓練	12	1. 提升中階主管的管理技能，成為企業不可或缺的核心幹部。 2. 學會如何培育部屬，展現主管應有的規劃力、領導力、溝通力及人際關係。 3. 精進中階主管所需具備之溝通協調、領導統御及目標管理等多元能力。 4. 了解如何做好時間管理以提升工作效率，達成部門績效。	1. 管理者的認知與功能 1-1. 管理與管理者的認知 1-2. 管理的功能 1-3. 管理者應具備的技巧 2. 部屬的培育 2-1. 部屬培育的認知 2-2. 如何有效的培育部屬 2-3. 部屬培育方式研討 3. 目標與績效的管理 3-1. 目標與績效管理目的 3-2. 目標管理的實施程序 3-3. 績效管理及KPI訂定案例 4. 有效的時間管理 4-1. 正確時間管理觀念 4-2. 有效的時間管理技巧 4-3. 如何提高工作效率 5. 溝通的技巧 5-1. 溝通的體驗活動 5-2. 如何做好溝通 5-3. 工作場所的溝通方式 5-4. 如何有效的開會 5-5. 做好簡報的技巧 6. 管理者的領導 6-1. 領導力的認知 6-2. 成功領導者應具備的特質 6-3. 激勵員工士氣的方式
----------------------	------	--------	----	--	---

經營 管理 系列 課程	A-13	工作團隊與 團隊協作方 法	6	1. 建立工作團隊之精神意識與協作能力， 2. 積極融入團隊，與如何領導團隊之能力	一、團隊精神與工作團隊協作能力 1. 何謂團隊精神及其客觀需求與發展情勢 2. 工作團隊之協作能力 二、團隊要件與運作型態 1. 團隊動力的形成要件 2. 高績效團隊的運作型態 三、團隊領導與共同力量之發揮 1. 領隊的特質與必備客觀條件 2. 活化團隊力量的「心」與「力」 四、團隊之共同意志與互動協作方式 1. 不同屬性團隊之共同意志形成方式 2. 團隊內與團隊間之互動協作的可行方式
	A-14	工作夥伴關 係與衝突化 解能力	6	1. 如何有效理解與工作夥伴之相對關係 2. 增進彼此可以相互尊重體諒包容之技能與方法 3. 了解衝突發生的情境與原因， 4. 增進工作夥伴間如何處置衝突與化解衝突之能力。	一、察覺自我與工作夥伴之間的組織定位與任務關係 1. 察覺自我在組織的定位與任務 2. 瞭解自我與工作夥伴在組織中的相互任務關係 二、學習對工作夥伴之習性／慣性與人格差異的 諒解與包容能量 1. 瞭解工作夥伴心理、情緒與感受的方法 2. 如何提高諒解他人與包容差異性的能量 三、認知衝突的原因與化解衝突的理則和方法 1. 衝突的意義、本質與正負面效應 2. 衝突原因的認知與解析 3. 衝突的「擴大」與「降低」 4. 衝突解決的理則與途徑

經營 管理 系列 課程	A-15	工廠管理實務	6	1. 了解製造業目前所面臨的問題 2. 認知工廠有關 4M人機料法如何來做管理 3. 學習到工廠現場績效的管理制度、流程、指標等，使學員能夠掌握管理重點。	一、製造業管理面臨的問題 二、工廠管理的範圍要點 1. 人員的管理 2. 機器的管理 3. 物料的管理 4. 工作方法與改善的管理 三、工廠現場績效管理 四、結論
	A-16	製造部門工作教導與部屬培育	7	1. 讓生產製造部門主管了解現場管理的重點及其應擔任的角色 2. 提昇生產幹部在『工作教導』方面的技巧與能力 3. 了解部屬培育的 PDCA 做法 4. 理解工作教導與部屬培育的系統性思維。	一、現場管理者應有的認知與角色定位 1. 現場的意涵 2. 管理者應有的意識 ~案例討論~ 3. 生產製造主管現場管理認知 二、工作的教導 1. 生產現場常見問題探討 2. 工作教導的方法與工具 (1). 工作教導的準備 ~工作示範情境演練~ (2). 工作教導方法四階段 (3). 冗長工作的教導方法 (4). 新進同仁的接待方法 ~案例討論~ 3. 工作教導工具的案例研討 三、部屬的培育 1. 部屬培育的基本認知 2. 部屬培育的PDCA 3. 如何訂定年度訓練計畫與訓練成果評估 四、部屬訓練方案規劃案例分享與研討

