

# 流程管理与优化

“管理的实质就是管流程”。顾客需求是通过企业内部一环套一环的过程运作实现的，建立以顾客为导向的顺畅、高效、增值的运作流程是企业战胜竞争对手，获得永续发展的利器。 课程时间：具体排课时间请咨询客服 18802618092 耿先生。



## 课程背景

通过高效流程管理和优化，可以统一企业内各层次、各职能部门和各岗位的思想 and 行为，为企业消除浪费、快速对应顾客需求提供有利保证，从而不断增强顾客满意并获得卓越的经营业绩。

## 课程收益

使学员深刻理解流程对企业运作的重要意义，掌握企业过程的识别、流程建立与管理以及不断优化的方法和技术，为企业根据自身特点做好流程管理，并持续优化和改善流程提供科学的方法指导。

## 授课对象

- 一、企业中高层管理人员；
- 二、流程管理和优化推行小组成员；
- 三、各部门的管理人员。

## 课程大纲

### 第一章 流程管理的基本概念

1. 何谓流程，如何理解流程的管理特点
2. 为何要重视流程管理，为什么说管理的实质就是管流程
3. 流程控制、流程优化与流程再造的关系
4. 公司当前在流程管理中存在哪些问题（结合学员公司的实际研讨）

### 第二章 过程与流程

1. 何谓过程，为什么说“过程”是流程的基本单元
2. 过程的构成要素有哪些，它们间的相互关系如何
3. 何谓增值过程、浪费过程与监控过程
4. 如何识别与分析工作中的管理过程（结合学员公司的实际研讨）

### 第三章 流程管理的方法与要点

1. 做好流程管理应从哪些方面着眼（结合听课学员管理实际研讨）
2. 如何理解目标管理决定于流程管理
3. 如何做好流程中“人”这一要素的管理
4. 如何通过流程的连续化与标准化来发现和解决问题

### 第四章 流程管理中用到的工具与技术

1. 检查表、鱼骨图、过程决策程序图（PDPC）在流程管理中的应用
2. 如何运用 FMEA 法分析流程内过程间的影响
3. 流程管理中对 PDCA 和 5W2H 的活用
4. IE 手法在流程管理中的应用

### 第五章 流程管理的原则

1. 流程管理应具有“管理的系统方法”意识
2. 以“拉动”机制强化流程管理
3. 流程管理要淡化部门观念，以流程为中心

4. 适应变化是流程管理的不变真理

## 第六章 日常工作流的建立与管理

1. 日常工作流建立的方法与步骤
2. 流程型组织的概念与管理
3. 不断改善优化流程以适应变化和发展
4. 流程管理的案例研讨（结合学员公司实际改善问题研讨）

## 第七章 流程图的绘制方法

1. 流程图的概念
2. 在流程图中应用的符号介绍
3. 几种不同类型流程图的绘制方法
4. 绘制流程图的注意事项及对流程图的认识误区

## 第八章 在流程优化中的管理技术与工具

1. 帕累托图在流程优化中的应用
2. 运用价值工程做好流程优化分析
3. 网络图对最优流程路径的优化分析应用
4. 系统图在流程优化中的应用（将根据学员实际案例进行探讨）

## 第九章 精益思想对流程优化的指导

1. “现地现物”工作方法的应用
2. 工作节拍、工作周期
3. 流程中的浪费过程与分析（将结合库存浪费重点讲述）
4. 自动化与 JIT 思想在流程中的运用

## 第十章 流程优化的准备与实施

1. 流程优化的实施步骤
2. 流程优化的准备
3. 如何进行流程诊断

4. 问题分析和目标导向是流程优化的关键（结合学员公司的目标进行说明）

## 第十一章 流程的优化设计

1. 流程的优化设计基本原则
2. 流程优化设计中常用的方法：消除、整合、简化、细化、信息化、综合法
3. 流程优化要打破以往的思维习惯
4. 流程优化的实施误区

## 第十二章 如何开展流程优化工作

1. 开展流程优化要做好组织和资源保证
2. 开展流程优化要逐步推开、循序渐进
3. 开展流程优化要切合实际、避免表面化
4. 流程优化案例研讨（结合学员公司实际进行说明）

## ■ 培训证书

学员成功完成本课程后，可获 GXSES 颁发的培训证书。



立即咨询获取专家一对一专业服务  18802618092 耿先生