

《业务流程管理咨询工具箱》

图书基本信息

书名：《业务流程管理咨询工具箱》

13位ISBN编号：9787115207340

10位ISBN编号：7115207348

出版时间：2010-4

出版社：人民邮电出版社

作者：黄成日

页数：230

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

《业务流程管理咨询工具箱》

前言

开展管理咨询工作可以借助哪些工具？如何运用这些工具提高工作效率？如何借助这些工具减轻项目压力？如何使用这些工具有效达成工作目标？为了解决这四个问题，弗布克管理咨询工具箱系列图书在将管理咨询各项业务模块化的基础上，以管理咨询项目开展的流程为中心，通过模型、模板、步骤、表格、图形等形式细化了每一模块的咨询工具。这是提高工作效率、有效达成目标的一套实务性工具书。

弗布克管理咨询工具箱系列图书采用了“综合工具+细化工具”的内容架构和“文字+图表”的表现形式，目的在于将复杂的理论简单化、多元的知识系统化、枯燥的文字图表化、深奥的方案模板化。

弗布克管理咨询工具箱系列图书采用了“1+10”模式，即1本管理咨询综合工具图书加10本不同管理咨询模块的图书，具体说明如下。

1. “1”是指管理咨询工具综合版，涵盖了人力资源管理、市场调研与销售管理、生产管理、质量管理、采购与供应管理、业务流程管理、客户管理、财务管理、企业文化管理、知识管理、项目管理、集团管控、战略管理共13类内容，侧重各类通用工具和综合工具的描述，可供各类管理咨询从业人员借鉴和参考。
2. “10”是针对“1”中的每一业务模块的通用工具和综合工具进行细化说明，详细阐述了如何使用这些工具，并提供了大量的模板、样例，可供管理咨询人员在开展具体的咨询业务时参考使用。

弗布克管理咨询工具箱系列图书遵循了“了解工具——掌握工具——应用工具——创新工具”的思维方式，适合初入职场和在职的各类管理咨询从业人员使用，适合从事管理工作的企事业单位人员使用，也适合想要系统了解和把握某一类管理知识体系的人员使用。

《业务流程管理咨询工具箱》

内容概要

《业务流程管理咨询工具箱》立足于诊断问题、分析问题和解决问题的管理咨询思维，从系统、多元的角度阐释了流程设计与再造、生产业务流程、财务会计流程、销售业务流程、采购供应业务流程、质量管控流程、客户关系处理流程、人力资源业务流程、行政事务业务流程、业务流程设计案例共十个方面的业务流程管理咨询方法。

