

标准化建设四部曲

课程背景：

孔子说过，“随心所欲不越矩”，是指任何事物都不能超过规则，只有规则之内，才能随心所欲。就像一列动车，速度再快，都不能脱离轨道。对于企业运营管理，何谓规则，规则就是企业为达成目标而建立的流程标准：它包括生产标准、制度标准，工艺标准、作业标准、现场标准等所有管理标准，都属于流程管理的范围。

三流的企业做产品，二流的企业做品牌，一流的企业做流程；一个标准化管理的企业是保证企业产品质量稳定、规模效率提升以及快速响应的运行管理。

正是基于此，很多企业的产品也好，服务也罢，为了让客户更好的体验，使用产品，建立了一系列生产标准、管理标准。但是同时，伴随而来的流程管理的问题也日渐突显出来，执行却问题百出，对员工而言，则成了一层加锁，多此一举；对管理者而言，有苦难言，也感到无所适从。但又不能没有标准，因为一些流程执行问题反而让流程管理成为了鸡肋，食之无味，弃之可惜。

- 如何目标更可控制，过程更稳定？
- 如何更简便，更高效提升效率呢？

- 如何快速响应客户的管理需求呢？
- 管理者如何运用流程标准化改善进行自我提升与管理呢？
- 什么工作应该运用流程标准化呢？

.....

这一系列问题也许给企业带来了困惑，到底应该如何形成企业的标准化管理呢？本课程从树立标准化意识、建设标准化内容、实施标准化管理与开展标准化改善四步骤帮助企业理清标准化管理全过程，助力企业建立完善的标准化管理体系。

课程收益：

- 全面认识标准化建设的价值，形成标准化管理思维
- 学会如何结合业务，梳理标准化内容，设计标准化流程与作业
- 掌握标准化的开展方式，将标准化管理落实到位
- 掌握标准化工作开展改善策略，营造改善氛围
- 掌握流程标准的更新管理原则，结合实际进行流程标准化更新管理

课程时间：

1~2天，6小时/天

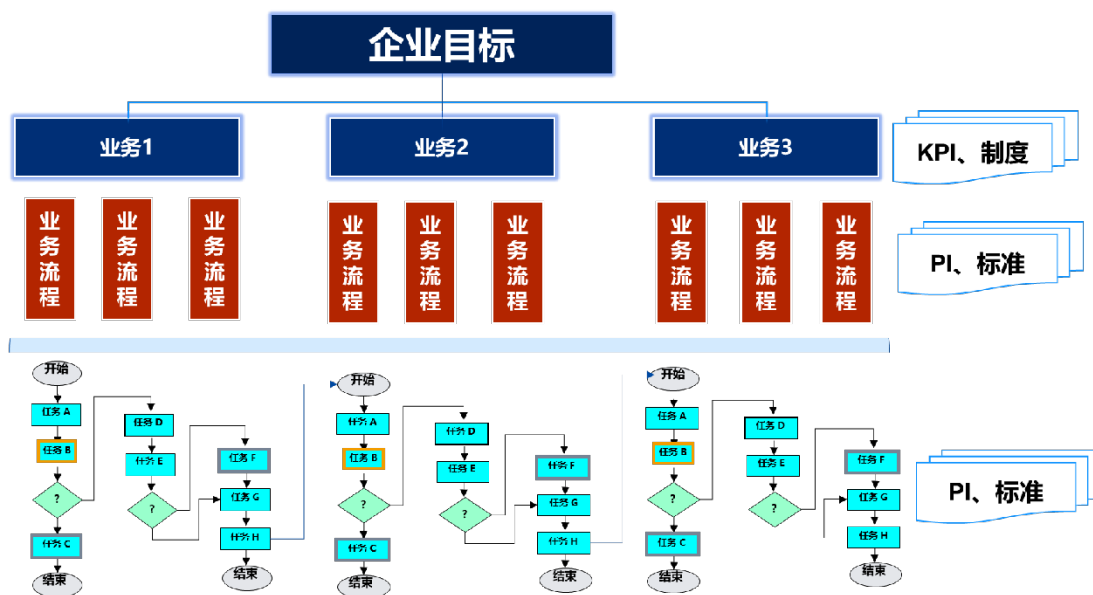
课程对象：

企业中高层管理人员、核心基层管理人员

课程方式：

1. 知识技能讲授+案例剖析+教学分享+要点提炼
2. 老师培训方式：以学以致用，引导讲授、案例研讨、角色扮演、行动计划、情境模拟等多样化的方式综合授课，启发学员思考和掌握实用管理智慧。
3. 课程培训转化：结合企业问题诊断分析，授课过程中引导出针对性解决措施，有效支持企业结合实际需求解决问题，促进学员用以致学，提升学习及应用技能。

