

课程类别：流程管理

课程名称：

《流程管理》

讲师：李见明

学时：12 学时

课程描述：

管理人员进行流程培训至关重要，因为这样可以确保他们理解并能够高效地执行组织内的标准操作程序。通过培训，管理人员可以更好地领导团队、优化工作流程、提升效率和生产力。此外，当流程发生变化或更新时，经过培训的管理人员能迅速适应新情况，并指导其团队成员做出相应的调整。流程培训还有助于识别和解决潜在的问题点，提高整体的工作质量和客户满意度。总之，对管理人员进行流程培训是提升组织绩效和竞争力的关键步骤。

培训对象：

企业中高层管理人员、基层管理人员、骨干员工及对流程管理感兴趣人员

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：

引子

对于 21 世纪的企业来说，流程将非常关键。优秀的流程将使成功的企业与其他竞争者区分开来。——流程专家 Hammer 语
企业的困惑

第一单元 认识流程和流程管理

- 1.1 什么是流程
- 1.2 流程的构成
- 1.3 流程的六项基本要素
- 1.4 流程的特点
- 1.5 流程的分类
- 1.6 流程的边界

- 1.7 端到端流程
- 1.8 流程的边界与端到端流程的区别
- 1.9 通过 5W2H 分析，正确分析和认识流程
- 1.10 流程管理（BPM）
- 1.11 企业在不同阶段流程管理的特点
- 1.12 卓越绩效视角下的流程管理
- 1.13 流程管理的本质：让流程增值
- 1.14 流程管理体系框架
- 1.15 流程管理与其他管理的关系
- 1.16 流程管理 BPM 的原则
- 1.17 流程再造与流程优化区别
- 1.18 流程管理的作用和意义

第二单元 流程识别与规划

- 2.1 企业战略、流程与管理体的框架
- 2.2 流程与战略的关系
- 2.3 流程架构的行业最佳实践模式参考—APQC
- 2.4 识别企业核心竞争力
- 2.5 识别流程规划的整体框架
- 2.6 实战练习
- 2.7 把握全貌，建立流程清单
- 2.8 识别流程、建立流程清单的工作路线
- 2.9 汇总各部门流程，建立流程汇总清单
- 2.10 识别流程的要求
- 2.11 识别流程要求的实战训练

第三单元 流程的设计

- 3.1 流程设计的原则
- 3.2 端到端的流程设计 SIPOC 模型
- 3.3 流程设计的步骤
- 3.4 流程设计离不开流程图

3.5 流程图的作用

3.6 绘制流程图常用的基本符号

3.7 常用泳道式流程图示例介绍

3.8 流程设计的 5W2H 法

3.9 利用 5W2H 分析工具设计流程模板

3.10 利用 5W2H 分析工具绘制流程图示例

3.11 绘制流程图实战练习

第四单元 流程的实施与监控

4.1 明晰流程实施的目的

4.2 对流程实施固化

4.3 借鉴华为的“三化”原则，推动流程实施

4.4 设定流程指标 KPI

示例：设定流程指标 KPI-流程绩效指标最佳实践参考

4.5 流程目标的设定及监控

4.6 流程实施的组织保证

4.7 塑造流程文化

4.8 运用统计技术对流程实施监控

4.9 开展流程专项审计

4.10 开展流程体系内审

4.11 开展管理评审

4.12 流程绩效纳入绩效考核

4.13 借助 IT 系统，推动流程的落实

第五单元 流程优化与再造

5.1 何为流程优化

5.2 为什么要做流程优化

5.3 流程中常见的几种缺陷

5.4 流程优化的方法论

5.6 流程优化的步骤

5.7 流程优化的方法

5.8 流程优化的诊断工具

5.9 流程优化的实战练习

5.10 流程再造含义

5.11 流程再造的场景

5.12 流程再造的案例分析

第六单元 流程管理机制的建立

6.1 流程管理的 PDCA 循环—系统性提升流程能力

6.2 流程的动态维护

6.3 流程管理的组织保障

6.4 通过流程审计可以促进企业流程的有效执行和持续优化

6.5 流程优化活动需要例行化持续开展

6.6 流程优化项目的来源

6.7 流程优化活动需要激励

6.8 持续将例外问题例行化，固化流程成果

第七单元 流程管理的未来趋势

7.1 新兴技术对流程管理的影响

7.2 预测未来流程管理的趋势和挑战

7.3 准备迎接未来的流程管理变革