

# 标准化建设与流程标杆创建

供电公司中层版课程大纲（一天版）

全球标杆（基准）管理之父——中国第一位国际级管理大

师

陈泓冰老师知识产权课程

标杆管理被全球管理学界称为 21 世纪三大管理工具之首

## 一、为什么学习本课程：

企业面临很大竞争压力，我们在整体实力上可能不如对手，但我们能否创造更多的业务模块优势？或使原有模块优势加大领先差距？如何在激烈的市场竞争中产生自我助推力？企业除研究自己的主要竞争对手的优势模块，获取经验、寻找并缩小差距外，还需要进行自身的标准化建设与流程优化。需要通过标杆管理来整合、共享公司各种资源，使有效的标准化管理模式内部推广化、扩大化，全面激发人员潜能，以提升企业的综合竞争力。

为什么选择标杆管理工具来实现标准化与流程建设？标准化是效果，流程是过程管控，标杆管理是工具，“标杆”是一个科学参照的对象，可以是人、模式、方法、流程、或是某一个具体标准。纵观世界 500 强，他们都或多或少的运用标杆思想作为日常管理理念，美国国家质量奖得主则无一例外的将其融入到企业管理的方方面面。企业如果掌握了这种管理思维，不但可以加速标准创新，还可以使流程有效梳理。学习标杆四法，管理者将重新思考和改进经营实践，创造自己的最佳实战方法，促使标准化建设科学合理、流程高效，从而奔向卓越。

## 二、谁应该学习本课程：

企业高层领导、部门经理、骨干人员

## 课程大纲：

### 第一部分：标杆透析与标准化建设之根本

#### 壹、什么是标杆标准

- 1、 标杆环——立标、对标、达标、创标
- 2、 标杆管理与对企业标准化的决定性作用
  - 卓越企业的共性——精益的岗位与流程标准  
GE、法国电力、海尔、麦当劳等通过标准化迈向卓越
  - 没有科学的标准哪有卓越的管理？

#### 贰、拥有科学的目标是标准化建设的根本

- 1、 对标的类型与降本增效
- 2、 典型的企业对标管理实践与产生的巨大效能

案例：流程标准实操案例——年增加 20 倍利润，标准化建设是降本的最佳出路

#### 三、行业突破与标准建设奇效

案例：美孚标准化对标一举增效 10%

实操案例：管控标准化——三年内从濒临破产到 500 强

- 3、 企业突破瓶颈与产生核心竞争力

### 第二部分：供电公司标准化建设的目标选择与对标要点

#### 一、供电公司标准化管理的目标分析选择

- 1、供电公司哪些方面需要标准化
- 2、企业标准化的指标分解
- 3、供电公司标准化建设分析路径

## 二、善于发现问题的本质原因——对问题衡量的标准

- 1、卓越的管理是不让问题发生
- 2、如何关闭问题的电源

## **第三部分：从对标到创标——标杆思维与供电公司标准化建设问题解决的最佳路径**

### 一、标杆思维法（标杆四法第一法）——西点为何无借口

1、标杆第一法之剪刀思维法——造就了半数 500 强企业，西点军校的高效工作流程标准与企业标准沉淀最佳方法

2、剪刀思维的谱系图应用与剪刀分解法——理顺标准化建设思路、改善工作流程的系统性图形思维工具

➤ 课堂分析与研讨：供电企业工作中的标准化与流程实际问题案例  
(结合本行业特点，出自各供电公司)

3、标杆第二法之责任层级法——治标更治本的标准化及流程改善问题分析工具

4、从根本上解决问题——解决问题的六个绝不放过

5、标杆超越——从片面改善到精细标准的全面塑造

## **第四部分：全环节岗位创标与全员标准共建**

### 二、岗位指标分解与创标

- 1、各环节标准化要素的分解方法

➤ 案例：标准化要素分解

➤ 案例：量化标准创建的深远内涵

2、不能衡量的就无法管理 —— 全员岗位工作标准创造与流程节点控制

3、标杆四法之要素建模法 —— 实现流程精益与全环节、全模块的标准化管控

➤ 陈泓冰实操案例：要素建模法实践——企业的标准化实践与标杆数据库系统

## **第五部分：全面创标机制与指标体系搭建**

一、企业创标文化与持续改进的工作氛围营造

二、工作氛围管理与创标激励工具

三、标杆四法之协同创标法（战略协同效应）——低成本高效益的至高追求，从协调、协作升级为企业全面协同作战

四、绩效的科学管控模式

五、全员降本增效战略与执行的聚焦——从战略到执行的标准化指标体系搭建

示例：六纵 N 横指标体系（泓冰 6N 框架）