

# 流程管理技术方法系统培训课程大纲

主讲：张国祥老师

## 课程目的：

帮助学习对象掌握流程建设的方法、步骤，排除流程管理的障碍，为企业实施规范化奠定稳固的基础，打造企业制度化、流程化、标准化、系统化的管理平台，让企业管理者掌握组织绩效整体提升的管理技术和方法。

## 课程特点：

借鉴案例，对照自己，提出困惑，解决问题，分组演练，集中指导，自由提问，现场答疑，带着问题来，带着答案回，有观点就有案例，有讨论就有成果。不仅教给学员方法，而且还让学员带着可变现的工具回去操作，让所学方法在企业落地。

## 课程收益：

- 了解流程管理的最新观点
- 懂得流程优化的技术方法
- 获得流程制作的工具模板
- 学会设计本企业流程管理的框架体系
- 欣赏中小企业流程管理的创新案例
- 解答本企业流程管理中的现实难题

## 参加对象：

企业高管

## 课程时间：

三天

## 课程大纲：

### 第一天上午主讲内容

从建立学习规则开始

#### 一、认识流程管理

- 1、什么是流程？
- 2、什么是流程管理？
- 3、企业流程的种类

- 4、区分流程再造与流程优化
- 5、导入流程管理的时机选择
- 6、流程管理的作用、意义
- 7、企业没有实行流程管理的原因何在？
- 8、案例讨论：如何让员工都变成阿诺德？
- 9、本章小结

## 二、流程管理的八大原则

- 1、顾客价值导向原则
- 2、企业价值增值原则
- 3、资源集中使用原则
- 4、信息现场处理原则
- 5、员工关系平等原则
- 6、流程责任共担原则
- 7、流程定期优化原则
- 8、流程工具规范原则
- 9、规范流程的八字标准
- 10、本章小节

## 三、学会流程梳理

- 1、流程是战略落地的管道
- 2、企业组织的有机构成
- 3、现实事务梳理方法
- 4、流程管理也是价值链管理
- 5、企业管理流程四级分类方法
- 6、流程梳理要达成的目的
- 7、本章小节

## 第一天下午主讲内容

复习上午的学习内容

## 四、梳理企业的一级流程

- 1、梳理一级流程
- 2、晒出本企业组织架构
- 3、组织架构设置原则
- 4、新办企业组织架构
- 5、现场作业：优化企业组织架构
- 6、本章小节

## 五、梳理企业的二级流程

- 1、梳理二级流程
- 2、岗位设置原则
- 3、岗位设置方法
- 4、现场练习：设置一个部门的岗位
- 5、本章小节

## 六、学会流程设计

- 1、流程的多种表达方式
- 2、流程图软件介绍
- 3、流程图制作方法
- 4、流程图案例演示
- 5、流程设计的三个假设
- 6、合格流程的判断标准
- 7、现场指导制作流程图
- 8、本章小节

## 第二天上午主讲内容

从复习第一天学习内容开始

## 七、决策分类方法

- 1、决策分类是流程优化的前提
- 2、企业决策种类
- 3、决策分级管理
- 4、健全企业决策体系
- 5、让听到炮声的人做决策
- 6、决策分类方法举例
- 6、本章小节

## 八、三级流程设计

- 1、什么是三级流程
- 2、三级流程图的作用与特点
- 3、制订本企业主要三级流程名称
- 4、案例：采购谈判管理流程
- 5、现场练习：拟订企业制度管理三级流程图
- 6、作业点评

## 九、四级流程设计

- 1、什么是四级流程
- 2、四级流程图的作用与特点
- 3、设计一个三级流程的四级流程名称
- 4、讨论与练习：本企业有多少接待流程？
- 5、看视频想自己
- 6、现场练习：设计一个与本企业实际结合的四级流程图
- 7、作业点评

## 第二天下午主讲内容

复习上午的学习内容

## 十、流程优化方法

- 1、流程优化原则

- 2、流程优化方法
- 3、流程优化量化指标
- 4、流程优化步骤
- 5、流程审核与审批
- 6、流程优化的经典案例
- 7、流程优化的最高境界
- 8、本章小节

## 十一、流程要素分析

- 1、流程要素辨析
- 2、流程三要素
- 3、流程说明文件写作原则
- 4、流程说明文件“三三制”写作方法
- 5、流程说明文件写作练习
- 6、本章小结

## 十二、企业如何实施流程管理

- 1、流程优化的组织领导
- 2、企业各级人员的职责
- 3、流程设计师的选择
- 4、如何开展流程设计？
- 5、制订流程优化实施计划
- 6、流程管理工具介绍
- 7、流程管理的十六字箴言
- 8、员工是流程优化的主体
- 9、本章小结

## 第三天上午主讲内容

复习第二天学习内容

介绍当天学习内容

## 十三、消除流程运行障碍

- 1、流程运行的最大障碍是什么？
- 2、认识企业内部的五种人
- 3、各自为政的流程管理都失败了
- 4、他人的经验教训
- 5、打破定位效应
- 6、从固化到优化
- 7、本章小节

## 十四、首席流程官

- 1、流程责任必须落实到岗位
- 2、靠谁推动流程运行？

- 3、首席流程官的职责
- 4、用流程思考
- 5、建立流程规范管理制度
- 6、本章小节

## 十五、流程责任与绩效挂钩

- 1、流程管理规范化的目标
- 2、建立健全岗位工作标准
- 3、将流程责任列入岗位工作标准
- 4、岗位工作标准写作练习与指导
- 5、按流程绩效考核
- 6、参考工具介绍
- 7、本章小结

## 第三天下午主讲内容

复习上午的学习内容

## 十六、完善管理制度

- 1、什么是制度？
- 2、不起作用的制度根源何在？
- 3、企业制度出笼过程
- 4、一般制度的缺陷
- 5、规章制度的主要内容
- 6、企业最基本的制度
- 7、制度与流程的联系与区别
- 8、本章小结

## 十七、完善企业文化

- 1、管理本来不复杂：制度、流程加文化
- 2、正确认识企业文化
- 3、企业文化对流程的牵引作用
- 4、企业文化的建设流程
- 5、没有观念变化就没有流程优化
- 6、案例启发：变你们为我们
- 7、本章小节

## 十八、现场答疑课程总结

- 1、学员现场提问
- 2、讲师现场答疑
- 3、学员归纳学习收获
- 4、评点学员课堂设计流程图
- 5、老师对学员集中反映的问题进行总结