

《流程管理》高级内训

培训时间 共2天

培训对象 有关高层领导、各单位流程管理推进接口人、项目管理人员、部分业务人员。

培训目标 通过对流程审计稽查、测度评估等方法和有关案例的介绍,帮助学员了解流程管理多管齐下的综合推进策略,为企业流程管理工作的落实、充实、细化提供方法与案例的参考与支持;通过培训以及交流,促进业务人员积极、有效地关注、参与并主导企业流程管理的梳理和优化等工作。

培训特色 案例导入,提出问题,启迪思考,探讨实务。

第一天培训主题:流程推动的“多管齐下”▪ 流程的调查设计

流程管理的推动,为什么要多管齐下

面对流程管理的常见抵触心理和消极心态

流程管理是一个变革项目

流程管理不是一次变革,需要“点面结合”

流程管理需要建立专门的保障机制

流程管理需要和绩效管理相结合

流程管理需要和IT相结合

IT部门在流程管理中的作用和角色

流程管理需要和文化建设相结合

流程管理的专门保障机制:调查设计

什么时机建立流程管理的调查设计为宜?

谁可以有调查设计的权责?由哪些人员组建?

调查设计人员的职责如何划分?

调查设计人员是否需要分层次建立?

调查设计人员的工作流程如何?

调查设计人员的作业规范如何?

调查设计人员的知识技能结构如何?

对调查设计人员,如何开展培训?

对调查设计人员,如何开展职业规划?

调查设计中需要注意的问题

调查设计和ISO体系等的关系

流程管理的实现,不仅是流程优化小组提出一个“流程怎么改”的方案,更重要的是企业高层、业务部门站在了主动变革的位置上。如何推动流程管理?通过一个案例的介绍,来分析其流程推进的策略。企业有时把流程优化交给一个小组来做,期待这个小组生成足够先进的方案。流程优化小组可以发挥怎样的作用?和业务部门、绩效管理部门、审计部门、IT部门、文化建设部门是怎样的关系?优化好的流程方案如果得不到实际操作执行,就还是纸上谈兵,甚至可能遭到应用部门的反对,不能给企业带来实际效果。这时,建立调查设计机制是推进流程管理“多管齐下”的举措之一,从而日益推广流程管理的观念和意识,并规范和督促流程的持续改进。具体如何开展流程管理的调查设计?

第二天培训 主题涵盖：流程的测评 ▪ 流程管理推进中的变革管理

流程管理与绩效管理的结合：流程的测评

建立量化的流程管理组织，追求能否成真？

不容乐观的现状：传统企业绩效测评

成功企业的绩效测评特征剖析

如何确定流程的测评标准？

流程测评的关键要素有哪些？

怎样对流程绩效建立量化指标？难点在哪里？

流程测评有哪些典型指标？

对流程的测评还需要进行测评吗？

对流程的测评需要由一个专门的部门来进行吗？

IT技术应用，会使流程测评焕发出怎样的新意？

IT技术应用的优势与局限性

IT技术应用的导向与注意事项

IT经理的作用与角色

问题思考与经验交流：

如何根据行业特点和企业发展阶段构建选取企业的流程测评指标？

流程测评的频率如何为适宜？

流程测评的结果如何应用？

流程管理推动中的变革管理

如何把企业战略、年度发展重点与流程变革相结合

如何推动业务部门的观念变革

如何建立流程经理的职责并发挥作用

如何培养懂流程管理的内部梯队

通过案例分析，来分析讨论流程变革与绩效管理的关系等多个问题，探讨相关启示。分析流程管理与绩效管理脱节的两张皮现象，探讨如何避免两者之间的冲撞与不和谐。流程测评有哪些特点？流程的测评如何组织？本部分给出了一些参考做法和建议。流程测评不一定是一成不变、手工打分，如何把流程测评与行业特点、企业发展阶段、IT应用结合起来？流程管理的推动需要有效开展变革管理，如何避免把流程管理的变革孤立起来，和企业战略、业务发展、人才梯队建设结合起来？