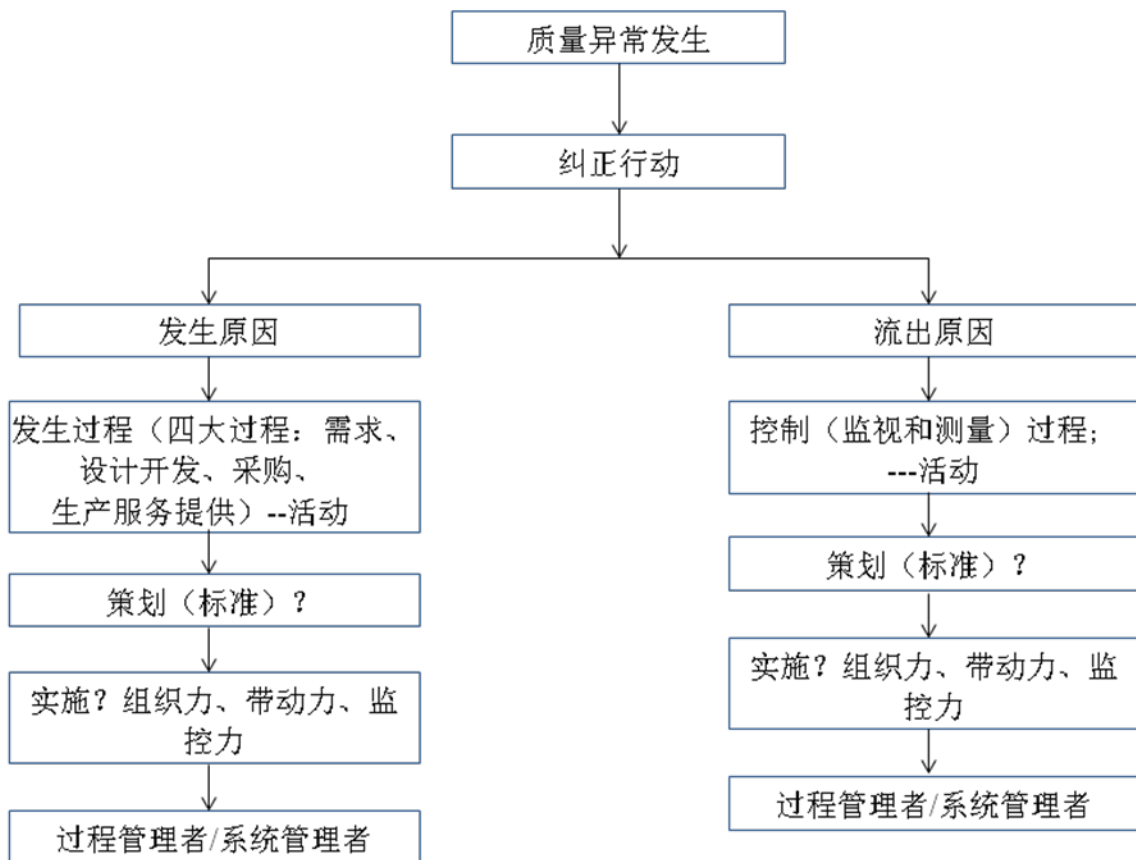


《过程管理与过程控制培训》

课程背景：当前大多数企业均面临生产效率低下、产品品质差、不能灵活应对市场和客户需求问题，配合多品种小批量短交期的市场需求；具体表现：公司战略不清晰，没有建立优质的企业文化；没有完善的工作标准流程（过程）和制度，员工无团队意识，没有以企业为家的氛围，员工工作积极性不高，员工工作态度差，没有良好的激励政策；

追究其原因，以下图质量异常为例，发生问题是因为过程及活动存在问题，是因为过程管理者管理力（策划力、组织力、带动力、监控力等）不够，在企业管理者过程管理力没有提高的情况下，企业管理者找到好的专业化解决方案，也很难落实下去，效果自然就比较差；



如何提升管理者管理力和企业执行力，多年前，为满足众多大型企业的提升管理者过程管理力和执行力的需要，周得良先生综合多年管理经验及众多行业管理咨询经验，研发了简易过程管 12 要素模型暨四维执行力系统模型，帮助众多企业管理者提高过程管理力，驱动过程管理的改进，来提高企业过程管理系统的能力成熟度和规范化程度。

