

# 流程优化实战工作坊

## 【成果】

- 企业新核心业务（价值链）流程泳道图
- 企业新核心业务（价值链）流程岗位分工表（含绩效指标）
- 掌握流程优化技能的流程优化师

## 【受众】

- 亟需优化流程的企业
- 亟需掌握流程优化技法的流程专业人员

## 【特色】

- 100%企业实靶，当堂出成果
- 咨询式培训，培训即咨询

## 【教材】

- 《流程圣经》 ISBN 978-7-5060-7764-4
- 《流程绩效实战》 ISBN 978-7-5060-8966-1

## 【纲要】

### 一、 问题流程建模

#### 1. 掌握流程建模语言

- SIPOC 基础流程语言
- SIPOC 流程语言的语法、用法与案例
- 各图例（单词）的使用注意事项
- 泳道式流程图案例分析

#### 2. 实战：流程建模

- 各组问题流程建模
- 流程问题清单填报

#### 3. 讲师点评：

- 流程建模标准语言纠错
- 各组流程问题分析

## 二、 流程优化实战

### 1. 流程优化依据

- 客体主观判断法
- 客观数据分析法

### 2. 流程优化手法

- 拉姆勒博士流程改进 8 手法
- 哈默博士流程改进 7 手法
- 高德拉特博士 TOC 流程改进手法

### 3. 流程优化步骤

- 流程改进的资源准备
- 流程改进的步骤

### 4. 实战：流程优化

- 参照流程优化手法，设计新流程泳道图”

### 5. 讲师点评：

- 各组新流程纠错
- 流程优化手法的运用注意事项
- 流程优化要点

## 三、 新流程的岗位落地

### 1. 流程的宏观-中观-微观结构

### 2. 流程执行的前提：流程落实到岗

- 流程活动的细化：《角色责任表》解读

### 3. 实战：流程活动落地

- 参照案例，制作流程《角色责任表》

### 4. 讲师点评：

- 各组练习纠错
- 《角色责任表》制作要点

## 四、 流程管理逻辑

### 1. 基于反馈机制的流程管理

- 戴明循环 PDCA
- 拉姆勒-布拉奇流程方法论的 PDCA 逻辑

## 2. 流程管理闭环构建的核心：流程节点绩效

### 五、 总结与提高