第九組:作業顧問與企業再造 組員:林慈瑞、張珺嵐、謝宜家、林婉庭、簡泓瑩

**心得報告:**

 學習完第九章的作業顧問與企業在造之後，讓我們感覺受益良多。身為商學院的學生，作業顧問也是我們未來極有可能的就業領域之一，能在真正進入職場前先熟悉作業顧問的特性、由來與工作模式，並了解成為一位專業且良好的顧問須具備那些特質，讓我們也可以更深刻明白顧問業的本質，並重新定義其工作內容是否符合我們的個性與興趣。在過去還未進入研究所時，認為顧問業其實就是很單純的一項職業，只要替顧客解決問題、改善流程即可，但其實並不然，以杜德管理顧問公司為例，它替福義軒改善了工廠環境、流程與勞資對立的內部問題後，不只改善了一間企業，也使得整個食品業的規模擴大、流程進步，所以我們認為顧問公司扮演著很重要的腳色，尤其是在環境變動如此快速的今日，每個不同的產業都需要作業顧問來輔導，讓台灣的產業更具競爭力。除此之外，課本所介紹的”顧問專案的指導方針”，除了讓我們更加了解顧問業的作業流程外，我們這組另外的發現是，其實這些方針都可以運用在我們的日常生活中，例如:對於你所做過的承諾要更加謹慎、電梯測試…等等，我們印象最深刻的是”正確的團隊成員組合”，主要是在說明專案團隊應視專案所需的技能與型態來分配工作給合適的團隊成員，而不是一味的只是把專案丟給成員去完成，在求學過程中，不免常常需要透過團隊合作來完成報告、商業競賽…等等，我們可以利用這樣的概念，透過團隊成員們各自的專長來發揮對大的綜效。我們在課堂中所學的知識不一定要等未來在職場上才能發揮，其實很多小概念都可以在我們平常生活中使用，先讓自己成為一個有效率、善於管理時間的人，進入公司後才能更加有效改善企業流程、提升自己企業經營的能力。

 因為作業管理顧問經常使用企業流程再造的方法，故我們在本章也學習了許多有關流程再造會使用到的技術、工具與系統。即便未來我們不是從事作業顧問的領域，身為一間企業的管理者或主管，也必須熟知公司的每項流程是否有效率、何時需要做企業流程再造以及它是如何有效運作的，所以其實生產管理的每個環節都與身為MBA的我們息息相關，未來在工作職場上，不管進入何種產業別，也更能替公司選擇合適的工具與分析系統來進行最有效率的流程選擇與改善。本章在介紹企業流程再造時，因為大多為理論的概述，為了使其具體化，我們也自行去找企業界的公司案例來套入，透過策略性思考來加深我們對企業流程再造原則與實施方針的概念，我們這組是以新竹貨運為例，內容大概是說明它打破貨運業者的常規，在2000年推動「企業流程再造」，成功扭轉傳統對貨車司機的負面印象。不僅將人力變人才，透過完整的訓練與晉升計畫，創造良性競爭，為組織帶來更大價值。

 在本章的學習過程中，我們遇到比較大的困難點是在於成本考量與報酬分析的部分，因為內容有提到流程儀表板的部分，但卻未作詳細的說明與探討，所以我們一開始在理解上會有些困難與瓶頸，但後來查了相關資料後有稍微的釐清了概念。也許是因為念企管的關係，對於財務與會計方面的概念比較沒有那麼精確，故在研讀時會有些許瓶頸，但找資料的過程也讓我們在這項報告中加強了資料蒐集與分析的技巧。

 總之，透過第九章對作業顧問與企業流程再造的深入探討，讓我們更加了解為什麼今日環境下會需要”顧問公司”的存在，很多經理人身在自己的企業中，許多時候是看不到自己的問題點的，當面臨危機時，總是無法用最有效率的方式來改善企業的績效，此時總是需要第三者透過最客觀的角度來替企業做輔導與分析，相信有向”顧問公司”這樣的產業存在，必能帶領全球的企業更加蓬勃，也能幫助組織在需求快速變動的環境下成長與茁壯。