

试析流程优化在规范企业管理体系中的作用

郝兴勇*

中航西飞民用飞机有限责任公司，陕西 710089

摘要：企业想要在市场竞赛上有所优势，就必须不断的提高企业自身的管理水平，从而有效的提高企业综合能力。其实对企业进行管理，也就是在对各个流程进行管理，必须通过有效的管理，实现企业的内外部所有流程都能够高效的运转，这才能够保证企业稳定健康的发展。所以，本文首先阐述了流程及流程优化的含义，其次提出当前企业管理体系中存在的问题，然后，提出了企业管理流程优化的措施及其原则，最后是流程优化在规范企业管理体系中的作用。

关键词：流程优化；企业管理体系；作用

一、前言

企业追求着更高的经济效益，所以，必须通过提高自身的管理水平，有效提高竞争力，这是每个企业追求的目标。企业的管理体系虽然越来越多，但是，却不能真正的解决问题，反而大量浪费了人力和物力，这是因为引进的管理体系没有与企业自身的实际情况相结合，也不能与原有的管理方式有效结合，所以，不能解决管理中遇到的问题。而采取流程优化的方式，将企业内部管理存在的问题进行改正，从而可以有效的提高企业的运行效率。

二、流程及流程优化

流程是一种将输入转化为输出的活动，每一个流程都从输入开始，一直到输出结束，输出指的就是为客户提供产品或者服务^[1]。在目前的企业管理体系之中，也可以将其看成为对各项流程的管理。当企业开展经营活动时，就存在着很多不同内容与功能的流程，比如说产品生产流程、开发流程、采购流程等，每一个流程都是一个部门，各自承担着自身的职责，只有当每个流程都能够高速运转，才能保证企业的经营管理可以正常运行^[2]。在我国目前市场经济的条件下，企业是市场的主体，必须要参与市场竞争才能够获得更好的发展。可是我国企业目前在对其进行管理的方面还存在一定的不足，因此，可以通过流程优化来提高企业的管理能力。

在20世纪末的时候，美国就有人提出了流程优化，是一种比较常用的管理思想。主要实现方式就是对企业内的旧程序进行改进或完善，并且通过这种改善来推动企业管理水平的提高，从而提高企业经营管理的经济效益。对流程进行管理是对企业进行管理的基础，所以，流程中的节点也就是管理中的节点，如果企业管理十分优秀，当企业出现了管理问题的时候，就可以通过对日常管理进行改进，从而解决问题。但是，一旦经济环境出现变化，或是客户需求所有改变，那么单纯的对管理过程进行调整就不能够解决问题，所以，就需要进行流程优化。因为环境与需求的变化会使企业原有的各个流程不符合实际情况，而流程优化就是要对这些不合适的各个流程进行重新的设计与组织^[3]。所以，流程优化不只是为了要做正确的事情，还包括如何正确的做事情。对于流程的优化，主要的目的是提高工作质量、工作效率、降低成本等。所以，流程优化应该围绕优化对象的目标而进行，在现有基础上提出改进的方案，并且做出评价，根据评价发现的问题继续改进，直到全部满意后，开始实施。图1为流程优化图。

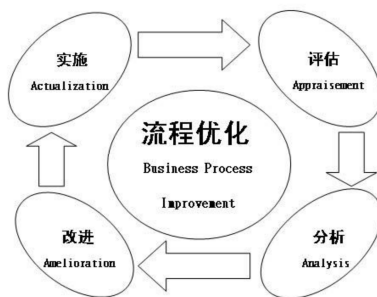


图1 流程优化图

* 通讯作者：郝兴勇，1988年2月，男，汉，陕西西安人，现任职于中航西飞民用飞机有限责任公司规划经营部，工程师，本科，研究方向：企业管理、流程管理。

三、企业管理体系存在的问题

(一) 流程的认识度不够

企业当中有很多的员工都会对自己所处部门的具体流程运行情况缺乏相应的了解，更不可能深入理解流程运行的过程与重要性。所以，由于员工对流程的认识度严重不足，就会导致无法更好地完成自身的工作，从而影响到流程的执行效果，甚至影响到整个流程的运行^[4]。