經營管理系列課程	A-17	生產現場工作改善技巧	6	1. 認知正確的改善基本知識與問題意識 2. 能夠對工作細部內容加以研究、分析、簡化。 3. 學習工作改善的方法及技術並能應用於自身工作 4. 了解基層工作改善所推動的活動	一、工作改善的基本認知 1. 問題的定義與結構 2. 問題的思考方式與演練 3. 改善的基本觀念 4. 工作改善的四個原則-ECRS 5. 改善的PDCA管理循環 二、工作改善四階段法 1. 工作分解 2. 現行工作方法細節自問 3. 展開新方法 4. 實施新方法 三、工作改善技術應用 1. 工程分析介紹 2. 流程程序圖及改善案例研討 3. 作業分析與改善案例研討、演練 四、工作改善活動展開 1. 提案改善活動 2. 品管圈活動
TPS精實生產系列課程	B-1	豐田式生產 (TPS)	6	1. 使學員了解豐田式生產的精要。 2. 學員可以找出不同於傳統的生產模式來因應變化。 3. 了解如何來應付少量多樣的客戶需求。 4. 學員可以透過實踐豐田式生產而提升自我的能力。	1. 豐田生產方式(TPS)歷史背景 2. 豐田生產方式(TPS)基本想法 3. 豐田 2 大支柱 5 大原則 4. 產業界推動TPS影片欣賞與研討 5. 結論
	B-2	精實生產 (Lean Production) 基礎班	12	1. 了解精實生產的內涵真意及如何導入 Lean 2. 幫助你找出生產過程中潛在的浪費，持續改善來消除浪費的根源 3. 有系統的了解精實價值流及評估指標，為公司的改善指引方向	1. 精實生產緣起-精實發展歷史 2. 精實基本思維 3. 認識浪費 4. 精實現場 5S管理 5. 精實生產的基礎工具--目視化管理 6. 認識價值流圖 (VSM) 7. 精實生產績效指標、精實的效益與作法 8. 導入精實(Lean)的實務規劃步驟

TPS 精實 生產 系列 課程	B-3	精實生產 (Lean Production) 進階班	18	1. 更深入了解精實生產的支柱與原則，可以深入了解後拉式生產，探討精實現場應有的特徵 2. 深入瞭解精實生產的一些分析訪法與工具 3. 實際經由精實價值流分析工具找出改善點並能擬定出改善計畫	1. 豐田生產方式基本想法 2. 解析精實生產 2 大支柱 5 大原則 3. 工程分析 4. 作業分析 5. 稼動分析 6. 標準作業 7. 價值流圖 (VSM) 製作與分析要領 8. 精實生產現場特徵 9. 如何塑造精實堅強的職場
	B-4	價值流圖 (VSM)分析與 改善	6	1. 瞭解並學會使用價值流分析工具，有效識別附加價值和非價值的活動。 2. 充分認識在生產過程中會產生哪些浪費，掌握常用的流程改善技巧，減少浪費，降低成本 3. 運用價值流圖的分析工具有系統的描述作業流程中的問題並持續改善。	1. 價值流管理流程 • 何謂價值流 • 何謂七大浪費 2. 價值流圖 (VSM) 的繪製要點 3. 價值流現況圖的繪製 4. 價值流未來狀態圖的繪製 5. 價值流現況圖的繪製實例 6. 改善行動計畫擬訂 7. 精實生產績效改善指標
	B-5	建構自働化 生產線	3	1. 應用自働化可確保做好品質的生產線 2. 可以做好省人化進而達到少人化	1. 自働化定義及基本原則 2. 異常管理&人機分離 3. 防呆裝置機能 4. 自働化實務案例
	B-6	架構JIT生產 線	6	1. 使學員了解傳統生產方式隱藏的一些盲點，使其在實際生產管理中如何來避免。 2. 學員透過 JIT 基本原則的了解，對於實際工廠的佈置、生產線的配置更能提出最佳化的作法。 3. 學員對於生產線的改善更具信心，進而提升自我的能力。	1. 一般生產方式問題點探討 2. JIT的基本原則 2.1 工程的流動化 2.2 依必要數決定T/T 2.3 後工程向前工程引取 3. 工廠佈置 4. 生產線改造影片欣賞與研討 5. 生產線的配置 6. CELL線的編成 7. 最佳化生產線架構