课程模型：



课程大纲

第一讲：树立标准化意识

案例解析：褚橙标准化管理的启示。

思考：当今企业管理下，为什么还需要标准化？

1. 什么是标准化
2. 标准化的好处——举例
3. 标准化的发展过程
 - 1) 制度标准化
 - 2) 作业标准化
 - 3) 管理标准化
 - 4) 数字管理标准化
4. 标准化的内容
5. 标准化的循环体系
 - 1) S——标准
 - 2) D——执行
 - 3) C——检查
 - 4) A——改进

第二讲：建立标准化内容

思考：基于业务需求与客户建立标准化内容，不是为了建立标准而建标准。

- 1) 我们的业务是什么？
- 2) 业务对象客户是谁？
- 3) 客户需要的目标是什么？
- 4) 如何提供满足客户需求的结果？

1. 业务、目标、流程标准化的区别与联系

2. 业务分析——SIPOC

3. 业务描述六部曲

- 1) 建立业务总揽
- 2) 识别出 每个产品的客户
- 3) 识别出生成的输出或产品
- 4) 识别出生成每个产品的必要输入。
- 5) 识别出提供每个输入的提供方。

6) 列出所需资

4. 从业务到流程

- 1) 流程梳理的目的
- 2) 宏观流程与微观流程
- 3) 流程优化 ECRS 四原则
- 4) 从流程到标准步骤

- 1) 关键流程的筛选
- 2) 流程的关键任务确定
- 3) 流程活动的三要素
5. 流程标准与数字化管理
 - 1) 好标准的三个要素
 - 2) 标准与 KPI 关联性
 - 3) 数字化标准化设计

案例：某公司业务、流程与标准内容建立解析。

练习：结合具体工作，运用标准建立流程建设标准化项目内容。

第三讲：实施标准化管理

1. 标准化实施常见问题
 - 1) 不知道有标准
 - 2) 不按标准执行
 - 3) 标准不切实施
 - 4) 标准没有更新
2. 影响标准化的三类人员
 - 1) 不服

2) 不怕

3) 不懂

4) 影响标准化的三类人员

3. 标准化内容发布流程

4. 标准化培训三种方法

5. 标准化培训技巧四步骤

1) 说给他听

2) 做给他看

3) 让他做做看

4) 观察与改善

6. 标准化执行管理

1) 整体思维

2) 过程步骤

3) 细节要点

7. 检查标准执行的三问技巧

8. 标准执行监督的五个要素

9. 操作性诊断四步法 (OWD)

10. 管理者标准化检查清单

案例：某公司标准化操作性诊断解析。

练习：结合具体工作，进行标准化管理者清单设计。

第四讲：开展标准化改善管理

思考：工业化进程及企业发展是一个怎么的过程？

1. 改善循环体系
2. 发现问题的重要性
3. 改善中常见的十大问题
4. 标准化改善三大要素
 - 1) 树立改善思维
 - 2) 建立全员参与改善机制
 - 3) 营造持续改善氛围
5. 建立改善管理责任制
 - 1) 高层责任
 - 2) 中层责任
 - 3) 基层责任
6. 训练全员改善技能
 - 1) 问题意识

2) 4M1E 法

3) 5WHY 法

4) 6 源法

7. 建立标准化改善流程

1) 管理流程建立与实施

2) 提出与实施、评价、推广流程

8. 进行标准化改善激励

1) 激励的层级

2) 激励的策略

9. 标准改善的两大工具应用

1) 短间隔监控 (SIC)

2) 单点改善管理 (OPL 应用)

注：实际课程将根据不同授课需求，提取或增加相应的课程内容，以实现最佳培训效果。