(二) 流程的主体不明确

还有很多的员工，能够了解一些基本的关于流程的运作情况，但是，只能对其有简单的了解，并不知道整个流程的主体是什么，不能明确主体，就会导致员工无法明确的了解流程具体内容，也无法更好的去参与到流程运作之中，这也会使责任没有办法划分清楚。

(三) 责任不够明确

企业之中由于对于主体的不明确，就无法对于责任进行明确的划分，所以，一旦在运行过程中出现了一些问题，每个部门之间都会相互推诿，不能寻找自身存在的问题，反而是将责任推给其他部门，这就使很多出现的问题最后都没有办法解决，并且不断地积累，最后导致整个企业的运行效率严重低下，不利于企业的长期稳定发展^[5]。

(四) 程序缺乏灵活性

目前我国企业的管理流程主要是要将所有的项目管理都经过同样一个运行的流程，这样就能够有效的规范项目，方便对其管理，一旦出现问题可以直接对相关责任部门进行追究，这种方式对于那些投资较大而且周期比较长的项目有着非常好的监管效果。但是，并不是所有的项目都是这种大投资长周期的项目，对其进行管理必须要根据实际情况，选择合适的方式，才能起到最好的监管效果。

(五) 制度内容无法体现

企业管理之中的运行流程，必须能够完整的体现出信息传递的全过程，但是，实际上，大部分的运行程序都只是单向的进行信息传递，传递过后不能及时的得到相应的反馈，还有的人不能够了解到后续的信息，导致出现信息不对等的情况，这些都不利于对企业进行更好的管理^[6]。

四、企业管理流程优化的措施

(一) 坚持以人为本的管理理念

企业管理，管理的对象与核心都是人，而企业管理与流程都需要通过人来将其实现。所以，在对各项管理流程进行优化的时候，协调人与人之间的关系就是其中一个重点内容。所以，在对流程进行优化的时候，必须要坚持以人为本的管理理念，根据每个人的不同需要，充分的发挥每个部门与每个岗位之间的员工协作关系，这就能够保证流程更加的稳定，同时，也简单高效。

(二) 坚持统筹兼顾的管理措施

企业是由多个不同的部门所共同组成的群体，因此，所有的企业都有着他们自身特有的价值创造体系，这个体系需要每个部门之间彼此协作，共同努力来实现，所以，部门与部门和员工与员工之间的这种协作的关系就是企业最基本的流程。所以，想要对企业管理进行流程优化，就应该坚持统筹兼顾的原则，这样能够统筹所有的部门与员工，从而推动企业内部的协作关系不断发展，使每一步的衔接也更加顺畅，将各个部门之间的冲突进行有效的解决，这样就能够实现管理的流程优化。不同的管理体系所使用的管理方法都是在针对企业内部管理的其中一个部门，部门之间能够横向的协调发展。而对管理进行流程优化，就可以将各个不同的管理职能进行有效的衔接，从而把管理工作横向并且科学合理的分配到每一个部门之中^[7]。

(三) 坚持突出主体的管理原则

一般来说，企业会建立一个基本的流程体系，将其作为骨干，其他的管理体系根据管理的要求进行分解，并且融入企业的流程体系之中。但是，一定要对主体进行突出，使员工可以明确主体，保证员工可以高效的参与到整个流程之中。比如说，企业的内部控制管理体系之中包括监控、信息和沟通、风险评估等几项内容，想要建立这样一个内部控制管理体系，就可以将其在基本的流程框架内进行。图2为某餐饮公司业务流程优化说明。