简易过程管理12要素模型



我们所提倡的过程的概念是指任何使用资源将输入转化为输出的活动或一组活动可视为一个过程，不仅包括传统意义上流程（过程），其内容也包括过程管理的内容：策划（过程方针、目标、流程（过程）、计划）、组织、带动、监视测量分析改进等 12 要素，其中的每一要素都可能导致过程管理的失效，我们提倡的过程改进与传统流程（过程）优化与的区别，传统的流程（过程）优化和再造比较侧重流程（过程）的改进，我们所提倡的过程的改进不仅要改进流程（过程），同时要改进过程管理其他要素，如策划（过程方针、目标等）、组织、带动、监视测量分析改进等 12 要素，其中的每一要素都可能导致过程管理的失效，因为企业的流程（过程）的改进必须由管理者和核心骨干运用管理的手段或方法来驱动，过程管理的要素没有得到改进和实施，仅有好的流程（过程）的改进方案在大多数的企业是无法落实的，也就是说流程（过程）的改进必须在管理者和过程管理的改进驱动下才能很好的实施所以，传统的流程（过程）优化与再造并不能满足企业的要求；如企业管理者能切实透过简易过程系统管理模型中的 12 要素综合思考和全面系统的改进，提高企业的过程、系统的能力和成熟度，以及过程和系统的管理能力及改进能力，就可以做到“不接受不良、不制造不良、不流出不良”，从而实现过程和系统管理的自主化，从过程和系统的粗放式管理走向规范化乃至精细化和卓越化的管理，达至企业管理的“无为而治”。

课程收益：

掌握应用过程和系统的管理方法、过程和系统的改进方法提高组织过程、系统的能力和成熟度，以及过程和系统的管理能力及改进能力；使管理人员快速进入角色，能快速抓住问题成因的关键点，缩短了学习及积累经验的过程；快速提升过程管理能力；系统和过程管理有效性增强，整体执行能力提升，生产率和质量性能提高：如生产效率提高；错误降低等，客户满意度提高；

课程时间：2 天；

培训对象：管理代表、体系专员、品质部门管理干部；

课程大纲：

一、过程与过程方法及过程管理概念：

质量异常处理与过程管理重要性；

过程：ISO9000 定义；

过程：IEE 定义；

过程：CMMI 定义；

过程方法及过程管理定义；

过程方法核心的 3 个要点；

过程管理与过程控制的区别；

二、ISO9001、TS16949 过程通用管理条款：

ISO9001 过程通用管理条款：

5.3、5.4.1 与组织及过程的方针（或目的或组织策略）和目标、约束、标准或规范；

5.4.2 过程活动（流程包括过程的输入和输出）；

6.1、6.2、6.3、6.4 与资源：人/设备设施/环境；

5.5.1、5.5.3 与分配职责和权限：谁主导、谁配合、组织结构、沟通；

6.6.2 与培训人员；

4.2.2、4.2.3 与配置管理或文件和记录控制；

6.2.4 与确定和召集相关人员（工作分配和授权并形成良好职务意识）；

6.2.4 与领导或带动：激励、协调、指导；

8.2 与监视和测量（度量）、控制过程；

8.4 与数据分析和客观评估遵循性；纠正和纠正措施；

5.6、8.5.2 与高层评审或管理评审；纠正和纠正措施；

8.5.1 与收集改进信息和持续改进；

三、CMMI 模型过程管理共性目标和共性实践：

GG2 制度化已管理过程——过程被制度化为已管理过程。

GP2.1 建立组织策略；

GP2.2 策划过程；

GP2.3 提供资源；

GP2.4 分配职责；

GP2.5 培训人员；

GP2.6 配置管理；

GP2.7 确定和召集相关人员；

GP2.8 监督和控制过程；

GP2.9 客观评估遵循性；

GP2.10 高层管理部门评审状态；

GG3 制度化已定义过程——过程被制度化为已定义过程（CG3 目标及其实践不是成熟度等级 2 的必需部件，而是成熟度等级 3 和 4 的必需部件）。

GP3.1 建立已定义过程；

GP3.2 收集改进信息；

四、过程控制常见手法：

8.2.3 过程监视与测量；

过程审核；

分层审核与三级检查；

SPC 过程控制和 CPK、PPK 等能力指数；

五、考试与课程总结。