TPS 精實 生產 系列 課程	B-7	快速換線換模技法	3	1. 學會快速換線換模可以實現少量多樣的生產 2. 可提升生產的能力	1. 快速換線換模的定義與優點 2. 快速換線換模的步驟 3. 快速換線換模的改善四項原則 4. 快速換線換模的案例
	B-8	精實生產實務班	6	1. 了解精實(豐田)生產精髓，利用在自己的職場實務上。 2. 對於效率與品質提升、成本的低減方法能有更進一步的了解。 3. 能力因精實的執行而提升。	1. 精實生產管理精髓 2. 流動生產應用與改革生產 3. 改善與浪費之認識 4. 精實生產常用道具 5. 案例說明與演練
	B-9	精實供應鏈管理實務	6	1. 解決工廠管理相關物流困惑。 2. 解決生產效率不佳、欠品多之問題 3. 解決部門與部門間連繫問題及協力廠的水準不佳等困擾	1. 豐田式生產管理概念 2. 生產管理模式與運用 3. 後拉式管理運用 4. 物流供給方式管理 5. 廠商管理的機制 6. 案例及實務交流
	B-10	工廠合理化與防呆裝置改善	6	1. 了解什麼是合理化的工廠，不合理之處可以透過甚麼技法來解決 2. 使工廠經營更有效率化來滿足客戶的交期 3. 學習到品質是製造出來的精神及如何透過一些防呆的技法讓工程能力提升，作出可以保證的品質讓客戶使用安心	1. 豐田生產方式的基本想法 2. 從JIT思路來著手生產系統改善 3. 用標準作業作工程改善 4. 生產現場作業改善管理指標 5. 改善步驟與原理原則 6. 從自動化導引出防誤裝置
	B-11	改善提案制度的建構	6	1. 了解工廠改善提案制度的重要性， 2. 認知到一家有競爭力的工廠必須要有由下而上的管理活動才能讓組織內的意欲和能力能充分的開發與發揮出來 3. 學習到如何建構改善提案制度及運用的工具	1. 改善提案制度基本想法 2. 改善提案活動的目的 3. 如何促進改善提案活動 4. 公司對改善制度重視的做法 5. 改善提案制度的特徵 6. 全員參與提案活動做法 7. 提案內容書寫方式 8. 改善的著眼點及練習

TPS 精實 生產 系列 課程	B-12	工廠合理化 改善與減少 浪費實務	6	1. 認識工廠製造現場常見的浪費與損失。 2. 學習到如何找出工廠中的浪費並進行改善。 3. 認知工廠應有的合理化狀態樣貌。 4. 了解合理化改善的方法工具，具備有合理化改善的能力。	一、認識工廠製造現場的浪費 1. 製造業所面臨的困境 2. 製造現場的浪費種類 3. 造成現場浪費的原因與解決對策 二、現場合理化改善的範疇 1. 品質的合理化 2. 機器的合理化 3. 操作的合理化 4. 換線的合理化 5. 管理的合理化 三、工廠合理化改善的方法 1. 工廠合理化改善的步驟 2. 改善的查核表 3. 改善的方法工具
	B-13	基礎IE手法 運用	6	1. 認知 IE 的基本內涵 2. 讓學習者能夠在最短時間習得 IE 精髓，能夠分析現場流程，排除工作現場隱藏的浪費與不合理 3. 能夠運用 IE 的改善手法，以提升工作效率、降低成本	1. IE(工業工程)基本認知 2. 工程分析(程序分析) 3. 作業分析 4. 動作分析 5. 生產線平衡分析 6. 搬運分析 7. 稼動分析 8. 時間分析 9. 人機配合作業分析

