



藥助Next學院

嘉萱漢方有限公司

公司簡介

- 2011年成立，為專業保健食品公司，客戶多為藥局，疫情時，因為客戶要求，所以開始增加寫程式的服務，深受歡迎。
- 因為藥局展店迅速，導致藥局助理產生速度跟不上，所以萌生將非相關科系的人員轉職訓練，仲介給藥局。

單位簡介

- 願景：讓每一位非醫藥背景的人，都能透過教育與實務訓練，踏入穩定而有前景的醫藥產業。
- 使命：
 - 建立完整的藥局助理轉職教育體系，降低入門門檻。
 - 連結學員與藥局，解決產業長期的人力缺口。
 - 提供持續進修與職涯發展機會，讓學員不只是「就業」，而能「成長」。
- 經營理念：
 - 解決藥局的人才需求，繼而優化現有的人力資源，提高藥局資訊化能力。

單位簡介

• SWOT分析:

Strengths (優勢)

- 成立逾10年，專業保健食品供應鏈穩定，客戶以藥局為主，形成強大B2B網絡，便於轉介人力。
- 疫情期間快速回應客戶需求，開發程式服務並深受歡迎，證明公司具備敏捷創新能力，可延伸至培訓課程（如藥局數位化工具）。
- 對藥局產業熟悉，能設計針對性轉職課程，提升仲介成功率。
- 提供藥局一個月滿意期，用人力派遣方式，解決資遣問題。
- 台灣目前沒有公司提供。

Weaknesses (劣勢)

- 招募師資不易（因公司名氣不足，難以吸引專業講師加入新業務，初期需外部合作）。
- 目標對象為非相關科系人員，轉職適應期長，訓練成效需時間驗證，可能影響口碑。

Opportunities (機會)

- 藥局展店迅速（台灣藥局數近年成長20%以上），助理人力短缺嚴重，轉職仲介需求大，可填補市場缺口。
- 疫情後健康意識提升，藥局轉型數位化（如APP訂購、庫存管理），公司程式服務經驗可開發相關培訓，擴大服務版圖。
- 政府推動就業轉型補助（如勞動部計畫），可申請資源支持非相關科系轉職。

Threats (威脅)

- 競爭者眾多（如104人力銀行或專業培訓機構），價格戰或品質競爭可能壓縮利潤。
- 學員流失或訓練失敗風險，若口碑差，將損及既有客戶信任。

策略類型	策略內容
SO策略（優勢-機會）	<p>- 利用藥局B2B網絡（S1）結合展店潮（O1）：與既有客戶藥局合作推出「專屬轉職計劃」，優先轉介訓練後學員，目標首年仲介50名助理，擴大市場佔有率。- 延伸程式服務創新（S2）到數位化轉型（O2）：開發藥局助理專用APP培訓課程（如庫存管理模組），結合疫情經驗，預計增加20%服務收入。- 產業熟悉度（S3）搭配政府補助（O3）：申請勞動部轉職補助，設計非相關科系專班，吸引更多學員並降低公司成本。</p>
WO策略（劣勢-機會）	<p>- 解決師資招募難（W1）透過展店需求（O1）：與藥局客戶聯合招募兼職講師（例如資深助理），初期投資認證課程，目標3個月內組建5人師資團隊。- 彌補轉職適應期長（W2）利用數位機會（O2）：開發線上模擬培訓平台（借鏡程式服務），縮短學員適應時間至1個月，提升口碑並填補人力缺口。- 名氣不足（W1）結合政府資源（O3）：參與勞動部就業博覽會，宣傳轉職成功案例，預計首年吸引100名非相關科系學員。</p>
ST策略（優勢-威脅）	<p>- B2B網絡（S1）對抗競爭者（T1）：提供藥局「一站式」服務（培訓+仲介+程式工具），差異化競爭，避免價格戰，維持利潤率15%以上。- 創新能力（S2）應對經濟不穩（T2）：快速迭代課程（如彈性在線模式），確保展店需求不減，目標在法規變化時轉向線上仲介。- 產業熟悉（S3）降低學員流失風險（T3）：設計追蹤機制（畢業後3個月回訪），用成功轉介案例強化客戶信任，避免口碑損害。</p>
WT策略（劣勢-威脅）	<p>- 師資與適應問題（W1/W2）避開競爭價格戰（T1）：先小規模Pilot（限10名學員），不擴大投資，直到驗證成效，控制風險。- 名氣不足（W1）應對經濟波動（T2）：暫緩大規模宣傳，聚焦既有藥局客戶內部轉介，減少對外部市場依賴。- 轉職適應風險（W2）防範口碑損失（T3）：設定退費機制與試聽期，若訓練失敗即時調整，避免影響核心保健業務信任。</p>

