

《优秀流程可以复制》

图书基本信息

书名：《优秀流程可以复制》

13位ISBN编号：9787121245396

出版时间：2015-1-1

作者：李庆能

页数：298

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《优秀流程可以复制》

内容概要

《优秀流程可以复制》是一本实用且便于操作的流程管理读物，旨在向国内各类组织管理人员传播和介绍先进的流程管理理念、知识、方法和工具，以使管理更有效率，提升组织核心竞争力。《优秀流程可以复制》语言精炼、通俗易懂，全面、系统、完整地介绍了流程管理的理论、方法和工具，以及如何以流程为基础将各种管理体系进行协同与整合。《优秀流程可以复制》包括翔实的案例，大部分为国内知名企业的实际案例，深入讲解，启发性强；还精选大量模板和图表，可直接应用于工作中。

《优秀流程可以复制》

作者简介

李庆能，国内流程管理资深专家，国际注册内部控制师（CICS），中国质量协会业务流程管理讲师/专家，工信部中国电子信息产业发展研究院信息化与业务流程管理特聘讲师，中国设备管理协会高级专家。曾就职多家知名企业：原兵器工业部某大型军工企业、生产“金龙鱼”食用油的西安嘉里公司、美国财富500强波尔亚太（北京）公司、某国际知名流程管理软件公司。具有16年企业工作经验，12年IT项目和管理咨询项目经验，以及在此期间10余年的公开课和企业内训课培训经验。服务过的客户涉及航天航空、军工、汽车、制造业、电信、能源、采掘、电力、冶炼、食品、酒业、酒店、工程、政府、IT等众多行业的数十家企业。具有广阔的视野，在众多领域有深度研究和实践经验。

书籍目录

第1章 流程：管理的基石

1.1 让流程变得优秀

1.1.1 认识流程

1.1.2 流程的6个组成要素

1.1.3 优秀流程优秀在哪里

1.1.4 流程处不在，流程需要管理

1.2 为什么要对流程进行分类和分级

1.2.1 流程与流程之间的相互关联性

场景速写No.1：画不完的流程图

1.2.2 流程分类：便于专业化管理

1.2.3 流程分级：实现层级化管理

实例1-1：某上市白酒企业FS公司流程分级

1.2.4 端到端流程：让流程畅通无阻

1.3 通过流程框架实现业务的系统化管理

1.3.1 美国生产力与质量中心的流程分类框架有何价值

1.3.2 设计完整的业务流程清单，实现全流程管理

场景速写No.2：YC公司的流程到底有多少

实例1-2：某央企下属子公司中国SY工程有限公司的流程清单

第2章 流程管理再认识

2.1 要BPR还是要BPM

2.1.1 BPR的淡去和BPM的浮出

启示录2-1：国家层面的再造

2.1.2 深刻理解BPM的内涵

场景速写No.3：流程管理是“下面人”的事情吗

2.1.3 从职能管理模式向流程管理模式转变

2.1.4 流程型组织及其优势

2.2 流程管理到底管什么

2.2.1 管流程就是管业务

场景速写No.4：流程管理就是画流程图吗

2.2.2 建立流程管理体系，实现业务的盲区管理

2.2.3 流程管理文件体系应当包括的内容

2.3 像管理流水线生产线一样管理业务流程

2.3.1 流水线生产线给我们的启示

2.3.2 流程主人：让每个流程都有负责人

启示录2-2：丰田的“痛点”

