



## 刘新华先生

北京大学 客座教授

中国质量协会 **BPM** 首席专家、讲师

**SGS** 高级讲师

**NIMBUS(中国)** 副总裁兼咨询总监

拥有国际领先的战略与运营绩效管理和咨询经验，精通 BPM（流程管理）、组织高绩效管理、平衡计分卡等管理理念、方法和工具。

负责实施了多个精益战略管理、流程管理项目，其中包括福田汽车、威高集团、国家开发银行、深圳农业银行、北京建设银行、大连润德机构、四川民众日化、唐山道诚管业、安徽力源集团、大连雪龙集团、福田雷沃重工、北京市政府、广州市政府、商洛市政府、红河州政府等。

资深培训讲师，为近百家企业、政府做过管理类培训，培训课程包括：业务流程管理（BPM）、平衡计分卡（战略管理）、组织高绩效管理、卓有成效的管理者等。服务过的客户包括：

企业：中国移动，中石化，兵器工业集团，福田汽车，东风汽车，Google 分公司，AVA 公司（ERP），大连瓦轴集团，山东威高医药股份有限公司，山东隋氏印刷有限公司，山东丛林集团，福田雷沃国际重工股份有限公司，中通汽车集团，山西烟草局，安博集团，四川民众日化集团，唐山道诚管业有限公司，大连润德结构，大连雪龙集团等。

政府：北京市政府、广州市黄埔区政府、商洛市政府、云南红河州政府等。

银行：国家开发银行，深圳农行，建设银行等。

长期担任北京大学 CIO 班、在职研究生班客座教授。

中国质量协会“流程管理师”、“流程架构师”证书体系课程首席专家、讲师。

核心课程：

- 1、流程管理、《流程管理师》《流程架构师》（质量协会推的证书课程）、《服务于质量管理体系的流程管理》
- 2、平衡计分卡（战略地图）
- 3、组织高绩效管理，或系统化的变革管理（构建系统化的企业管理体系）
- 4、人性化管理

## 《流程管理》课程简介

流程是组织最重要资产和核心竞争力，  
却往往是被企业忽略或无法有效管理的部分，  
然而它对战略执行结果具有决定性的影响！  
流程管理的精髓是：提升组织的整体绩效和竞争力！

### 一、【背景】

实现卓越绩效是所有企业和组织的共同追求。面对激烈的竞争环境，如何提升组织的竞争力和生存能力是共同的挑战。目前管理思想和方法层出不穷：

质量管理、风险管理、战略成本管理、精益管理、客户管理、合规内控、战略管理……但无论什么管理，都只是手段，是药方，而企业的核心价值链、业务流程体系架构以及核心流程的清晰化和不断完善才是根本，流程管理是所有其他管理的基石！

如何建设企业的流程管理体系是一个困扰很多企业的难题，很多组织都是临时性的邀请咨询公司来解决这类问题，但是组织流程管理体系建设一项永续开展的工作，需要靠自身才能达到目标，目前，各类组织都认识到了流程管理重要性，但是却缺乏专业人才，导致很多组织实施困难或失败。为了弥补流程管理专业人才的空缺，中国质量协会特别推出了《流程管理师》证书课程，采用了 Nimbus 的一整套理念、方法和工具，这些已广泛的应用在企业和政府中，如：丰田、雀巢、可口可乐、戴尔、飞利浦、西门子、索尼、摩根银行、巴克莱银行、海尔、福田汽车、国家开发银行、北京建设银行等。

### 二、【课程特色】

- 一流的理念、方法和工具——已被世界上 700 多家知名企业采纳；

- 案例——知名企业的案例分享，具有超前的震撼力；
- 互动——实际操练，充分体验（流程设计、指标设计、规划）；
- 工具试用——直接使用世界上“最人性化的BPM工具”——Garnter评价。

### 三、【课程价值】

- 帮助实现组织整体绩效而非部门绩效
- 帮助企业将战略通过流程落地
- 帮助解决指标与流程的挂接问题
- 理清流程、战略、指标和IT系统关系
- 系统化流程体系建设及改进方法
- 通过清晰的流程体系理清管理问题
- 认识精益流程管理的价值
- 认清组织发展和设计的问题
- 提升管理举措采纳率，学习和掌握标准流程语言
- 区别职能管理与流程管理，理清工作流与流程及制度与流程的关系
- 理解核心流程与价值链的关系
- 了解企业管理的发展趋势—流程型组织

### 四、【课程设置】

#### 1、认识流程及流程管理价值

- 什么是流程
- 流程观念及带来的影响
- 流程与工作流对比
- 流程管理及价值
- 案例分享

#### 2、传统流程管理及与现代流程管理比较

- 流程管理理念
- 流程管理特征
- 流程管理发展阶段
- 与传统流程管理的比较

#### 3、流程管理咨询项目与企业实施问题

- 流程管理实施问题及分析
- 流程管理咨询问题及分析
- 流程与战略关系的脱节
- 流程与组织关系的混沌
- 流程与工作流的混淆
- 流程与制度的迷茫
- 流程与指标的脱离

#### 4、流程管理体系

- 企业管理变革的问题——非系统化，头疼医头
- 企业管理体系模型
- 流程管理体系模型—方法论工具、业务流程架构（流程图）、PPI（流程指标）、流程审计制度、流程管理文化等。

#### 5、流程架构体系设计

- 流程架构的概念
- 设计流程架构的意义和作用
- 建立基于战略的流程架构体系
- 流程架构体系的内涵和设计方法
- 世界知名企业的流程架构介绍

#### 6、流程设计与优化

- 业务流程描述
- 流程的分析与诊断
- 流程的持续优化与改进
- 如何实现精益流程管理

#### 8、流程型组织建设步骤与方法论

- 流程型组织概念
- 流程型组织特征及组织架构
- 流程型组织的建设步骤和方法
- 什么组织适合建设流程型组织
- 世界上第一家打造流程型组织的经典案例

## 7、 流程管理体系规划与实施

- 流程管理体系的内涵
- 流程管理体系规划
- 流程管理体系实施方法论
- 流程审计和持续改进
- 案例分享

## 9、 变革管理

- 组织变革的原因
- 中国企业变革问题
- 流程管理变革应注意的事项
- 丰田汽车变革案例分享

## 10、 流程管理工具简介

- 世界知名企业使用的工具
- 工具应用案例
- 工具的优势：最人性化的 BPM 工具，便于员工采纳

打通组织脉络,让 BPM 在实践中前行！

通过丰富、详实的经典案例，从不同角度阐述流程管理实践中的宝贵经验和教训，使您从完美的流程管理实施项目中学到知识和经验，并能使您所遇到的诸多困惑、曲折烟消云散！

## 五、 【适合对象】

- 追求高成长的企业家和决策者
- 集团总部的运营、流程管理部门、IT 或管理层成员
- 关注“战略&流程&绩效”的管理人员
- 致力于 BPM 领域发展的管理者