《业务流程管理咨询工具箱》采用了文字说明和图表相结合的表现手法，简单、明晰、直观、实用，是一本不可多得的业务流程管理咨询实务工具书。

《业务流程管理咨询工具箱》适合企业管理人员及管理咨询人员阅读和使用。

书籍目录

第1章 流程设计与再造11.1 流程分类分级31.1.1 业务流程31.1.2 管理流程31.1.3 流程分级31.2 流程设计步骤51.2.1 设计要考虑的因素51.2.2 设计的程序与步骤51.3 流程诊断分析方法71.3.1 鱼骨图法71.3.2 成本分析法81.3.3 标杆法91.3.4 帕累托法91.4 流程再造方法101.4.1 选择关键业务流程方法101.4.2 业务流程再造设计方法101.5 流程评价优化与管理方法141.5.1 流程评价方法141.5.2 流程优化方法151.5.3 流程管理方法16.1.6 流程模板设计171.6.1 泳道式流程模板171.6.2 矩阵式流程模板18第2章 生产业务流程212.1 生产计划流程232.1.1 生产计划制订流程232.1.2 订单生产业务流程242.1.3 生产计划变更流程252.1.4 生产调度决策流程262.1.5 生产进度控制流程272.2 产品研发流程282.2.1 产品研发立项流程282.2.2 产品研发管理流程292.2.3 产品研发验收流程302.3 技术工艺流程312.3.1 技术工艺标准制订流程312.3.2 生产技术工艺设计流程322.3.3 技术工艺改进设计流程332.3.4 技术工艺方案评价流程342.4 设备管理流程352.4.1 生产设备申购审批流程352.4.2 生产设备使用保养流程362.4.3 生产设备维护维修流程372.4.4 生产设备报废评估流程382.4.5 生产设备更新改造流程392.5 安全生产流程402.5.1 安全生产监控检查流程402.5.2 重大事故危机预防流程412.5.3 重大事故处理申报流程422.5.4 安全生产培训计划流程432.6 质量控制流程442.6.1 原料采购检验业务流程442.6.2 成品质量检验控制流程452.6.3 产品质量统计上报流程462.6.4 产品质量改善改进流程47第3章 财务会计流程493.1 财务预算业务流程513.1.1 预算编制业务流程513.1.2 预算支付审批流程523.1.3 预算变更业务流程533.2 资金存款业务流程543.2.1 现金收支业务流程543.2.2 银行存款业务流程553.3 应收账款与存货业务流程563.3.1 应收账款业务流程563.3.2 存货盘点业务流程573.3.3 存货管控业务流程583.4 固定与无形资产业务流程593.4.1 固定资产业务流程593.4.2 无形资产业务流程603.5 成本费用控制业务流程613.5.1 成本核算业务流程613.5.2 成本费用控制流程623.5.3 费用报销业务流程633.6 筹投资业务流程643.6.1 企业筹资业务流程643.6.2 企业投资评估流程653.6.3 企业投资决策流程663.7 审计税务业务流程673.7.1 内部审计业务流程673.7.2 纳税筹划业务流程683.8 财务分析与报告编制流程693.8.1 财务分析业务流程693.8.2 财务报告编制流程70第4章 销售业务流程714.1 销售计划业务流程734.1.1 销售计划制订流程734.1.2 销售费用预算流程744.2 促销广告业务流程754.2.1 产品促销计划流程754.2.2 促销费用预算流程764.2.3 广告投放计划流程774.2.4 媒体选择决策流程784.2.5 广告投放评估流程794.3 渠道调研开拓流程804.3.1 渠道调研业务流程804.3.2 渠道评估业务流程814.3.3 渠道开拓业务流程824.4 合同签订执行业务流程834.4.1 销售合同签订流程834.4.2 销售合同变更流程844.4.3 广告合同执行流程854.4.4 合同纠纷处理流程864.5 退换货业务流程874.5.1 产品退货业务流程874.5.2 产品换货业务流程884.6 销售回款业务流程894.6.1 延期付款处理流程894.6.2 应收账款管控流程904.6.3 销售返利处理流程914.7 销售考核业务流程924.7.1 销售部业务考核流程924.7.2 销售人员考核流程934.7.3 销售提成兑现流程944.8 售后服务业务流程954.8.1 客户管理工作流程954.8.2 客户投诉处理流程964.8.3 客户反馈处理流程97第5章 采购供应业务流程995.1 采购计划预算业务流程1015.1.1 采购计划制订流程1015.1.2 采购预算编制流程1025.2 供应商选择业务流程1035.2.1 供应商选评业务流程1035.2.2 供应商考核业务流程1045.3 采购执行业务流程1055.3.1 采购招标业务流程1055.3.2 采购合同签订流程1065.3.3 采购验收业务流程1075.3.4 采购结算业务流程1085.4 采购控制评估流程1095.4.1 采购成本控制流程1095.4.2 采购绩效评估流程110第6章 质量管控流程1116.1 原料检验控制流程1136.1.1 进料检验业务流程1136.1.2 配件检验业务流程1146.1.3 供应商评价业务流程1156.2 制程检验控制流程1166.2.1 工序质量控制流程1166.2.2 质量分析业务流程1176.2.3 质量事故处理流程1186.2.4 质量报告编制流程1196.2.5 半成品检验流程1206.3 成品检验控制流程1216.3.1 抽样检验业务流程1216.3.2 成品检验业务流程1226.3.3 不合格品处理流程1236.3.4 质量问题处理流程1246.4 质量改进控制流程1256.4.1 改进计划制订流程1256.4.2 改进效果评估流程1266.5 质量成本控制流程1276.5.1 质量成本预算编制流程1276.5.2 质量成本分析控制流程1286.6 质量体系控制流程1296.6.1 质量体系审核流程1296.6.2 质量体系完善流程130第7章 客户关系处理流程1317.1 客户信息处理流程1337.1.1 客户信息建档流程1337.1.2 客户信息分析流程1347.1.3 客户信息挖掘流程1357.2 客户关系维护流程1367.2.1 客户回访业务流程1367.2.2 客户接待业务流程1377.2.3 客户提案处理流程1387.2.4 客户满意度调研流程1397.3 客户划分与信用评估流程1407.3.1 客户级别划分流程1407.3.2 客户信用评估流程1417.4 大客户业务流程1427.4.1 大客户信用评估流程1427.4.2 大客户关系维护流程1437.5 新客户开发流程1447.5.1 网络客户开发流程1447.5.2 大客户开发流程145第8章 人力资源业务流程1478.1 人力资源规划流程1498.1.1 人力资源需求预测流程1498.1.2 人力资源供给预测流程1508.2 人力资源招聘流程1518.2.1 招聘计划制订流程1518.2.2 招聘预算编制流程1528.2.3 招聘执行业务流程1538.2.4 人员甄选业务流程1548.2.5 招聘评估业

