

《流程管理的55个关键细节》

图书基本信息

书名：《流程管理的55个关键细节》

13位ISBN编号：9787512310896

10位ISBN编号：7512310897

出版时间：2011-1-1

出版社：中国电力出版社

作者：杨兴文

页数：255

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

《流程管理的55个关键细节》

内容概要

《流程管理的55个关键细节》全面、系统地对流程管理的各个模块进行了科学的梳理，经过严格筛选，从流程设计、路径管理、流程管制、流程改进、能效管理、流程协调、流程文化、信息管理8个方面选取了55个关键细节，对于每一个关键细节，不仅提出了标准和要求，还给出了具体的管理方法及解决方案，能够有效地帮助企业进行流程管理，实现流程管理的最优化。《流程管理的55个关键细节》适合企业经营者、企业中高层管理人员、企业各个部门的主管以及工作人员、高校师生、培训和管理咨询人员等阅读和使用。

《流程管理的55个关键细节》

作者简介

杨兴文

国际注册管理咨询师、培训师、多年担任外资企业工程、秤、品德等方面中高屋管理职务。长期为广东移动、广东电信、四川电信、中海油、苏泊尔电器、志丰电子、展胜电子科技等企业提供专项的高端体系及流程优化咨询和培训服务。主要咨询方向ISO体系、7S推行、精益生产、TQM、SPC/MSA/FMEA工具、执行力等，具有很强的实践问题解决能力。

朱仕友

北京华通人力资源管理咨询有限公司咨询师。从事质量管理和体系建设工作十余年，曾就职于北京奔驰汽车、北京现代汽车等知名企业，担任质量经理、重量工程师等职务。对供应商体系建设、全面可视化、精益生产、ISO及TS等等有深入的研究。

《流程管理的55个关键细节》

书籍目录

前言

第1章 流程设计：迈好流程管理的第一步 1

企业的流程涉及市场需求、生产计划、现场作业、仓库存储和市场预测等内容，为了适应瞬息万变的市场，企业需要根据自己的特点与组织目标来协调和组织这些作业模块，设计一个信息通畅、执行力良好的流程系统。

细节1 掌握流程设计的关键要素 2

细节2 构建流程管理金字塔 9

细节3 流程设计和作业技术的对接 13

细节4 出具流程合理化报告书 18

细节5 全员参与流程设计 23

细节6 绘制合理的流程图 27

细节7 基于精细化管控的高效流程 32

细节8 实现流程设计的简单化、专业化和标准化 36

第2章 路径管理：确保流程的完整和畅通 43

作业路径上的障碍会影响整个流程的作业，因此，企业进行流程管理时，首先应确保流程的完整和畅通。一般来说，企业可以从理清供应链不确定因素、节点改进和疏通路径等方面对流程进行完善和改进。

细节9 理清供应链中的不确定因素 44

细节10 建立供应链规划矩阵 48

细节11 精益化供应链设计 52

细节12 改进无效率的流程节点 56

细节13 确定关键业务流程 60

细节14 疏通端对端的管理路径 63

第3章 流程管制：系统严谨地管控作业过程 67

为了使流程按照企业战略的要求得以执行，则需要对流程进行精益化的管制。精益化的流程管制是一套非常细致的管理方法，主要包括不同环节的衔接、作业时间管理、流程质量监控等方面。

