
《流程优化与制度设计》

【课程目的】

通过认别有效高效的流程和规范的制度，认识流程与制度优化的思想与原则，全面掌握流程与制度优化的操作步骤和方法;认识流程与制度的关系，全面提升企业的工作效率和规范化管理水平。

【学习方式】

理论讲解+案例分析+互动思考+小组讨论+模拟演练+现场提问答疑

【课程时间】

一天或二天

【学习对象】

班组长以上全体管理者和文职专员

【课程大纲】

第一部分：如何优化流程

- 一、什么是流程
- 二、流程管理的思想原则
- 三、为什么要规范和优化
- 四、优秀的流程——有效和高效的流程
- 五、如何优化流程?
- 六、优化流程操作
 - (一)收集/确认/分析信息
 - (二)选择流程/项目立项
 - (三)理解流程框架
 - (四)访谈流程(单元)主管
 - (五)现状建模

(六)评估流程现状

(七)设计/评估未来流程

(八)文件化/调整组织/试运行

(九)流程审计——通过流程审计，起到暨查和测评作用

七、流程管理的角色和作用

八、流程图绘制说明与方法讲解

九、优化与再造、设计的区别

十、流程优化案例分享

十一、流程优现场演练与点评分析

第二部分：如何进行制度设计与优化

一、优化制度的基本原则

二、优化制度的基本思路

三、哪些制度应该优化和改进

(一)过时(期)的制度——淘汰

(二)不适用的制度——修订

(三)实际运行与制度两张皮

(四)有些条款规定不清晰、模糊的——明确;

(五)新管理者的想法与制度不一致

(六)与国家或地方法律法规冲突的地方

(七)有缺损的制度——补充和设计

(八)有重叠和可整合的制度——合并

(九)制度混杂——拆分

(十)制度相互抵触和矛盾——论证修订

(十一)制度、程序文件、工艺文件、操作指导、标准 KPI、流程杂混——分开

四、优化制度——案例

五、制度优化的经验分享

六、制度与流程的关系

七、制度优化案例分享

八、制茺优现场演练与点评分析