1 未來經營方向與目標訂定

1-1 經營方向與經營計劃

經營方向：

1. 短期方向：經營南部市場，與30家藥局達成合作關係，成功媒介50位學員。
2. 中期方向：全台佈點，與100家以上藥局達成合作，讓原來從事藥助的人員升級。
3. 長期方向：建立線上平台供遠距學習與履歷媒合，推出證照認證體系

目標：

短期(今年-115年12月)，也和SWOT策略結合

質性目標

量化目標

中期(116-118年)

長期(119-124年)

年度工作計劃：做一個計劃表，類似甘特圖.....開會...業務推廣...開課，和SWOT策略做結合

年度教育訓練計畫：月份，詳細課程

1 未來經營方向與目標訂定

1-2 機構定位及目標客戶訂定

- 機構定位：

本機構定位為一個「**藥局助理教育與人力媒合平台**」，結合教育訓練與就業服務，專門協助非醫藥相關背景的社會人士，透過系統化課程與實務操作，成功轉職為專業藥局助理，並與全台各地藥局建立合作關係，提供穩定且高品質的人力資源。

- 目標客戶

類別	對象	需求重點	我們提供的價值	📄
主要客群（學員端）	想轉職、重視穩定工作的社會人士	想快速學習新技能、進入醫療相關產業	提供系統化轉職課程與就業媒合，確保有出路	
次要客群（企業端）	全台連鎖與獨立藥局	尋求人力穩定、願意長期服務的助理	提供已受訓合格的人才庫，降低培訓與流動成本	

1 未來經營方向與目標訂定

1-3 營運計畫

- 一、營運模式概述

- 本機構採取「**教育訓練 + 就業媒合**」的雙軌營運模式：
 - **教育訓練面** — 提供非醫藥背景學員專業化課程與實務訓練。
 - **人力媒合面** — 將受訓合格學員推薦至合作藥局任職。

- 課程架構：

- 基礎知識
- 藥局實務
- 法規與醫藥倫理
- 實習

- 師資來源

- 聘請執業藥師與資深藥局助理擔任講師。
- 合作藥局提供實習指導與評核。

2對外明確訓練政策

2-1依市場需求分析，訂定年度訓練發展計畫及行動方案

- 市場需求分析

- **1. 產業現況**

- 台灣藥局數量約 6,000 家以上，且逐年增加。
 - 由於醫療分業與長照需求上升，藥局業務量增加。
 - 藥師某種程度是潛在競爭者，助理不容易自己開。

- **2. 問題點**

- 多數藥局助理無受過正規訓練。
 - 教育體系中缺乏「藥局助理轉職」的課程。
 - 藥局自行培訓成本高，留任率低。

- **3. 機會**

- 市場缺口大，穩定供應合格助理可創造長期合作關係。
 - 政府鼓勵就業轉職與技職教育，有補助資源可申請。

2對外明確訓練政策

2-2依特性訂立明確訓練政策並對外揭露

- 訓練核心政策

- 以「職能導向、實務結合、就業媒合」為核心原則。
- 教學內容強調實務操作與即戰力培養，確保學員能於短期內具備藥局助理之基礎職能。
- 透過分階段課程設計（基礎、進階、實習）逐步建立專業能力。
- 配合政府政策與產業趨勢，持續更新課程內容，使訓練成果符合最新法規與市場需求。

- 年度承諾

- 年度訓練目標，訓練重點課程

對外揭露（網站也可以）

分析資料列為重點

2對外明確訓練政策

2-3展現訓練機構對外訓練承諾

- **專業培育承諾**

- 提供符合產業需求的課程設計，內容涵蓋藥品管理、顧客服務、職場倫理及藥局作業流程。
- 所有授課講師均具備相關專業背景與實務經驗，確保教學品質與職能接軌。
- 定期檢視課程內容，配合法規更新與藥事政策調整，維持教學之時效性與正確性。

- **就業媒合承諾**

- 透過與藥局、連鎖藥妝通路及藥師公會的合作，提供實習及就業媒合機會。
- 建立「學員履歷資料庫」與「合作藥局職缺平台」，協助學員快速銜接職場。
- 追蹤學員轉職成果與工作滿意度，作為後續訓練品質改善依據。

