
中高管流程胜任力——流程管理理论与方法

【课程背景】

中国企业的流程管理时代已经来临，企业的中高层管理者在这个工业 4.0 时代，必须掌握科学系统的流程管理方法论、流程管理工具及技能技巧。

本课程专为企业中高管打造流程胜任能力，以便他们在日常的经营管理活动中运用流程思想、流程工具和流程方法提升组织效率与效能，让企业在市场中、行业中更具竞争力。

【课程对象】

1. COO / 副总裁
2. 事业部总经理
3. 总监

【学员收益】

1. 掌握用系统科学观点看企业的运营与管理
2. 掌握国际最优流程方法论拉姆勒-布拉奇方法论
3. 运用客户导向的流程体系框架解决跨部门流程问题
4. 运用流程管理工具提升组织效率与效能

【课程产出】

1. 输出学员企业的“经营原理图”
2. 输出学员企业的“流程拓扑图”
3. 输出学员企业的“经营核心流程图”
4. 输出学员企业的经营核心流程的“流程绩效指标链”

【课程特色】

-
1. 实盘案例教学：以现场学员企业为案例
 2. 讲练结合
 3. 现场咨询式点评

【课程大纲】

一、 流程管理是什么为什么

1. 流程管理为什么？
 - 1.1. 透过木桶原理能看到什么？
 - 1.2. 从短板理论能延伸出什么？
 - 1.3. 职能管理之外的流程管理必要性何在？
2. 流程管理是什么？
 - 2.1. 流程管理管什么？理什么？
 - 2.2. 流程管理的目的是什么？

二、 流程管理怎么做

1. 流程管理思想与 PDAC 循环
 - 1.1. PDCA 背后的逻辑
 - 1.2. 流程管理的 PDCA 逻辑
 2. 流程管理思想与控制论
 - 2.1. 控制论的基本概念与逻辑
 - 2.2. 流程管理的控制论逻辑
 3. P-流程规划
 - 3.1. 流程流域规划（流程拓扑）
 - 3.2. 流程规划
-

3.3. 流程设计/再设计

3.4. 流程绩效指标设计

3.5. 实操练习：

- 企业《流程拓扑图》设计
- 企业核心经营《流程泳道图》设计
- 企业流程《角色-责任矩阵》设计

4. D-流程实施

4.1. 流程实施的资源保障

4.2. 流程执行的目标制定

5. C-流程绩效监控

5.1. 流程执行的绩效采集

6. A-流程优化改进

1. 流程绩效差距分析

2. 流程绩效差距的组织层优化

3. 流程绩效差距的流程层优化

4. 流程绩效差距的岗位层优化

5. 流程优化常见手法

- 哈默流程优化 7 手法

- 精益流程优化 8 手法

6. 实操练习：企业核心经营流程优化

三、 总结与提高