细节15 制订严谨的作业管理系统 68

细节16 实现流程各环节间的紧密结合 73

细节17 保持流程运行的合理进度 76

细节18 做好定置管理，强化流程节奏感 80

细节19 通过多能工实现少人化管理 85

细节20 通过目视化管理推动流程管理的可视化 88

细节21 科学排除流程中的异常与障碍 93

细节22 流程运行中保持质量渐进态势 97

细节23 系统化监控和管理作业流程 100

细节24 追根溯源的流程跟踪法 103

第4章 流程改进：持续地实现流程优化 107

好的流程能够有效地执行企业的战略，使企业更加适应市场的变化。然而要想做到多、快、好和节约地完成企业任务，并非一件容易的事，需要持续地对流程进行改进。

细节25 理顺流程的来龙去脉 108

细节26 找出流程中的病灶 111

细节27 保证流程评估的持续性 114

细节28 理顺作业流程的层次 119

《流程管理的55个关键细节》

细节 29 以“整体最优”的思想修正流程	123
细节 30 实现流程优化的软着陆	129
细节 31 流程再造，从简单做起	134
细节 32 流程改进方法的选择与整合	139
细节 33 通过流程e化实现流程优化	144
细节 34 及时巩固流程改进成果	148
第5章 能效管理：掌控流程能力的平衡点	153
掌控流程能力的平衡点，就是始终把战略和愿景放在流程管理过程中的核心地位。掌控流程能力的平衡点可以使组织沟通更加顺畅，使客户、财务、内部流程和学习与成长四个方面互动互联，浑然一体，使企业在竞争中占据有利地位。	
细节 35 测量当前的流程能力	154
细节 36 测量流程能力需求	162
细节 37 展开流程能力的科学规划	165
细节 38 不间断地提高单元流程能力	169
细节 39 以约束形式反向控制流程	173
细节 40 随时调整不当的能力规划	176
第6章 流程协调：流程中的全员协作管理	185
一个全员协作的组织才有创造力，不协调的组织是一个会因成员之间力量内耗而缺少生命力的组织，其流程能力必然也不高。	
细节 41 明确流程中的角色定位	186
细节 42 控制流程中的人力资源损耗	191
细节 43 化解流程中的瓶颈环节	195
细节 44 要经济，不要冗余	199
细节 45 实现快速反应的工作对接	204
第7章 流程文化：从流程形式到流程意识的提升 ...	211
流程文化直接关系到企业能否持续健康发展和保持旺盛的生命力。创建企业流程文化需要结合企业自身的实际情况，正确理解企业流程文化建设的意义，针对性地制订企业流程的相关方法和措施。	
细节 46 建立流程型组织	212
细节 47 运用共同的流程语言	218
细节 48 贯彻员工的流程执行力	221
细节 49 营造流程一体化氛围	224
细节 50 挖掘流程管理中的内隐文化	230
第8章 信息管理：推进流程管理的信息化建设	233
信息技术是提高企业流程管理水平和流程效率的途径。如何持续提高流程管理的技术能力，加强流程各环节的有效衔接，并满足企业流程管理的需要，是流程管理信息化建设的主要内容。	
细节 51 开发流程信息化系统	234
细节 52 验证流程管理信息的真实性	239
细节 53 实现流程信息的透明化	245
细节 54 信息传递的统一和多态形式	248
细节 55 信息技术推动下的流程创新	252
后记	256

《流程管理的55个关键细节》

章节摘录

第1章 流程设计：迈好流程管理的第一步 细节2 构建流程管理金字塔 1.一级核心流程

一级核心流程是企业管理中最重要的流程，是企业与外界环境之间信息的交换和工作的交接。这类流程往往与企业高级管理人员相关，流程的运行一般会涉及企业的大多数部门。因此，核心流程往往涉及面广，一旦设计出现偏差或执行不力，就会引发企业整体的经营管理问题。核心流程数量不多，但都非常重要，且位于流程管理金字塔的顶端。

2.二级协控流程 二级协控流程基本上是规范企业内部工作任务流转的流程，涉及不同部门间的信息交换和工作交接。例如采购管理流程，从物品需求部门提出采购要求，到采购部完成采购工作，再到仓储部管理采购的物品，最后将采购入库的信息传递到物品需求部门，采购管理流程涉及了三个不同部门间的信息交换和信息交接。这个层级的流程相对一级核心流程要短一些，涉及的面不是很大，关联的部门也不是很多，但包含的流程数量要多一些。

3.三级自控流程 三级自控流程主要是中基层管理任务跨部门执行的流程，这类流程基本上是一个职能部门内部工作执行的步骤。例如，生产管理流程就是生产部从生产计划到产品入库的一个过程。虽然这条流程与很多部门存在一定关联，但就其过程来说，生产部是可以自主控制和管理任务流转的。

4.四级标准作业流程 四级标准作业流程基本上是为完成岗位作业而设计的操作步骤，如设备清洁、井站巡回检查、原油计量等。另外，此类流程还有可能是一些企业基于管理层级关系，而对三级自控流程中部分环节所采取的进一步细分的流程。

《流程管理的55个关键细节》

编辑推荐

在科学化的基础上做到了系统化。关键细节并非简单罗列，而是精挑细选出来的，并严格遵循了较为科学的标准：首先，这些细节是否是最关键的；其次，这些细节是否是最难做到位的；第三，这些细节能否最大限度地提高企业的管理效能。在针对性的基础上做到了可操作性。关键细节并非空洞的阐述，而是从实际工作出发，就事论事，把问题说清楚，将方法讲到位，针对性很强。同时，为管理者指明了一条出路，并为这条出路给出了办法，制订了措施，出具了解决方案。在标准化的基础上做到了简单化。阐述这些关键细节时，遵循了一个较为标准化的解决问题的流程——“提出问题、分析问题、解决问题”，对所涉及的具体步骤、工作标准、解决办法等也尽量做到了标准化、简单化。一位优秀的管理者在于其拥有注重细节的意识和抓住关键细节的能力

《流程管理的55个关键细节》

精彩短评

- 1、写的有点复杂
- 2、大致看了下，感觉偏生产加工企业流程，六西格玛类。
- 3、管理的书，内容很不错
- 4、作者为多家移动和电信公司做咨询，而本书却只提及到加工制造业的流程管理，其中有些内容重复，也有些细节并不像作者提到的那样“关键”。

《流程管理的55个关键细节》

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