

高效流程优化与流程管理课程大纲

【课程讲师】周洪超

【课程背景】

1、您的组织是否存在：倡导的“以客户为中心”因为流程缺乏管理，跨部门沟通困难，成为了挂在墙上的口号？

2、您的组织是否建立了以业务流程职责为主导，业务流程职责、部门职责、岗位职责协调运转的机制，对业务流程职责、部门职责与岗位职责和确定的时机、责权、流程要求等做出了通用化安排，以确保业务流程职责、部门职责与岗位职责得到合理划分、协调沟通及有效执行，从而实现业务流程的高效运行？

3、企业的智慧只掌握在少数精英手上，成为信息孤岛，对于客户价值，缺乏组织与流程保障？

4、管理者和员工绩效管理体系不合理，没有基于流程目标形成流程绩效，导致部门割裂，各自为政？

5、管理层缺乏全局观，对于市场的变化措手不及，依旧沿用之前的思路进行应对等等的众多问题？

6、由于企业规模的扩大，组织的机构会逐渐庞大，分工会越来越细，决策时间长、企业官僚化程度也在随着增加，成本居高不下，效率越来越低、执行力差、管理却越来越累？

【课程目的】

从机会梳理到商业变现的流程化管理，以客户为中心，流程承载业务，业务在流程上跑，从客户中来，到客户中去，让流程体系来解决管理，是实现数字化管理的基础，更是降本增效、企业转型的必然之策，提高企业综合竞争力。

以打造高效运营、协同分工的价值链系统为总体要求，以打通职责界限、打破山头壁垒、打开部门围墙，突破以客户为中心受制于各自为政的“卡脖子”的困境为基本任务，以克服实现战略发展规划目标所有的断点、堵点、难点为突破口，提高构建流程系统的协作能力，助力内部管理运营水平提升，服务于战略发展目标，实现从“订单交付供应链”到“战略规划价值链”。系统性从客户需求端到客户满意端的价值链方面进行流程优化构建。

企业间的竞争实际上是企业综合能力的竞争，流程管理将是企业综合能力的核心载体。一方面，企业需要打造以客户需求为前提，以客户满意为目标的端到端流程。另一方面，随企业的成长，需要不断提升流程成熟度，把例外变成例行、把经验教训总结到流程中去。本课程为了促进企事业追求流程持续改善和突破性创新管理方法，建立可持续发展的流程型组织，保持并增强企业核心竞争力，在引进国际先进流程管理方法、提炼国内外最佳流程实践经验的基础上，结合国内企事业单位组织特点，研究开发，打造出的流程管理系列课程。

通过认别有效高效的流程和，认识流程的思想与原则，从职能型管理模式向过程型管理模式的转变；全面掌握流程优化的操作步骤和方法，推动流程有效执行，全面提升企业的工作效率和规范化管理水平。

【学习方式】

理论讲解+案例分析+互动思考+小组讨论+模拟演练+现场提问答疑

【学习对象】

部门经理以上管理者和文职专员

【培训效果】 2天

【培训效果】

- 1、正确认识流程制度优化的思想、原则和二则之间的关系；
- 2、掌握如何识别高效的流程
- 3、掌握如何可优化流程的方法与技巧；
- 4、熟悉流程优化的操作步骤和流程图的绘制方法；
- 5、有效掌握流程管理的步骤方法。

高效流程优化与管理课程大纲介绍

第一节 从职能驱动到流程驱动

一、激励团队、打造系统

- (一) 团队打天下
- (二) 系统的力量

二、从机会梳理到商业变现的流程化管理

- (一) 流程的起源
- (二) 世界管理思想发展与流程优化
- (三) 现代企业面临着如何适应 3C 的问题
- (四) 流程优化基于客户的视角出发思考

研讨；日常管理活动中存在哪些问题？

三、流程激励之道——怎么正确地做事

- (一) 常见组织中存在流程优化病症分析
- (二) 解决之道——流程设计与优化激励
- (三) 激励之道——办事高效顺畅、没有风险漏洞：
- (四) 从做什么到怎么做
- (五) 激励策略——长期激励、短期激励

研讨；从流程优化的选人、育人、用人、留人人力资源管理策略

第二节 流程的系统规划

一、流程优化与企业变革之道

- (一) 低效的流程

- (二) 从职能型管理模式向过程型管理模式的转变
- (三) “流程”在公司中的地位与价值
- (四) 客户的角度审视自己
- (五) 关注客户的需求和满意
- (六) 企业战略与运营流程系统的关系
- (七) 流程优化已经成为现代企业实现“持续改善企业绩效”梦想的必然之策；

研讨分享——内部客户、外部客户对我们的人力资源管理工作有哪些需求？

- (八) 业务流程是从客户中来，到客户中去

二、流程优化思想与原则

- (一) 什么是流程
- (二) 流程优化、再造与设计
- (三) 流程优化
- (四) 流程的六大特点
- (五) 寻找需要关注的流程
- (六) 流程六大核心思想
- (七) 流程优化的原则

研讨分享——各职能部门中核心管理思想与主导原则

三、基于企业价值链分析的思想对流程进行总体规划设计

- (一) 战略决策流程
- (二) 主营业务流程
- (三) 管理辅导流程
- (四) **案例分享：某公司的战略变革流程总体规划设计**
- (五) 基于企业价值链分析的思想对企业流程进行总体规划设计

现场模拟——梳理公司流程分组 PK 竞赛与点评

第参节 用流程来解放管理——流程优化实操

一、如何开展流程优化操作

- (一) 为什么要规范和优化流程
- (二) 有效和高效的流程，就是优秀的流程

某公司人力资源管理流程案例分享

- (三) 现场实操流程优化
- (四) 需改进流程的现状
- (五) 几种常见流程缺陷
- (六) 优化流程的基本方法
- (七) 优化流程必须思考的九大问题

现场实操——请各组针对本部门的情况画出您最熟悉的3个业务流程图

二、傻瓜式优化操作细则

- (一) 收集/确认/分析信息
- (二) 选择流程 / 项目立项
- (三) 理解流程框架
- (四) 谈访流程 (单元) 主管或相关人
- (五) 现状建模——描述现状
- (六) 评估流程现状
- (七) 设计 / 评估未来流程
- (八) 文件化 / 调整组织 / 试运行

三、绘制流程图说明与绘制要求

- (一) 绘制流程说明
- (二) 流程图绘制要求
- (三) 流程图图形应用
- (四) 目前三种主流流程图的绘制样式
- (五) 绘制傻瓜流程方法技巧心得与经验分享
- (六) 吉利汽车三个流程优化的实操案例分享

实操练习——请各组以最熟悉的流程图优化PK竞赛与点评

第四节 流程管理

一、流程管理的角色和作用

- (一) 公司流程管理部门或管理咨询公司
- (二) 中高层管理人员
- (三) 中基层人员

二、流程管理

- (一) 流程优化改进的步聚
- (二) 流程再造的七大步骤
- (三) 流程的发布
- (四) 流程资源库管理
- (五) 流程审计

三、流程也需要考核

- (一) 流程考核思想
- (二) 流程考核指标提取

(三) 流程考核案例分享

四、流程的有效执行

五、支持流程体系建设 **ERP**

六、流程与制度的关系