**生產與作業管理課堂報告**

**第四章 流程分析**

**第四組**

　**林渝庭 M024011003　　　田建容 M024011031**

**楊淑蕙 M024011041　　　陳韋如 M024011046**

**吳婕茹 M024011047　　　陳欣瑜 M024011049**

剛開始唸第四章的流程分析時，對於課本的內容有些毫無頭緒，甚至是毫無章法地唸！後來發現可能是中譯本的緣故，句子之間彼此並不通順，有些數字的地方可能還有些許的錯誤，所以花費更多的時間適應該本教科書。

本章一開始以吃角子老虎遊戲機來切入流程分析的部分，介紹機械式及電子式的遊戲機的運作模式，比較兩者因為週期時間的縮短，提升資金的回收率藉而可增加賭場的收益，並提出了其他影響賭場收益的因素，如增加賭徒賭博時間等。

印象較為深刻的是關於麥當勞、漢堡王以及溫蒂漢堡的生產流程比較。三間漢堡店有不同的生產模式，是因為其所定了不同的客戶群，麥當勞的混合生產模式鎖定有小孩的家庭提供快速的服務；漢堡王提供獨特風味的漢堡；溫蒂則吸引堅持傳統方式製作的顧客。雖然每家速食店的餐點製作過程都是不一樣的，但是從未仔細地思考當中的細節，也就是每一個步驟的關聯性和緊密性決定了生產結果的效率和時間。

而且當中間步驟生產過程緩慢，即使前面步驟順利流暢，仍然會發生阻塞，也就是流程其實是「牽一髮而動全身」的。了解其中處理流程應當是過程與結果並重的，而非只是一個重視結果的問題，每一個環節緊緊相依，要考慮到前後的連結性，不能只是流程中的某個步驟有效率，而是整體性的提升，倘若效率和時間敗給了競爭對手，那在這變化快速的環境中就會被淘汰。

如果生產流程有囤積存貨的壓力，就有接單生產的方式，但這應視產業狀況而定。存貨太多會使產品閒置，以食品來說更有一定的保存期限，時間一到即會腐壞造成公司的重大虧損，但若完全採取接單在生產的話，供應量被大大受限，卻會因顧客無法接受長時間等待而失掉了許多訂單。因此，存貨的衡量也是生產流程中一個很重要的環節。而李特法則的帶入可幫助計算存貨周轉相關的指標-供應天數，此法則限用於長期下，系統處於恆定的狀態，也就是指流程中的產出率可以呈現一個定值，如此便可推出存貨、產出率和流程時間中的關係。

簡報中我們這組提供了三個產業的實際流程介紹，分別是服務業、餐飲業及製造業。服務業我們舉了黑貓宅急便這個例子，並與郵局的流程作比較；餐飲業則是選擇了摩斯漢堡，分析其如何改善訂餐流程；製造業則提出了3D列印並評估它的優缺點。

課文的最後以通過平行執行作業、改變作業執行的順序及減少干擾因素這三個方式來縮短流程產出時間。使我們聯想到那些流程的外在變因，以簡報上以鼎泰豐為例，引進新的設備技術電腦系統，可以幫助控制顧客的訂位及用餐規劃，系統性減少許多作業時間；座椅的設計也是考量之一，舒適度將會影響顧客的用餐時間；員工的專業訓練，也可以大大降低了流程時間，以上三點都是增加鼎泰豐翻桌率的原因。

事實上，通過從找資料到製作成簡報的過程使我們能比單方面讀課文時更了解其中內容的意義。將課本的知識深入到三個例子中，思考其中的流程考量，如何進行改進、甚至有什麼區別這些問題，總結課文與例子所以會比較清楚該章節的思路。