

## 课程类别：流程管理与优化

# 《流程管理与优化》

讲师：姜明忠

学时：6 学时

### 课程描述：

流程管理是从计划经济向市场经济必然要求，是快速响应市场的需求，适应市场的变化的管理工具，从职能型组织向客户导向的流程型组织的转变，是应对 21 世纪企业经营环境的法宝，并且能很好地解决你在企业管理中碰到的困惑：

是否经常为部门各自为政的山头主义而烦恼？

是否经常为部门之间的有缝衔接，而花费大量的时间去沟通和协调？

是否经常为内部运营低效，产品/服务交期赶不上，而遭到客户的投诉而烦恼？

是否经常为各部门扯皮，只靠人际关系而没有一种有效的方法来解决而烦恼？

.....

以上这些现象都是因为我们的管理粗糙，缺乏系统化、规范化、标准化的流程运营体系。

该课程从企业价值链运营系统出发，传授企业建立系统化、规范化、标准化的流程运营体系，培养员工按标准流程办事的习惯，减少执行层面的主观影响因素，变“对人负责”为“对事负责”，打破部门墙、减少扯皮和内耗、提升运营效率，提升企业竞争力，为企业创造更多效益。

### 培训对象：

企业中高层管理人员、基层管理人员、骨干员工

### 培训效果：

- 1 理解流程管理的概念及树立流程化的意识，提升工作效率
- 2 从系统的角度理解流程的运营体系，提升思维的高度，助推公司战略的实现
- 3 学会识别和描述流程，会进行流程的优化
- 4 掌握流程的绩效和流程 KPI 的设计
- 5 学会流程管理和优化的方法和技巧

### 教学方式：

精讲细授、互动、疑难点评、实战演练、案例研讨

### 课程大纲：

#### 壹、认识流程

##### 0、流程案例导入

1、什么是流程？

2、流程的要素

3、什么是流程管理？

4、流程的分类

5、流程的策划

练习：确定流程的边界

6、流程的实施

7、流程的监控与评价

8、区分流程再造与流程优化

9、流程管理的前世今生

10、流程管理的作用和意义

## 二、流程梳理

1、流程是战略落地的管道

2、流程的识别

3、主业务流程梳理

4、讨论：结合企业的实际，你所在企业的主业务流程是什么？

5、一级流程梳理

6、二级流程梳理

7、练习：写出你所在部门的一级和二级流程

8、流程图及其表述方法

9、绘制流程图练习

## 三、流程设计

1、明晰流程名称

2、识别流程的要求

3、确定流程的活动和边界

4、绘制流程图

5、流程图绘制案例

6、流程图绘制练习

7、现场指导流程制作

#### **四、流程与绩效**

- 1、流程实施的目的
- 2、流程实施不能脱离绩效
- 3、识别流程的关键点
- 4、确立流程 KPI
- 5、评估流程 KPI 实施情况
- 6、流程绩效评估练习

#### **五、流程优化与持续改进**

- 1、流程梳理要达成的目的
- 2、流程优化的基本原则
- 3、流程优化步骤
- 4、流程优化的诊断方法和工具
- 5、流程优化案例
- 6、流程优化练习
- 7、现场指导流程优化训练
- 8、流程优化是一个持续改进过程
- 9、小结