

# 企业流程规划与体系建设实务

## 【课程产出】

- ◆ 《企业核心业务流程清单》
- ◆ 《企业核心业务流程拓扑》
- ◆ 《企业核心业务流程泳道图》
- ◆ 《企业战略关键流程/部门/岗位 KPI 指标链》

## 【课程对象】

企业高管（总裁/CEO/COO/VP/总监）、流程管理部成员、人力资源总监  
HRD/人力资源绩效专员

## 【课程时长】

- ◆ 2天版（2x6小时）：按课纲完整执行
- ◆ 1天版（6小时）：讲解部分按课纲完整执行，实操部分压缩执行

## 【课程特色】

- ◆ “活靶”：以企业为“活靶”，引导学员基于企业实情实景演习
- ◆ “实弹”：针对企业“活靶”，真刀真枪互动讨论、PK、点评

## 【课程纲要】

### 一、基本概念澄清

#### 1、流程是什么？

- ◆ 流程的定义与歧义
- ◆ 流程与制度概念辨析
- ◆ 流程与质量体系概念辨析

◆ 流程、过程、SOP 辨析

2、流程为什么？

◆ 木桶原理与“板缝理论”

◆ 组织绩效改进点假设

◆ 以客户为中心的结构保障力

3、流程如何做

◆ 流程如何规划？

【工具/模型】《职能关系图》

◆ 流程如何设计？

【工具/模型】《流程泳道图》

◆ 流程如何优化？

【工具/模型】流程大师手法

◆ 流程如何执行？

【工具/模型】《流程绩效指标逻辑链》

◆ 流程如何管理？

【工具/模型】PDCA 闭环

二、企业流程规划

1、支撑业务的核心流程

◆ 外部客户闭环流程(主流程)

◆ 内部客户闭环流程(辅流程)

◆ 流程互联互通关系(流程拓扑)

2、活靶实弹演习（一）

- ◆ 分组练习：运用《职能关系图》模板推导《核心业务流程清单》
- ◆ 跨组讨论
- ◆ 讲师点评

**【成果产出】《核心业务流程清单》**

3、活靶实弹演习（二）

- ◆ 分组练习：根据《核心业务流程清单》构建《核心业务流程拓扑》
- ◆ 跨组讨论
- ◆ 讲师点评

**【成果产出】《核心业务流程拓扑》**

三、核心业务流程设计

1、流程制图语言 SIPOC

- ◆ 常用流程制图语言：SIPOC/COPIs，BPMN2.0
- ◆ SIPOC 泳道式流程：流程泳道图画法，流程泳道图示例

2、活靶实弹演习（三）

- ◆ 分组练习：设计《企业核心业务流程泳道图》
- ◆ 跨组讨论
- ◆ 讲师点评

**【成果产出】《企业核心业务流程泳道图》**

四、企业流程建设项目设计

1 流程建设项目阶段

- ◆ 组建“流程管理委员会”
- ◆ 组建“流程建设项目组”

- ◆ 推导企业《核心业务流程清单》
- ◆ 构建《核心业务流程拓扑》
- ◆ 设计《核心业务流程泳道图》
- ◆ 设定《核心业务流程产出目标》
- ◆ 推导《核心业务流程关键部门及岗位 KPI》
- ◆ 将绩效薪酬与流程关键部门及岗位 KPI 挂钩
- ◆ 返回 1.5

## 2、活靶实弹演习（四）

- ◆ 分组练习：设计《流程建设项目计划》
- ◆ 跨组讨论
- ◆ 讲师点评

**【成果产出】《流程建设项目计划甘特图》**

## 五、总结与进阶

### 1、课程内容与逻辑总结

**【工具/模型】内容逻辑图**

### 2、课程工具总结

**【工具/模型】工具逻辑图**

### 3、进阶思考：

- ◆ 如何有效激励流程建设项目团队？
- ◆ 如何营造前提条件和配套措施保障员工按流程执行？