《业务流程管理咨询工具箱》

务流程1558.3 人员培训业务流程1568.3.1 培训规划业务流程1568.3.2 培训预算编制流程1578.3.3 培训外包
业务流程1588.3.4 培训评估业务流程1598.4 绩效考核业务流程1608.4.1 销售人员考核流程1608.4.2 管理人
员考核流程1618.4.3 研发人员考核流程1628.4.4 绩效奖惩实施流程1638.4.5 绩效考核申诉流程1648.4.6 年
度绩效评估流程1658.4.7 年度绩效目标设定流程1668.5 薪酬福利业务流程1678.5.1 工资体系设计流
程1678.5.2 员工福利设计流程1688.5.3 员工奖励发放流程1698.5.4 工资上调实施流程1708.5.5 福利改善实
施流程1718.6 晋升离职业务流程1728.6.1 员工晋升业务流程1728.6.2 员工离职业务流程1738.7 劳动关系
业务流程1748.7.1 劳动合同管理流程1748.7.2 劳动纠纷处理流程1758.7.3 员工档案调转流程1768.7.4 员工
满意度调查流程177第9章 行政事务业务流程1799.1 印章证照业务流程1819.1.1 印章申请使用流
程1819.1.2 证照复印使用流程1829.2 办公用品设备业务流程1839.2.1 设备申购业务流程1839.2.2 办公用品
购买流程1849.2.3 办公用品领用流程1859.3 文件档案管理流程1869.3.1 文件收发业务流程1869.3.2 信函收
发业务流程1879.3.3 档案建档业务流程1889.3.4 档案借阅业务流程1899.3.5 档案销毁业务流程1909.3.6 技
术资料借阅流程1919.3.7 办公文件销毁流程1929.4 公关接待业务流程1939.4.1 客人接待业务流程1939.4.2
参观接待业务流程1949.4.3 公关事务处理流程1959.5 车辆管理业务流程1969.5.1 车辆申请使用流
程1969.5.2 车辆维修申报流程1979.5.3 车辆事故处理流程1989.6 后勤管理业务流程1999.6.1 食堂管理业务
流程1999.6.2 宿舍管理业务流程2009.6.3 卫生检查业务流程2019.6.4 环境绿化管理流程2029.7 日常事务管
理流程2039.7.1 员工出入登记流程2039.7.2 员工出差申报流程2049.7.3 员工违纪处理流程2059.7.4 法律事
务处理流程2069.7.5 日常会议组织流程2079.7.6 日常提案处理流程2089.8 安全消防管理流程2099.8.1 安全
防范业务流程2099.8.2 消防安全检查流程2109.8.3 治安事件处理流程2119.9 办公物业管理流程2129.9.1 物
业维修申报流程2129.9.2 物业外包业务流程2139.1 0行政费用管控流程2149.1 0.1 行政费用管控流程2149.1
0.2 行政费用使用流程2159.1 0.3 行政费用评估流程216第10章 业务流程设计案例21710.1 房地产企业业务
流程设计21910.1.1 立项开发管理流程21910.1.2 工程预算编制流程22010.1.3 工程竣工决算流程22110.1.4
施工项目管理流程22210.1.5 工程验收工作流程22310.1.6 市场宣传工作流程22410.2 生产制造企业业务流
程设计22510.2.1 生产计划执行流程22510.2.2 生产设备管理流程22610.2.3 生产安全管理流程22710.2.4 产
品检验处理流程22810.2.5 库存控制工作流程22910.2.6 生产调度工作流程230

章节摘录

第1章 流程设计与再造

1.1 流程分类分级

1.1.1 业务流程 业务流程是指企业经营运作的相关程序，涉及企业“产—供—销”三个基本环节。企业通过业务流程的运作，可以为客户直接创造价值，保证企业自身经营目标的实现。常见的业务流程有六类，如图1.1所示。

1.1.2 管理流程 管理流程包括企业开展各种管理活动的相关程序。企业通过管理活动对企业的业务开展进行监督、控制、协调、服务，间接地为企业创造价值。常见的管理流程有六类，如图1.2所示。

1.1.3 流程分级 流程是一系列连续的、有规律的活动。为便于对各类流程进行管理，通常可以将企业内部的流程分为三级，分别是公司级流程、部门级流程和岗位级流程，其主要特征如图1—3所示。

《业务流程管理咨询工具箱》

编辑推荐

复杂的理论简单化，多元的知识系统化。 枯燥的文字图表化，繁琐的方案模板化。 了解
工具、掌握工具 应用工具、创新工具 模型+方法+步骤+技巧 图形+表单+样例+模板
简单化：将复杂的理论用简单的方式陈述 系统化：将多元的知识用系统的方式梳理 图表化：
将枯燥的文字用图表的方式明晰 模板化：将繁琐的方案用模板的方式展现 提供咨询顾问（最
需要的·最想要的）工具和解决方案。

《业务流程管理咨询工具箱》

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