

<<绘制工作流程图>>

图书基本信息

书名：<<绘制工作流程图>>

13位ISBN编号：9787506654975

10位ISBN编号：7506654970

出版时间：2010-5

出版时间：中国标准

作者：保让·安德森//汤姆·法戈豪格//保让纳尔·汉瑞克森//拉斯·欧松岩|译者:郎菲

页数：88

字数：126000

译者：郎菲

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：<http://www.tushu007.com>

## <<绘制工作流程图>>

### 前言

质量是生产力水平的综合反映，是市场竞争力的集中体现，是消费者利益所在，是企业的信誉和生命。

在当前形势下，提高产品质量，对于应对国际金融危机、保持经济平稳较快发展，对于引导消费、扩大内需、稳定出口，对于转变发展方式、调整产业结构，都具有非常重要的现实意义。

提高产品质量，很重要的一条途径，就是在企业生产经营中推广应用先进、适用的质量管理方法。

多年来，我国工业行业和企业积极推广应用卓越绩效模式、精益管理、六西格玛管理、可靠性工程等先进质量管理方法，在提高产品质量和可靠性、增强顾客满意程度、降低成本、节能降耗、改进经营绩效及塑造先进质量文化等方面取得了明显成效。

但同时，在一些行业和企业中，质量管理的方法、技术和工具的普及率、成果率还比较低，仍有很大提升空间。

工业和信息化部高度重视先进质量管理方法的推广应用，2009年11月发布了关于推广先进质量管理方法的指导意见，提出要在引进吸收国外先进质量管理方法的基础上，及时总结、提炼我国企业的先进管理模式和成功经验，加强政策引导，发挥企业主体作用，着力提升推广应用先进质量管理方法的范围、层次和水平。

中国质量协会是全国性质量组织，多年来为推动我国产品质量建设，做了大量卓有成效的工作。

今年，中国质量协会组织开展“先进质量方法推广年”活动，出版“先进质量方法”系列图书。

## <<绘制工作流程图>>

### 内容概要

这本实用的畅销书令其他书籍望尘莫及。

它详细解读了如何创建流程图以及如何对工作流程图进行记录。

站在向从业者传授这些关键技术的角度上说，没有任何一本书能够达到本书的水平。

第二版最显著的变化在于加入了许多流程图的新类型。

虽然最基础最直接的流程图仍被广泛使用，但其他类型的流程图给予了强大的补充。

这些流程图可应用于不同的场合。

因此，作者也对这些流程图进行了展开说明。

所有的绘制技巧也进行了适时更新，绘制活动被放置在更大的背景之中。

不同行业的组织案例贯穿全篇，以帮助读者身临其境地感受素材所展现的应用场景。

此书的新颖之处还在于，通篇使用一个实际案例，来阐释不同类型流程图的构建和应用。

## <<绘制工作流程图>>

### 作者简介

郎菲，英语语言文学硕士，毕业于北京航空航天大学外国语学院。  
现担任中国质量协会、卓越国际质量科学研究院学术研究主管，主要负责质量管理图书出版、课题研究，以及学术推广交流活动。

## <<绘制工作流程图>>

### 书籍目录

#### 第1章 为什么要绘制工作流程图？

- 1.1 流程图的用途 1.2 工作流程图是什么？
- 1.3 案例分析：布鲁克社区医院
- 第2章 绘制工作流程图的不同方法 2.1 何时绘制工作流程图最有效？
- 2.2 流程图的类型
- 第3章 绘制流程图的过程 3.1 元流程 3.2 创建流程图前的准备工作 3.3 了解团队 3.4 小组角色和建导 3.5 会议场所及实用的小建议 3.6 所有人都一致同意吗？
- 3.7 流程图在布鲁克社区医院中的组织应用
- 第4章 创建利益相关方图 4.1 什么是利益相关方图？
- 4.2 创建利益相关方图 4.3 绘制布鲁克社区医院的利益相关方图 4.4 检查表
- 第5章 创建价值链图 / 高层次流程模型 5.1 什么是价值链图 / 高层次流程模型？
- 5.2 创建价值链图 / 高层次流程模型 5.3 了解布鲁克社区医院的价值链图及高层次流程模型 5.4 检查表
- 第6章 构建基本流程图 6.1 什么是基本流程图？
- 6.2 创建基本流程图 6.3 创建布鲁克社区医院的基本流程图 6.4 检查表
- 第7章 创建跨功能流程图 7.1 什么是跨功能流程图？
- 7.2 创建跨功能流程图 7.3 创建布鲁克社区医院的跨功能流程图 7.4 检查表
- 第8章 创建瓶颈图 / 负荷统计流程图 8.1 什么是瓶颈图 / 负荷统计流程图？
- 8.2 创建负荷统计流程图，识别瓶颈 8.3 了解布鲁克社区医院的瓶颈 8.4 检查表
- 第9章 运用流程图 9.1 最后的建议 9.2 流程图的使用附录 流程定义模板

## <<绘制工作流程图>>

### 章节摘录

插图：建导师和负责人的责任。

小组负责人最好是与所绘制的流程有直接关系的组织中的成员。

- 团队成员。

负责提供有关流程的知识，并参与讨论。

- 专家。

他们对流程的某一领域有深刻的见解，在需要深入了解的地方，可为团队提供补充。

建导师和秘书这两者缺一不可。

所以，我们建议不要将这两个角色与其他普通的小组成员进行合并。

我们得重申，不是所有绘制流程的活动都需要上述所有的角色。

不过，我们建议您一些特定的绘制场合，设定一些特定的角色：

- 当小组成员间剑拔弩张时。

此时，需要一个建导师，甚至可以是一个外部的建导师，来平息僵持不下的讨论和争吵。

这样的争论对小组工作没有任何裨益。

- 当讨论的细节超出了能够包含在流程图中的细节时。

（这时，可以让秘书记录那些难以在流程图数据报告中实现的细节，而将小组解放出来，关注重要内容。

- 当留给绘制过程的时间非常有限时。

此时，需要任命一位建导师。

他/她对小组的会议拥有清晰的计划，这会帮助小组在规定的时间内完成任务。

- 当您计划邀请小组外的人员参与小组会议时。

比如，让他们对流程图草案进行评价，或对流程相关的问题提出建议。

这时，就应该设立小组负责人来负责与组外人员的沟通。

建导师的关键任务就是保证每一位成员都有机会参与讨论。

她/他可以直接向保持沉默的成员提问，也可毫不顾忌地打断滔滔不绝者的发言。

建导师应该始终将当前的任务作为重点，提醒成员将整体的目标牢记于心。

小组的流程会经历几个阶段。

如果小组需要推陈出新有创意，那么，下面这些能够产生灵感的工具就必不可少：

- 头脑风暴，是最基础的工具。

它的关键在于产生尽可能多的创意。

- 脑力书写，又名克劳馥便签法。

本质上就是头脑风暴的书面版。

- 名义小组，是一种更加正式的、产生创意和就创意进行投票表决的方法。

- 亲和图，被用来整理想法和创意。

## <<绘制工作流程图>>

### 编辑推荐

《绘制工作流程图:从入门到精通(第2版)》：先进质量方法系列。

<<绘制工作流程图>>

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:<http://www.tushu007.com>