2.3.3 如何管理跨部门的流程

场景速写No.5：没完没了的碰头会

2.4 流程和企业成熟度模型介绍

2.4.1 什么是流程和企业成熟度模型

2.4.2 流程能动因素和企业能力

2.5 精益流程：实现流程的精准和精益化管理

2.5.1 精益生产方式

2.5.2 增值活动和非增值活动

2.5.3 精益思想

2.5.4 精益流程管理

实例2-1：MN重型汽车制造厂精益生产流程

第3章 流程描述、分析和诊断

3.1 用恰当的方式描述流程

3.1.1 流程管理从流程梳理起航

3.1.2 流程描述的方式及常见问题和错误

实例3-1：WYY酒店采购管理工作流程

实例3-2：MN肉制品有限公司销售48小时订单制业务流程

实例3-3：TGJN股份有限公司外部来文批办流程

3.1.3 为什么要画流程图

3.1.4 流程图绘制常用工具和图形符号

实例3-4：TKQY公司招标业务流程

3.1.5 定制适用的流程图模板

3.2 用SIPOC绘制流程图

3.2.1 什么是SIPOC

3.2.2 用SIPOC绘制流程图时要考虑的问题

3.2.3 用SIPOC绘制流程图的步骤

3.2.4 SIPOC图的3大优点

实例3-5：BFD汽车公司经销商订单流程SIPOC图

3.3 你的流程图“达标”了吗

3.3.1 绘制流程图的3个基本要求

3.3.2 流程图的交付标准和要求

场景速写No.6：“热闹”的流程评审会

3.4 流程分析和诊断

3.4.1 流程分析的主要内容

3.4.2 流程诊断的4个维度

3.4.3 流程诊断常用的3种方法

第4章 流程和流程绩效指标设计

4.1 流程承载战略落地

4.1.1 寻找战略落地的路径

实例4-1：HG集团如何实现战略落地

4.1.2 识别价值链：企业创造价值的整个过程

4.1.3 流程体系规划的方法与步骤

4.2 流程顶层设计

场景速写No.7：EF公司的流程为什么“组装”不到一起

实例4-2：AB集团公司的流程框架

实例4-3：AB集团公司战略管理流程（高层级流程）

实例4-4：AB集团公司人力资本开发与管理流程

（高层级流程）

4.3 设计适用的流程

4.3.1 流程设计的一般原则和目标

4.3.2 流程设计的方法和步骤

实例4-5：YCF公司设备考察调研流程设计

4.3.3 流程设计的评价标准

4.3.4 流程设计时应注意的问题

4.3.5 把握流程细化的“颗粒度”

4.4 流程绩效指标：衡量流程绩效

4.4.1 关键绩效指标和流程绩效指标的关系

实例4-6：KPM汽车公司KPI

4.4.2 通过PPI对流程进行监控和管理

实例4-7：MN重型汽车制造厂配件服务PPI

实例4-8：KPM汽车公司PPI

第5章 流程优化

5.1 流程优化从何处入手

场景速写No.8：“这么多流程，优化该从何处入手？”

5.1.1 流程重要度评估

5.1.2 流程优先级选择

5.2 优化流程，构筑流程高速公路

实例5-1：福特公司应付账款部门的采购业务流程再造

5.2.1 管理优化的层次结构

5.2.2 流程优化的目标

5.2.3 流程优化的4种方法

实例5-2：某上市白酒企业JF股份有限公司顾客投诉处理流程的优化

实例5-3：FYF集团公司物资采购业务流程优化

第6章 信息技术在流程管理中的应用

6.1 让流程“自动化”

6.1.1 工作流和流程

6.1.2 人工流程和自动流程的交互

6.2 信息技术要为管理服务

6.2.1 信息化广泛应用于企业各业务领域

6.2.2 信息技术需要与管理相结合

实例6-1：YF公司实施ERP后物资领料流程发生的变化

实例6-2：SAP公司R/3产品模块介绍

6.3 信息系统与流程的协同

6.3.1 信息化需要总体规划

场景速写No.9：SGS公司的ERP软件开发何时能够结束

6.3.2 流程建模：开发IT系统的一个重要环节

6.3.3 业务流程与信息系统的整合

6.4 选择流程管理软件应当考虑的因素

6.5 知名流程管理软件Control介绍

6.5.1 Nimbus公司简介

6.5.2 Control是什么

6.5.3 Control的主要功能

6.5.4 Control的主要应用

第7章 流程管理长效机制的构建

7.1 流程管理的组织保障和制度保障

7.1.1 建立流程管理组织机构

7.1.2 明确流程管理人员职责

实例7-1：AB集团公司流程管理组织架构

实例7-2：HW公司职业健康安全职能分配表

7.1.3 建立完善的流程管理制度

实例7-3：某央企YS集团公司总部业务流程管理职责对照表

实例7-4：WUE物业公司流程管理制度

7.1.4 营造流程管理文化

7.2 流程和制度：往往说不清理还乱

7.2.1 制度概述

7.2.2 流程与制度的关系

7.3 如何推动流程项目的实施

7.3.1 流程项目实施的6大步骤

实例7-5：NXG公司流程管理咨询项目实施计划

7.3.2 注重人员的培训工作

7.3.3 甄选合适的流程管理专家

7.4 流程稽查、审计和测评

7.4.1 流程稽查和审计

7.4.2 流程测评

第8章 以流程为基础的管理体系的协同与整合

8.1 流程与标准化管理

8.1.1 什么是企业标准化

8.1.2 标准化管理

实例8-1：MW公司高端山西老陈醋标准

实例8-2：AM公司物资采购管理标准

实例8-3：BW公司管理人员通用工作标准

8.1.3 流程需要标准化

8.2 流程与精细化管理

8.2.1 什么是精细化管理

8.2.2 精细化管理是管理的局部细化和升华

实例8-4：HGJ大学国际学术交流中心（酒店）精细化管理案例

8.3 流程与内控和风险管理

8.3.1 建立企业内控体系的必要性

8.3.2 企业经营环境的不确定性和全面风险管理

8.3.3 建立流程框架，全面、系统地识别和控制企业风险

实例8-5：FGG公司流程框架

实例8-6：WCN公司劳动合同管理主要风险点及防范措施

8.4 流程与管理体系

8.4.1 管理体系的孤岛现象

实例8-7：GH公司多个管理体系带来的困惑

8.4.2 流程与ISO质量管理体系

8.4.3 以流程为基础构建一体化经营管理体系

读者常问的一些问题及其解答

附录1 术语解释

附录2 流程图常用的符号

附录3 流程图范例（模板）

参考文献

《优秀流程可以复制》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:www.tushu000.com