2對外明確訓練政策

2-4 展現對外年度訓練目標與訓練發展重點課程

• 年度訓練目標

依據國內藥局人力市場需求與政府職能培訓政策趨勢，本機構訂定年度訓練目標如下：

1.轉職成功率提升

1. 目標達成：協助至少 **80%** 學員於結訓後三個月內成功就業（含全職、兼職或見習）。
2. 透過實習媒合與履歷輔導，提升學員進入藥局工作的可行性。

2.專業職能強化

1. 培養學員具備藥局助理必備五大核心能力：
 - ① 藥品與健康食品基礎知識
 - ② 藥品庫存與管理實務
 - ③ 顧客服務與溝通技巧
 - ④ 藥師輔助作業能力
 - ⑤ 職場倫理與法規意識
2. 目標：學員整體職能測驗平均達 **80分**以上。

3.企業合作與媒合推廣

1. 擴大合作藥局及藥妝通路網絡，每年至少新增 **10** 家實習及就業合作單位。
2. 建立雙向回饋機制，讓業界需求直接反映至課程設計。

2對外明確訓練政策

2-4 展現對外年度訓練目標與訓練發展重點課程

- 訓練發展重點課程：
 - **基礎職能課程模組（入門階段）**
 - 藥學入門與常見藥品分類
 - 藥品陳列與庫存管理實務
 - 顧客服務與溝通技巧
 - 職場倫理與安全衛生概論
 - **進階實務課程模組（強化階段）**
 - 保健食品與營養補充知識
 - 處方箋與藥品標示基本辨識
 - 藥師輔助作業流程與櫃台管理
 - 醫療法規與個資保護基礎

- 目標市場需求分析，會產出問卷調查表，回收以後就有統計分析表，和年度訓練計畫連結。
- 這裡不太懂，是把問券內容放在這邊嗎？
- 那統計分析表？

3 訓練課程及核心訓練類別

3-1 展示PDDRO教育訓練規劃

- 訓練品質手冊
- 體系圖
- 訓練定位

3 訓練課程及核心訓練類別

3-2 反應訓練定位，發展重點與核心能力

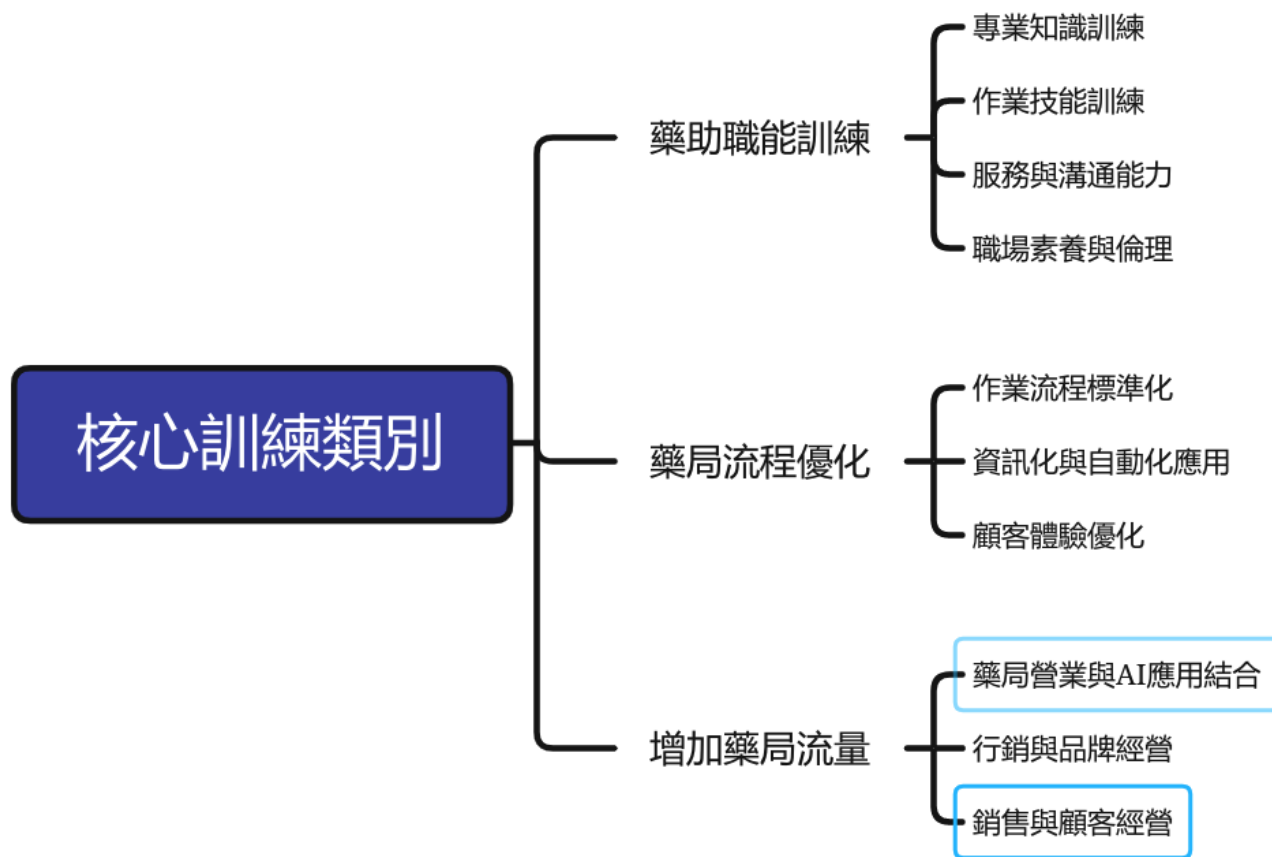
- 訓練定位核心如下：
 - 以**產業需求導向**為核心，課程內容緊密貼合藥局實際工作場景。
 - 以**轉職者友善教育**為特色，採模組化、分階段訓練設計，降低學習門檻。
 - 以**就業媒合作為最終成果導向**，協助學員順利進入職場並穩定就業。
- 發展重點：
 - **職能導向課程設計**
 - 根據藥局工作實際需求，設計從「藥品管理」到「客戶服務」的完整課程鏈。
 - 導入情境式教學與模擬實作，強化學員的應變與操作能力。
 - **就業媒合與產學合作**
 - 積極與藥局、公會、藥品通路商合作，推動「訓練即就業」模式。
 - 建立學員履歷資料庫與藥局職缺配對平台，提升轉職成功率。
 - **長期職涯發展輔導**
 - 除了培訓入門職能，也輔導學員朝「資深助理」、「藥事管理人員」等職涯方向發展。
 - 持續追蹤結訓學員之工作情形與滿意度，提供再進修與再培訓機會。