(四) 坚持信息应用的管理方法

如今信息技术快速发展，有效的利用网络系统，就可以提高整个流程的效率，对于流程管理有着深远影响。应用信息技术，能够将原有的信息采集、描述、存储、检索与分析等方式都进行改变，不断地提高信息的质量，改变着信息的获取途径与传递方式等。而企业发展信息化，这不但可以改善员工的工作环境，提高整个企业的工作效率，同时，也能够使人们思考问题的范围不断扩大，控制问题的能力有所提高。目前来看，流程已经越来越离不开信息技术

的支持，只有使用信息化手段，才有利于保证企业管理流程高效率^[8]。

企业必须建立业务流程管理机制

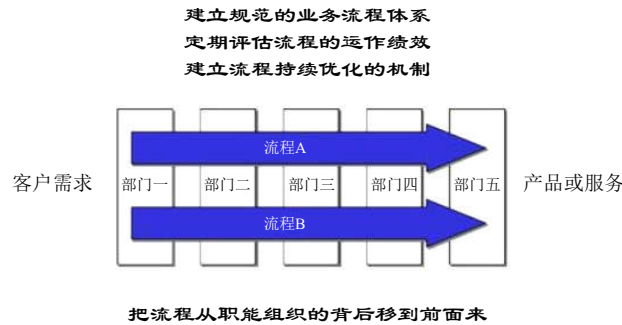


图2 某餐饮公司业务流程优化说明

五、企业流程优化的原则

(一) 人性化原则

企业的所有经营活动都需要靠人来完成，所以，在进行流程优化的时候，必须要著一种员工与客户等各个方面的发展。整个流程优化必须能够体现出人性化的理念，在对员工进行管理的时候，也应该适当地给予人性化关怀，这样才能够充分调动员工的工作积极性，从而提高了企业的工作效率。

(二) 系统性原则

企业的管理体系是一个十分复杂的工程，同时，也是一个系统性的工程。所以，在进行流程优化的时候必须能够将所有的管理活动都看作一个整体，对这个整体进行深入的分析，了解管理活动与流程之间的内在联系，这才有利于更好的对企业进行管理。

(三) 适用性原则

在企业进行流程优化的时候，必须要根据企业的实际发展情况，还有行业的特征等各个因素，综合考虑下设计出优化措施。另外，外部的环境也在不断的改编，所以，企业必须要有足够的力量去适应变化的内外部环境，适当的对流程进行调整，保证流程的适用性与可执行性，有效的提高企业的管理水平。

(四) 科学性原则

我国社会不断的发展与进步，先进的管理理论与方法也越来越多，所以，在进行流程优化的时候必须要按照科学的要求，遵守相关的管理原理与方法，这样才能保证流程优化的过程中不会由于优化不合理而导致企业管理出现失误。

(五) 集体协作原则

企业最重要的构成要素就是人，所有的管理活动和生产活动都需要人来完成，所以，企业在组织机构设置、岗位配置和流程设计时，必须要以人为本的前提下，还可以相互制约与监督，这就可以在发挥每个员工的积极性的同时，也彼此进行了制约与约束。流程管理的不是某个个体，而是由人所组成的集体，通过对每个员工的集体协作进行管理，来实现企业自身的管理目标^[9]。图3为机遇流程优化原则而进行的流程优化。

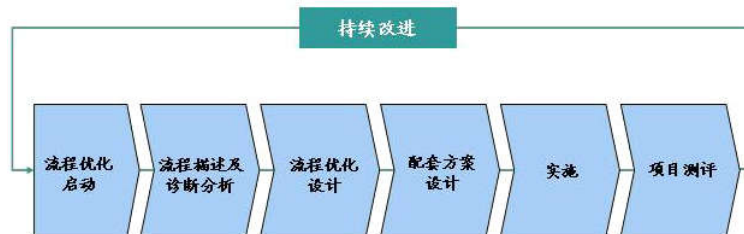


图3 流程优化

六、流程优化在规范企业管理体系中的作用

(一) 推动持续创新

对企业的管理体系进行流程优化，根据企业当前的特点、发展现状和所存在的问题而设计，所以，就能够保证企

业的管理体系可以适用企业的未来发展与方向,因为只有通过流程优化,将管理体系进行不断的完善,才能够保证企业管理水平的提高。并且通过对企业管理体系的流程优化,就能够有效的保证企业的输入可以进行转化,并且能够转化为预期的成果,这就能够有效的提高企业的持续创新能力,增加经济效益,从而推动企业的发展。