TPS 精實 生產 系列 課程	B-14	急單交貨及 多樣少量訂 單生產管理	6	1. 使學員能充分瞭解製造業所面臨的挑戰與一般的生產方式的問題點。 2. 使學員瞭解少量多樣的生產管理體制及作法。 3. 透過及時化的生產模式協助學員在工作上的有效運用以提昇企業之生產力進而能夠應付少量多樣訂單與急單交貨之能力。	1. 製造業管理模式與存在的問題 1.1 製造業所面臨的挑戰 1.2 一般的生產方式的問題點 2. 訂單與生產管理系統 2.1 緊急訂單的定義與影響 2.2 訂單生產型態 2.3 生產管理規劃系統 2.4 生產排程規劃 3. 少量多樣的生產管理體制與作法 3.1 掌握物流與資訊流的工具 3.2 及時化(JIT)生產機制 3.3 快速換線換模技巧 3.4 平準化的生產模式 3.5 大批量生產與平準化生產的差異 4. 異常的即時化管理 4.1 生產現場需要管理的項目 4.2 目視化工廠管理應用
	B-15	以精實生產 管理為核心 邁向生產力 4.0	6	1. 了解生產力4.0基本概念與發展趨勢 2. 了解精實生產管理的精義與思維 3. 構築企業自身精實生產系統以做為生產力4.0之基磐	一. 生產力 4.0 概述 1. 全球產業發展趨勢&工業 4.0 浪潮下的新思維 2. 台灣產業生產力的歷程 3. 生產力 4.0 系統架構 4. 生產力 4.0 推動作法與展望 二. 物聯網基本概念 1. 何謂物聯網(IOT) 2. 物聯網(IOT)基本架構 3. 雲端運算與效益 4. 巨量資料(Big data)分析 5. 物聯網應用對製造業的影響 三. 精實管理智慧製造 1. 精實管理精義 2. 精實價值流改善工具 3. 及時化生產架構 4. 自動化→自働化→智動化製造

TQM 全面 品質 管理 系列 課程	C-1	TQM全面品質 管理	6	1. 使學員瞭解全面品質管理內涵及運用。 2. 增強學員對 TQM 全面品質管理的觀念與方法。 3. 了解如何運用 PDCA 管理循環，以提升改善與管理能力。 4. 了解品質管理的實務工作內容，並能實務強化落實。	1. 全面品質管理TQM簡介 1-1.品質管理的發展 1-2.TQM與企業經營管理 1-3.TQM架構與管理活 1-4.國家品質獎與TQM的關係 2. 品質改善活動 2-1.持續改善的觀念 2-2.持續改善的活動與工具 2-3.解決問題的重要能力 2-4.持續改善推動實務案例 3. 品質管理技術 3-1.品質管理的實務工作 3-2.品質管理的衡量指標
	C-2	提升員工品 質意識	3	1. 建立正確的品質觀念 2. 強化對品質成本的控管	1. 品質的意涵及品質意識發展 2. 品質成本知多少？ 3. 品質成本的組成及如何降低 4. 正確品質意識觀念的樹立 5. ISO品質管理系統模式及品質保證體系
	C-3	問題分析與 解決技巧	6	1. 認識問題及如何來描述問題 2. 瞭解問題分析與解決之步驟程序 3. 熟練解決問題之工具手法的應用 4. 瞭解如何杜絕問題並持續改善的管理循環	1. 解決問題的認知 2. 如何運用 5W2H來描述問題 3. 解決問題的方式 4. 解決問題的PDCA管理循環 5. 解決問題的工具-QC7 手法 6. 解決問題 10 大步驟 7. 持續改善循環要領 8. 創意改善案例研討
	C-4	品管圈(QCC) 推動實務	6	1. 對品管圈(QCC)的精神與目的有深層的理解 2. 學會如何開圈會，使圈長圈員透過圈會來訓練領導與組織的能力 3. 了解以品管圈進行改善時的步驟要領 4. 了解品管圈的推動技巧，使公司的改善機制能夠更活絡	1. 品管圈簡介 1-1 品管圈定義、特性、精神目標與活動 1-2 品管圈推動的角色任務、品管圈推動成功因素 2. 品管圈會運作要領及成功要訣 3. 品管圈推動的實施要領與步驟 3-1. 問題解決型及課題達成型選定判斷 3-2. 問題解決型QC STORY步驟 4. 品管圈推動實務案例介紹與研討