3 訓練課程及核心訓練類別

3-2 反應訓練定位，發展重點與核心能力

核心能力名稱	能力說明
1. 基礎藥學知識	了解常見藥品分類、用途與保存方式，能進行正確的基本辨識與陳列。
2. 庫存與物流管理能力	能執行藥品進銷存紀錄、有效期限控管與庫存盤點作業。
3. 顧客服務與溝通技巧	具備基本接待、諮詢應對與顧客關懷能力，提升顧客滿意度。
4. 藥師輔助作業能力	能協助藥師完成日常工作，如處方調劑前準備、藥品包裝與櫃檯支援。
5. 法規與倫理意識	了解基本藥事法規、個資保護與職場倫理規範，遵守專業守則。
6. 職場態度與學習持續力	培養主動學習、責任感與職業穩定性，維持長期就業競爭力。

核心訓練類別



4訓練品質管理系統文件資訊

4-1 展示文件

- 就是訓練品質手冊
- 一階文件：手冊
- 二階文件：程序書
- 三階文件：流程辦法
- 四階文件：表單
- 表單一覽表（倒底有多少表單用PDDRO分開）

4訓練品質管理系統文件資訊

4-2 管理文件

- 是否設計程式管理？
- 可以設計
- 跟指標14結合

5 訓練規劃與經營目標連結性

5-1 訓練發展課程與年度經營計畫之連結性

5 訓練規劃與經營目標連結性

5-2 重點課程行動計畫

- 經營目標和經營目標的連結性

6 訓練機構的行政管理能力及訓練主管相關職能

6-1 展現適當分工及人員訓練相關能力以執行對外訓練業務

- 單位裡面分工，職務說明書
- 補強不足就訓練
- 還有落差分析
- TTQS官網（智庫全書），照螢幕證明有學習

6 訓練機構的行政管理能力及訓練主管相關職能

6-2 展現主管充分了解訓練單位發展方向訂定與執行能力

- 訓練小組的組織圖
- 兩位人員，就要兩份職務說明書

7 訓練需求職能分析與應用

7-1 課程設計中確認客戶或市場需求

icap官網，下載職能基準（具備職能），相關的，如果沒有就找訓練相關的
可能有行政管理的

7 訓練需求職能分析與應用

7-2 展現職能分析與職能運用方法及紀錄

- 運用方法：從市場面，訪談法，行為示例..職能怎麼建立出來的，例如專家，或者同業交流
- 紀錄：開會，三種佐證資料，簽到表，開會相片，會議記錄

8訓練方案系統設計

8-1 展現訓練發展課程規劃時，有適當訓練課程設計流程

- ADDIE(一個系統)各個系統的運用方式

8 訓練方案系統設計

8-2 展現有適當訓練方案產出

9 利益關係人參與課程

9-1 課程規劃流程，利益關係人適當參與課程設計與審查

- 矩陣圖

9 利益關係人參與課程

9-2 利益關係人參與課程設計與審查適當紀錄

- 開會就會有記錄

D 設計

10訓練資源的採購程序及甄選標準

10-1 設備

- 採購程序和12是有連結
- 訓練品質手冊有的

D 設計

10訓練資源的採購程序及甄選標準

10-2 教材

D 設計

10訓練資源的採購程序及甄選標準

10-3 講師

- 以滿意度調查，例如80分....有退場機制
- 遴選標準

11 訓練計畫及目標需求的結合

11-1 對外訓練課程規劃產出符合訓練目標與需求

- 怎麼連結，再描述一次。設計構面指標**7-10**，做一次描述。

D 執行

12訓練內涵按計畫執行程度

12a 依據訓練目標遴選學員切合性

