

---

# 流程与职能管理——跨部门流程优化

## 【课程收益】

本课程为企业，特别是民营企业破解以下困局：

1. 会议天天开、工作推不动；
2. 部门间有利益就抢，有责任就推；
3. 客户导向变成了部门利益导向；
4. 情商智商“双高人才”短缺，跨部门协调受阻。

## 【课程对象】

1. 中高级管理者
2. HR 负责人
3. 流程负责人

## 【课程特色】

1. 实盘案例教学：以现场学员企业为案例
2. 讲练结合
3. 现场咨询式点评

## 【课程纲要】

### 一、 例外与例行，开会与流程

1. 企业会议多的背后原因是什么？
  2. 谁承接会议决议？谁是会议的二传手？
-

---

### 3. 会议流程设计与会议决议流程设计

#### 4. 实战演练：

→ 设计开会流程

→ 按流程开会，并设计会议决议执行流程

#### 5. 演练点评

## 二、 部门的职责剪刀与跨部门流程“小辫”

### 1. 企业两对互掐双胞胎：

→ 部门与部门互掐

→ 部门与流程互掐

### 2. 如何解决部门与流程的互掐？

→ 建立流程管理部？

→ 削弱部门权力？

→ 组织扁平化、项目制组织？

### 3. 纵横协调的组织系统设计

→ 组织的系统解剖图

→ 设计组织的“原理图”

## 三、 跨部门流程设计：

### 1. 流程设计语言

→ 线性流程图

→ 泳道流程图

→ 流程图与角色-责任矩阵表

### 2. 设计跨部门流程

---

---

→ 实战练习：分组制作企业真实跨部门流程

→ 练习点评

3. 设计跨部门流程角色-责任矩阵

→ 实战练习：分组制作企业跨部门流程角色-责任矩阵

→ 练习点评

四、 全企业跨部门流程体系设计

1. 流程体系架构介绍

2. 企业跨部门流程体系

3. 实战练习：分组制作企业跨部门流程架构图

4. 练习点评

五、 总结与提高

---