TQM 全面 品質 管理 系列 課程	C-5	品管(QC)七 大手法	7	1. 瞭解品管七大手法之運用，提升工作的品質 2. 對於繁雜的事物透過 QC 手法可以將其簡化找出問題的癥結 3. 對於資料的整理與表達更能精準地達到效果 4. 將品管手法實際應用於日常管理與實務工作，做好現場管理	1. 何謂品管七手法 2. 查檢表的介紹、運用技巧及範例說明 3. 柏拉圖的介紹、繪製步驟、運用技巧及範例說明；實務演練 4. 特性要因圖介紹、運用技巧及範例說明；實務演練 5. 直方圖的介紹、繪製步驟、運用技巧及範例說明 6. 層別法的介紹、運用技巧及範例說明 7. 散佈圖的介紹、運用技巧及範例說明 8. 圖表(柱狀圖、推移圖、扇形圖、雷達圖、管制圖、甘特圖)運用及範例說明
	C-6	新QC7 大手 法活用	7	1. 由簡易的理論到實務，深入淺出的案例以符合實務運用的學習需求。 2. 使學員瞭解新 QC 七大手法的特點及運用範圍。 3. 熟悉語言資料的整理，進而能事先預測及預防問題的發生並能夠擬出完善的計畫。 4. 學習如何將繁雜的事物透過新 QC 手法，將其簡化並找出問題的癥結。	1. 新QC手法概述 1-1. 新舊QC七手法的差異 1-2. 新QC七手法的特點與使用 2. 新QC七手法介紹與演練 2-1. 關連圖法:定義、適用範圍、特點、圖形類型及範例 2-2. KJ法(親和圖):定義、適用範圍、特點、圖形類型、範例及演練 2-3. 系統圖法:定義、適用範圍、特點、圖形類型、範例及演練 2-4. 矩陣圖法:定義、適用範圍、特點、圖形類型及範例 2-5. 矩陣數據解析法:定義、適用範圍、特點、圖形類型及範例 2-6. PDPC法:定義、適用範圍、特點、圖形類型及範例 2-7. 箭線圖法(AD法):定義、適用範圍、特點、圖形類型及範例 3. 案例運用

TQM 全面 品質 管理 系列 課程	C-7	基層員工的 工作方法改 善	6	1. 認識問題及如何來描述問題 2. 瞭解問題分析與解決之步驟程序 3. 熟悉工作改善的方法並能應用於自身工作 4. 瞭解持續改善的管理循環	1. 問題的正确認知 1-1. 問題的定義與結構 1-2. 問題的思考方式與演練-運用 5 個WHY追查真因 1-3. 如何正确的描述問題-5W2H 2. 工作的改善方法 2-1. 改善的基本觀念 2-2. 工作改善四個原則-ECRS 2-3. 改善的 PDCA 管理循環 2-4. 基層員工之問題解決方法 3. 改善的工具與步驟 3-1. QC 手法及 IE 手法簡介 3-2. 改善 QC STORY 步驟 3-3. 持續改善的要領 3-4. 創意改善的案例研討
TPM 全面 生產 管理 預防 保養 系列 課程	D-1	TPM全面生產 管理基礎班 (Total Productive Management)	12	1. 培養幹部對於設備的維護與生產管理有正確的認知。 2. 學員可學習到設備總和效率(OEE)如何調查與計算。 3. 了解工廠的 16 大損失架構，進而擬定改善計畫。 4. 培養生產與保全部門幹部對於設備保養的正確認知與做法。 5. 透過自主保養及計畫保養的落實來達到降低設備故障之目標。	1. 企業經營的新課題、TPM發展歷史 2. TPM是什麼(定義、理念、目標、架構) 3. 推行TPM成果與效益 4. TPM活動八大支柱 5. 個別改善展開 5.1 生產活動 16 大損失架構 5.2 設備總合效率(OEE)計算與演練 5.3 個別改善的進行方法 6. 自主保養推動實務 6.1 自主保養定義、目的、手段及分類 6.2 自主保養步驟與三件寶 6.3 自主保養實務案例 7. 計畫保養推動實務 7.1 設備保養策略 7.2 計畫保養整體系統概念 7.3 計畫保養的推進 8. TPM效果及評價

TPM 全面 生產 管理 預防 保養 系列 課程	D-2	設備自主保養實務	6	1. 培養生產與保全部門幹部對於設備自主保養的正確認知與做法。 2. 培養員工『自己的設備自己保養』『自己的工作自己維護』之自主管理方式。 3. 透過自主保養的落實來達到降低設備故障之目標。	1. 自主保養的定義及目的 2. 保養的手段及分類 3. 設備保養的分類與分擔 4. 自主保養步驟展開 5. 自主保養診斷 6. 自主保養三件寶-OPL、管理看板、小集團會議 7. 自主保養實務案例研討
	D-3	設備計畫保養實務	6	1. 培養保全(工務維修)部門幹部對於設備計畫保養的正確認知與做法。 2. 了解如何運用預知保養技術來減少設備故障 3. 了解設備管理績效如何評估	1. 設備管理的定義及重點 2. 設備保養策略 3. 計畫保養整體系統概念 4. 計畫保養的推進 5. 設備管理評鑑機制 6. 計畫保養推動案例研討
	D-4	個別改善支柱推展實務	6	1. 了解設備總和效率(OEE)的計算方法進而找出設備的損失來加以改善 2. 學會 WHY-WHY 分析與 PM 分析手法以改善設備的各項損失，進而提升設備的能力	1. 個別改善和生產力的提昇 2. 生產活動的損失構造(16大損失) 3. 設備總合效率(OEE)計算練習 4. 設備損失的解決之道 4. 個別改善的進行方法的展開 5. 突發損失和慢性損失 6. WHY-WHY分析手法及實務演練 7. PM分析手法 8. 個別改善實務案例研討

