

流程管理和优化课程培训大纲（3天）

课程名称： 流程管理和优化

课程对象： 部门负责人、部门经理、部门主管、工程师、流程管理等各部门人员。

培训方式： 通过测试、案例分析、讲解、小组研讨、案例训练及现场问答进行；

授课语言： 普通话（配以中文教材）；

培训时间： 培训3天，每天培训7小时，共计培训21小时；

授课讲师： 王绪旺老师；

公司准备： 配备培训场地、投影仪、培训用白板、白板笔、练习用纸及学员电脑。

学员收益：

1. 掌握流程管理和优化的核心理念；
2. 掌握流程管理和优化的实施步骤；
3. 能够实施企业流程管理和优化需求分析；
4. 能够实施企业的流程管理和优化设计；
5. 掌握流程管理和优化设计工具：价值链、功能分析、缺陷分析、ECRSA、流程剪裁等；
6. 能够实施流程管理和优化监控；
7. 形成企业的流程管理和优化系统。

课程大纲：

1. 什么是流程？

1.1 流程概念

-流程、流程链、流程网

1.2 流程案例

-北美福特汽车公司

-KD公司流程案例

-FT流程案例分析

1.3 流程意识

案例：切火鸡现象

1.4 流程分类

-增值、必要

2 为什么做流程管理和优化？

PQCDEHMSⁿ

3 如何做流程管理和优化？

3.1 流程启动策划

3.2 流程识别与组建团队

3.2.1 VCA 价值链分析

案例：NK的价值链外包

3.2.2 章鱼图

案例与练习：汽车经销商和服务中心

3.2.3 案例 YC

练习：列出贵司的流程管理和优化清单

3.2.4 建队

3.3 流程要求的确定

3.3.1 谁的要求？

$VOX \approx VOC^2 + VOB + VOP + VOE + VOS = VOG$ 等

3.3.2 哪些要求？

$$Q \approx PqCDEHMSR^n$$

练习：识别不同流程的客户要求

3.3.3 要求的目标指标

练习：列出一个流程的目标指标

3.3.4 流程要求控制表

练习：列出一个的流程要求控制表

3.4 流程管理和优化设计

3.4.1 创新设计

-新材料、新工艺、新设备、新方法、新技术、新知识、新模式设计

3.4.2 流程功能分析

-有用功能分析

-有害功能分析

-生产功能分析

-条件功能分析：支持、传输、测量

-纠正功能分析

3.4.3 ECRSA 五种技巧

-基于生产功能的剪裁

-基于条件功能的剪裁

-基于纠正功能的剪裁

分析：利用 ECRSA 五技巧分析贵司一个流程

3.4.4 流程缺陷分析

3.4.4.1 流程传导缺点分析

3.4.4.2 流程利用的缺点分析

3.4.4.3 流程分配的缺点分析

3.4.4.4 有害流程分析

3.4.4.5 流程浪费分析

3.4.4.6 低效利用流程分析

3.4.5 流程应急设计

3.4.6 流程防错设计

3.4.7 流程设计输出

-流程图

-流程文件

3.5 流程实施

3.5.1 培训

3.5.2 实施监控

案例：YC 实施控制

3.5.3 绩效监控

练习：绩效衡量规划

- 3.5.4 SPC 统计过程控制
 - 控制图和过程能力案例分析
 - 练习：企业 SPC 应用

5. 问答