

《标准化流程管理》 (12H)

【课程大纲】

一、标准化流程管理的特点、意义和意识

- 1、科学管理方法的特点
- 2、什么是标准化流程
- 3、流程为什么需要标准化
- 4、流程标准化的五大原则
- 5、案例：某企业标准化流程
- 6、流程标准化的应用

程序、流程、标准

案例：员工报账

案例：调拨单的传奇

案例：新人的困惑

游戏：数字大传送

7、标准化流程的管理理念

8、标准化流程在实际工作中的应用

——迅速发现问题在哪里

——谁是问题的责任者

——找出解决问题的重点对策

——制定问题解决的行动计划

9、标准化流程管理的目的意识

10、标准化流程管理的改善意识

11、没有标准化流程管理的惊人低效益

12、没有标准化流程管理难免发生的六个问题

13、标准化流程管理的产生背景

14 现代企业已进入“5C”时代

二、标准化流程的建立

1、流程六要素

2、标准化流程的特征

3、流程（流程推动）管理的九个特征——不同于权力推动或职能推动

4、战略流程、经营流程和保障流程的区别与意义

5、一般企业的流程体系

6、流程的范围与规模

7、流程切入、关注全程

8、流程管理与其他切入层面的管理体系的融合

9、业务流程管理是企业内部管理的中心

10、流程管理中的“点”“面”体系

11、标准化流程的增值与“更快、更好、更省、更稳”

12、标准化流程管理的思想原则和三个层次

13、BEP 方法论模型

14、流程管理的 S-A 框图

- 15、基于流程的组织结构
- 16、传统组织 vs. 流程型组织
- 17、流程分析实例——人员晋升流程
- 18、流程分析实例——人员考核流程
- 19、流程分析实例——市场营销流程
- 20、流程分析实例——产品研发流程
- 21、流程分析实例——物品采购流程
- 22、流程分析实例——外协加工流程
- 23、流程分析实例——生产加工流程
- 24、流程分析实例——质量检验流程
- 25、流程分析实例——退换货和客诉处理流程
- 26、流程修订子流程---流程描述
- 27、示例——员工请假核决权限表

三、标准化流程的优化

- 1、流程管理体系架构
- 2、各方沟通、图绘流程
- 3、优化的第一招：清除多余环节
- 4、优化的第二招：次序改变
- 5、优化的第三招：次序的整合
- 6、优化的第四招：简化不必要的表格、动作或环节
- 7、优化的第五招：自働化
- 8、E 化流程
- 9、路线模拟
- 10、新业务流程描述的步骤
- 11、案例：IBM 信贷过程
- 12、岗位设置与职能调整
- 13、BPR 实施路线模拟
- 14、流程管理成功因素的归结
- 15、误区一：BPM 是万灵丹
- 16、误区二：BPM 能给企业带来立竿见影的效果
- 17、误区三：重设计，轻实施
- 18、误区四：IT 技术手段取得 BPM 实施
- 19、误区五：一劳永逸

四、标准化业务流程管理实战

- 1、标准化业务流程管理的八大原则
 - 企业价值增值导向原则的标准要求
 - 企业资源集中使用原则的标准要求
 - 信息现场处理原则的标准要求
 - 员工关系平等原则的标准要求
 - 责任无极化原则的标准要求
 - 定期分析改进原则的标准要求
 - 重点突出原则的标准要求
 - 工具规范原则的标准要求
- 2、三种基本工具

- 流程图：桦木板采购供给流程图
- 价值关联分析模型
- 目标功能树系统分析模型
- 3、标准化业务流程管理的具体内容
- 4、影响标准化业务流程管理的四个因素
- 5、标准化流程活动管理的四项工作
- 6、标准化流程活动分析管理的标准要求
- 7、对标准化流程不断改进管理的标准要求
- 时间导向分析法
- 成本导向分析法
- 价值贡献分析法
- 8、流程结构管理的基本原则
- 高位势流程优势原则的标准要求
- 流程目标明确单一原则的标准要求
- 流程层次结构合理原则的标准要求
- 流程之间衔接恰当原则的标准要求
- 没有重叠流程原则的标准要求
- 五、标准化业务流程管理与ISO9001
- 1、文件的属性和要求
- 2、标准化业务流程分析
- 3、标准化流程图的编制与评审
- 4、流程图符号
- 5、流程图结构说明
- 6、流程图绘制原则
- 7、流程图画法
- 8、问题处理流程图示例