TPM 全面生產 管理預防 保養系列 課程	D-5	TPM全面生產 管理推動實 務	6	1. 培養幹部對於設備的維護與生產管理有正確的認知。 2. 讓學員可學習到如何導入 TPM。 3. 透過實際案例可讓學員有實務學習的標竿，進而能做好 TPM 的推動。	1. 企業經營的新課題、TPM發展歷史 2. TPM是什麼(定義、理念、目標、架構) 3. 推行TPM成果與效益 4. 企業如何推行TPM 5. TPM展開架構與推動導入步驟 6. 企業TPM推動實務案例 6-1. 分科會推動案例 6-2. 企業推動實務案例研討
	D-6	工廠設備維 護體制建立 實務	6	1. 理解設備管理的重點、保養方式、組織任務配置及設備管理的績效如何設定 KPI 2. 了解自主保養作業、預知保養的工具、故障分析方法及備品如何管理以消除浪費，降低成本 3. 認知設備故障是人為造成的及建立一套設備管理機制的重要性	1. 設備管理的定義及重點 2. 設備維護保養組織及任務 3. 設備管理體制建立實務 4. 設備維護保養實務作業 5. 維修物料備品管理 6. 設備管理績效評鑑機制 7. 集團設備維護管理推動規劃案例
	D-7	WHY WHY 分析法	6	1. 了解設備在生產中的損失構造 2. 學會改善手法-WHY WHY 分析 3. 了解如何運用 WHY-WHY 分析手法來找出問題癥結並加以改善	1. 生產活動的損失構造（16 大損失） 2. 設備總合效率(OEE)計算 3. 個別改善的進行方法 4. WHY-WHY分析的思考架構與進行方法 5. WHY-WHY分析的實務案例探討 6. WHY-WHY分析實務演練及小組發表

TPM 全面 生產 管理 預防 保養 系列 課程	D-8	PM分析	6	1. 學會運用物理性解析與一套解析邏輯與調查機制，進行問題真因之解析與探討。 2. 能夠區別於特性要因圖與其他分析工具之使用方法與運用時機。 3. 教導現場幹部與工程人員對慢性損失或工程問題之解析，提供另一種有效工具。	1. PM分析概論 1-1. 突發型與慢性型損失 1-2. 改善想法與分析手法 1-3. PM分析的由來與定義 2. PM分析展開步驟 2-1. 現象的明確化 2-2. 以物理方式來解析現象 2-3. 現象成立的條件 2-4. 檢討 4M的關連性 2-5. 檢討應有的狀態 2-6. 調查方法的檢討 2-7. 指摘出不正常部份 2-8. 擬訂改善方案及實施 3. PM分析改善案例解說 4. PM分析實務演練
品質 工程 系列 課程	E-1	MSA量測系統 分析	6	量測系統分析 (Measurement System Analysis, MSA) 是TS16949 品質管理系統的五大核心預防工具之一。透過本課程使公司相關人員掌握並瞭解, 所有生產過程中人員及使用的量具的變異，並對不合格的量具進行分析改進，提高檢驗、測量、試驗資料的真實性和報告的準確性；減少產品在檢驗、測量、試驗過程中誤判的可能性。	1、MSA基本概念介紹 2、影響量測系統精度的主要因素及如何控制 3、量測系統五大特性概念介紹 3-1. 偏倚量 (Bias) 3-2. 線性 (Linearity) 3-3. 穩定性 (Stability) 3-4. 再現性 (Repeatability) 3-5. 再生性 (Reproducibility) 4、量測系統分析案例練習

