

# 流程管理实战工作坊

## 【成果】

- 掌握流程管理思想的企业中高管
- 掌握流程管理方法论流程专业人员

## 【受众】

- 亟需掌握流程管理方法论的企业
- 亟需掌握流程管理方法论的专业人员

## 【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、 流程及相关概念辨析

#### 1. 流程基本概念

- 流程的定义
- 流程优化 BPI
- 流程再造 BPR
- 流程管理 BPM

#### 2. 流程的作用

- 流程为什么
  - 以客户为中心的结构落地
    - ◇ end-to-end 端到端正解
    - ◇ 波特价值链模型的流程实现
  - 组织绩效提升的杠杆
- 流程怎么做

- 流程如何规划？
  - ◇ 流程规划工具：企业职能关系图
  - ◇ 制造业主业务流程资产清单推导方法
  - ◇ 宏观-中观-微观 3 层流程架构
- 流程如何设计与优化？
- 流程如何管理？

### 3. 流程相关概念辨析

- 流程与质量体系的区别与联系
  - 质量体系的发展历程与流程体系的发展历程
  - 质量体系中的流程与流程体系中的流程之异同与关联
  - 探讨：质量体系与流程体系的融合
- 流程与制度的区别与联系

## 二、 流程优化实战

### 1. 概念及工具介绍

- 流程设计语言
- 流程优化原则与手法
  - 拉姆勒 8 手法
  - 哈默 7 手法
  - 高德拉特 TOC 手法

### 2. 实操练习

- 分组优化企业真实流程
- 小组作品展示
- 小组互评
- 讲师点评
  - 流程设计要点
    - ◇ 如何设计一个尽量少修改的流程？
    - ◇ 如何避免流程优化导致流程越来越冗长？
    - ◇ 行政流程如何与业务流程一体化融通？

### 三、 流程管理

#### 1. 流程管理方法论

- 通用管理闭环：PDCA 戴明环
- 拉姆勒-布拉奇方法论 Rummler-Brache Methodology

#### 2. 流程管理的组织与角色设置

- 流程管理的组织
  - 集团流程管委会
  - 流程绩效监控团队
  - 流程改进团队
- 流程管理的角色
  - 流程改进项目发起人 Sponsor
  - 流程改进项目经理 PM
  - 流程改进项目组员
  - 内部流程改进专家 Facilitator

### 四、 总结与提高

1. 流程管理需要思维跃升：从还原论到系统论
2. 认知方法论的差异导致流程管理效果与效率的差异