(二) 工作效率提高

通过对流程进行优化,可以有效的将那些管理臃肿的环节进行简化,同时,也可以将管理薄弱的环节进行细致的划分与管理,并且通过设置比较合理且符合实际的流程走向以及管理要求,使企业的管理体系不断的优化,从而实现高效的管理。这就可以有效地避免由于责任不明确或者是环节间接口不明所导致出现的互相推诿的情况,明确了每个部门的责任,使他们清楚自己要承担的内容,同时,也改善了各个不同部门之间的交流与沟通,有效的减少出现一些重复无意义的管理活动,这就可以大幅度的提高工作的效率,也使企业内部的资源能够更加科学合理的进行分配。工作效率的提高必然会带来企业经济利益的提高,有效的推动了企业更好的发展。

(三) 产品质量提升

在企业之中,对其进行流程的优化,也能够促进企业生产产品的质量有所提高。产品的研发必须从客户的需求而出发,而对公司的管理体系进行流程优化,就是为了能够给客户提供更加高质量的产品,以及更加优质的服务,从而提升企业的形象。而对于流程的最关键控制点,就是要从企业产品的研发到生产再到客户手中,所有的质量都进行有效的监管,这样才能保证企业生产的产品质量符合要求。另外,在产品质量保证的基础上,还可以将其进行一定的提升,这也有利于提升企业形象,促进企业的发展。

(四) 经济效益提高

在对企业管理体系进行流程优化的时候,就会将一些比较复杂并且没有作用的环节进行了一定的精简,这会使得企业的工作效率大大提高,有效的节约了对企业所进行管理所需要的成本与人工成本。另外,企业还可以做到持续的创新,对于产品质量也有效的管理,所以,就能将产品的研发周期和交货期进行缩短,这有效地降低了企业的资金成本。而新产品的上市也能够为企业带来更多的利润,所以,流程优化可以大大提高企业的经济效益,有利于企业的健康稳定发展^[10]。

七、结论

对于企业管理体系,对其进行了有效的流程优化,就能够实现企业的高效率,给企业带来更高的经济效益,使企业可以在市场竞争中不断的发展与进步。但是,在进行流程优化的时候,必须要把握好手段,同时,借用现代信息技术,采取务实高效的管理方式来进行管理,这才可以有效的改变当前企业管理中所存在的问题。

参考文献:

- [1]谢吾.基于工业工程理论的企业流程优化[J].企业改革与管理,2019(08):23+52.
- [2]王司洋.X公司软件项目质量管理流程优化研究[D].首都经济贸易大学,2017.
- [3]陈金朋.业务流程优化方法在企业管理实践中的应用[J].企业技术开发,2016,35(21):27-29.
- [4]韩英.企业管理中内部控制流程优化设计[J].商情,2019,(18):140,142.
- [5]王蕾.流程优化在中小企业采购管理中的应用研究[J].新商务周刊,2018,(16):54.
- [6]张海恒.浅谈企业管理流程的优化形式[J].现代商业,2017,(23):104-105.
- [7]王贝贝.浅谈如何优化现代企业内部财务管理流程[J].财经界,2019,(27):164.
- [8]周亦馨.ERP环境下的企业全面预算管理流程优化[J].商场现代化,2019,(14):146-147.
- [9]颜捷.电力企业预算管理流程优化研究[J].中国总会计师,2019,(5):126-127.
- [10]吕敬贤.优化督办流程,提高企业管理水平——如何发挥好督办在企业管理中的作用[J].办公室业务,2018,293(12):