品質工程系列課程	E-2	SPC統計製程品管實務	6	統計製程管制(Statistical Process Control, SPC)是TS16949 品質管理系統的五個核心預防工具之一,也是QC七手法中最具統計理論基礎之工具。透過本課程使公司相關人員及時掌握並瞭解發現製程中出現的變異,在可能的重大品質變異出現前採取措施,減少製程中造成變異的原因,使製程達穩定性 進而提高製程能力。	1、數據的基本知識 1-1. 計數值與計量值應用 1-2. 資料的分類和資料的收集 1-3. 母體與樣本、常態分配 2、SPC持續改進哲學 2-1. SPC的目的 2-2. 持續改進及統計製程管制概述 2-3. 基本統計概念介紹 2-4. 製程管制系統與製程變異 3、製程能力/性能指數計算與分析 3-1. 製程能力； 3-2. 計算製程能力/性能指數Cp、Cpk、Pp、Cpm 3-3. 案例分析 4、管制圖的應用及案例分析 4-1. 計量型資料的管制圖 ①Xbar-R ②Xbar-S ③I-MR管制圖 4-2. 計數型資料的管制圖： ①p ②np③c④u管制圖 4-3. SPC管制圖的判讀規則
----------	-----	-------------	---	--	---

品質工程系列課程	E-3	六標準差專案管理實務	18	以結構化方式說明六標準差專案管理之展開實務；並嚴謹介紹分析技術改善之流程架構及執行重點，確保實際導入專案之有效與關聯性。	1. 六標準差專案管理基本概念介紹 2. 專案界定階段： 正確選擇和明確定義待解決問題，並瞭解現狀流程 3. 現況掌握階段： 測量方法是否正確，是否測算出現狀流程的基線資料，以便確立和檢測流程改進的目標。 4. 真因驗證階段： 如何發現問題的根本原因，是否優先排列出對流程影響最大的關鍵原因 5. 改善行動階段： 確定最佳解決問題方案，實現專案目標搜集可能的解決方案，並按統計方法核實改進效果制定出多個可能的解決辦法，從中優先選擇可行方案，施行最佳方案和測量結果 6. 成效確認階段： 規範專案的改進措施以鞏固專案成果
人力資源管理系列課程	F-1	職能分析建構與運用	6	1. 建立正確的職能概念與認知 2. 學習分析規劃建構職能模型 3. 學習精確定義描述職能內涵 4. 瞭解職能運用選育用留發展	1. 職能概念的認知 2. 企業競爭力與核心職能 3. 企業管理職能建構 4. 企業專業職能建構 5. 職能行為描述與指標建立 6. 建構職能導向的選育用留體系
	F-2	職能導向的教育訓練規劃與執行技巧	6	1. 學習訓練制度與訓練體系之規劃 2. 學習職能導向訓練體系課程規劃 3. 學習年度教育訓練課程設計發展技巧 4. 學習訓練評估與檢討機制	1. 教育訓練制度與訓練體系之規劃 2. 職能導向的訓練體系課程規劃 3. 年度教育訓練之規劃 4. 套裝課程設計發展技巧 5. 單元課程設計發展技巧 6. 訓練評估與檢討

人力資源管理系列課程	F-3	結構性人才甄選面談技巧	6	1. 學會建立職能特質導向的人才甄選標準 2. 學會結構性面談問題的設定與規劃 3. 學會面談時發問引導的技巧 4. 面談演練與實務運用技巧	1. 人才甄選的原理 2. 職能特質為選才標準的建立 2-1. 設定階層別選才的目標 2-2. 設定功能別選才的目標 3. 發問技巧訓練 3-1. 基本發問技巧與句型 3-2. 探索式發問技巧演練 3-3. 漏斗式發問技巧演練 4. 結構性面談選才規劃與實務演練 4-1. 高結構性面談結果的差異 4-2. 行為式面談技巧規劃與演練 4-3. 情境式面談技巧規劃與演練 4-4. 面談實務演練與表單運用技巧
	F-4	OJT管理訓練技巧	12	1. 提供一位管理者所必備的知識與管理技巧。 2. 協助管理者做有系統的組織及整理。	1. OJT的基本知識 2. 工作內容的組織 3. OJT的三大策略 4. 評估及資料收集 5. OJT一體化操作 6. 工作內容分析 7. OJT技巧演練 8. 卓越OJT培訓師