又跟17a連結(針對受訓學員的做滿意度調查(內容跟指標12連結)反應評估)

D 執行

12訓練內涵按計畫執行程度

12b 依據訓練目標選擇教材切合性

D 執行

12訓練內涵按計畫執行程度

12c 依據訓練目標遴選師資切合性

D 執行

12訓練內涵按計畫執行程度

12d 依據訓練目標選擇教學方法切合性

D 執行

12訓練內涵按計畫執行程度

12e 依據課程目標選擇教學環境與相關設備

D 執行

13提供學習成果移轉建議和協助

13-1 終身學習與交流

是否有移轉機制？

課程中是否有互動？群組

整個課程結束，是否有繼續幫助他，是否學員有回饋

是否在工作中應用到

D 執行

13提供學習成果移轉建議和協助

13-2 課後場地練習

D 執行

13提供學習成果移轉建議和協助

13-3 學員轉教師

D 執行

14訓練資料分類與建檔及管理資訊系統化

14-1 訓練檔案按課程主題分類

紙本資料，一個資訊化資料

怎麼分類的規格

PD都只有資訊化，簽到本都是紙本

例如用課程來分類

如果可以全部電腦化也可以

D 執行

14訓練資料分類與建檔及管理資訊系統化

14-2 以Google表單統計與分析

R 查核

15 評估報告及定期性綜合分析

15-1 展現定期檢討紀錄及適當審查檢討改善機制

就是會議記錄
整個年度結束才評估報告
過程中是否有問題

R 查核

15 評估報告及定期性綜合分析

15-2 課後檢討紀錄展現學員建議回饋、需求、目標

16 管控與異常矯正處理

16-1 訓練過程監控符合程序要求，彙整結果定期審查

管制流程

異常處理流程：比如上課過程中，學員反應問題，學員遲到，老師遲到。碰到要怎麼處理？異常矯正處理單。

R 查核

16 管控與異常矯正處理

6-2 建立程序辦法，訓練異常時，紀錄並矯正防止再發生

○ 成果

17 訓練成果評估多元性和完整性

17a 反應評估

滿意度調查

學員對訓練單位的反應

O 成果

17訓練成果評估多元性和完整性

17b 學習評估

訓練單位對學員的學習評估

一：測驗券，例如錯的比較多，加入課程中

二：心得報告

○ 成果

17訓練成果評估多元性和完整性

17c 行為評估

上課的學員，是否有應用在工作中的佐證資料

訪談法：問當事人，問主管

例如考到證照

O 成果

17訓練成果評估多元性和完整性

17d 成果評估

個人對有沒有實際的績效呈現，而且有證明，例如升遷，例如加薪，當助教，自行創業等等

O 成果

18訓練系統的一般性功能

1 自我發展

指標1-17只要跟學員相關個人的資料

O 成果

18訓練系統的一般性功能

2 系統及流程面

O 成果

18訓練系統的一般性功能

3 求職與媒合

O 成果

18訓練系統的一般性功能

4 業界技術研討

O 成果

19訓練系統的市場功能

1 TTQS推廣

指標1-17只要跟訓練單位相關的資料

O 成果

19訓練系統的市場功能

2 社會評價

O 成果

19訓練系統的市場功能

3 教育推廣

○ 成果

19 訓練系統的市場功能

4 創新補助或創業

O 成果

19訓練系統的市場功能

5 降低失業率

年初設計到產出

- 只有PD怎麼辦？