人力資源管理系列課程	F-5	讓問題不是問題談人與事管理技巧	6	1. 提供一位上班者所必備的處理人與事的行為。 2. 協助管理者做有系統的教育。 3. 人是一個“發自內心”的自我表現如何與別人的行為相結合，透過基礎交導引領發自思維的改變，體認人與人之間微妙的情結。	1. 處理個人壓力問題 2. 檢視情緒智商 3. 如何精益求精 4. 怎樣做才能防止衝突 5. 公平公正的認知 6. 工作夥伴的選擇 7. 建立信任的方法 8. 怎樣才能讓同事更感激我、接納我 9. 案例演練
	F-6	非HR的人力資源管理	6	1. 對人力資源管理有完整的架構性的認知 2. 瞭解如何正確的選才、用才、育才、留才 3. 瞭解人力資源制度形成系統性的高價值績效	1. 人力資源管理的意涵與範疇 2. 策略性人力資源的意義 3. 人力資源管理功能面的探索 3-1. 職位職責與工作說明書之運用 3-2. 人力需求配置的適當性 3-3. 績效考核效果與問題探索 3-4. 人才培育制度之功能與問題探索 3-5. 升遷輪調制度之功能與問題探索 4. 以職能導向的人力資源發展與運用 4-1. 如何甄選需要的人才 4-2. 如何行輔導安置人才 4-3. 如何均衡的評鑑人才 4-4. 如何培育未來的人才 5.5 如何拔擢適任的人才 5. 人力資源價值的創造

人力資源管理系列課程	F-7	自我調適與情緒管理	6	1. 增進自我管理 2. 提升個人職場即戰力	1. 造成壓力的外來因素與內在因素探討 2. 壓力問題導致的身心疾病 3. 工作壓力舒展技巧 4. 如何將工作職場成為修鍊自己道場 5. 情緒與人際關係的價值關聯 6. 情緒管理與壓力調適的關係 7. 正向思想提升工作動能和建立職場感謝文化 8. 思路決定出路——把輸掉的贏回來
	F-8	企業教育訓練品質系統建置	12	1. 強化企業年度教育訓練計畫與預算的製作能力 2. 提升辦訓人員的辦訓與作業能力 3. 增強人力資源部門人員的能力使其能建立一套有效完整的教育訓練體制	1. 企業教育訓練的管理架構 2. 如何做好教育訓練需求與計畫 3. 教育訓練課程的設計 4. 如何有效的執行教育訓練課程 5. 課程監控、查核與回饋機制 6. 訓練成果的評估與移轉 7. 企業教育訓練無法有效推動原因探討 8. 如何檢核企業教育訓練的成效
	F-9	企業內部講師訓練	14	1. 使學員了解教學原理與方法 2. 學會教學方案的規劃與設計 3. 學會教學的方法與運用 4. 了解教材如何編寫與講授 5. 了解實務教學上的應用技巧 6. 了解教學成果如何評估，使訓練內容與企業營運績效相結合。	1. 內部講師培訓與管理 1-1. 內部講師遴選 1-2. 內部講師養成計劃 1-3. 內部講師的管理與激勵 2. 教學原理與方法 2-1. 教學原理概述 2-2. 企業常用的教學方法 3. 訓練方案的規劃與設計

人力資源管理系列課程					3-1. 訓練方案規劃 3-2. 教學設計 3-3. 訓練方案規劃與設計案例 4. 教材編製與講授技巧 4-1. 教材設計與編撰 4-2. 影音教材編撰實務案例 4-3. 講師的表達技巧 5. 基層員工的工作教導 5-1. 如何培育基層部屬 5-2. 工作教導的方法 5-3. 工作教導的案例研討 6. 訓練成果的評估 6-1. 訓練評估的重點 6-2. 四層次的訓練評估 6-3. 訓練成果評估範例研討 7. 教學實務演練 7-1. 每位學員實務教學 7-2. 老師回饋與指導
------------	--	--	--	--	---

備註：

1. 以上課程也可依企業內部需求而做一系列的專案課程規劃，包括課堂講課、實務研討、實務演練及課後改善主題與執行過程發表。
2. 可針對企業內部經營管理提升的相關議題，如品質、成本、交期、生產力提升、人才育成、管理機制等進行診斷與輔導規劃。

※1. 本公司有感於各企業對教育訓練的重視，並感謝各企業的支持，每年都會免費協助(免費輔導寫企畫書)企業申請政府教育訓練補助經費，歡迎有興趣的企業多運用

2. 為使各企業在辦理教育訓練的成效能更提升，並建置一套較完整的訓練體制，每年政府也都會提供有意願的企業免費TTQS(教育訓練品質系統)輔導，若有興趣也可與本公司聯繫，本公司也將會提供各項資訊與協助。