

ZARZĄDZANIE PROCESAMI BIZNESOWYMI-3 dni



Koncepcja Zarządzania Procesami pozwala wyeliminować jedną z istotnych barier ograniczających efektywności organizacji jaką jest funkcjonowanie w przedsiębiorstwach tzw. silosów i silosowego myślenia. Cechuje się ono brakiem całościowego postrzegania procesu i obsługi klienta oraz spojrzeniem z punktu widzenia wyłącznie danej jednostki organizacyjnej i zakresu jej działania. Skutkuje to zwykle lokalnymi optymalizacjami i brakiem synchronizacji pomiędzy celami i działaniami poszczególnych jednostek współpracujących ze sobą w ramach procesu. Zarządzanie procesami obejmuje m. in. zidentyfikowanie procesów w organizacji, ich udokumentowanie w formie map graficznych, mierzenie oraz kontrolę ich wyników końcowych oraz na poszczególnych etapach realizacji, określenie właścicielstwa procesów i ostatecznie ich aktywne doskonalenie.

Wymaga stworzenia ram formalnych równoważących funkcjonalną strukturę organizacyjną a także specyficznej kultury organizacyjnej nastawionej na pracę zespołową i ciągle doskonalenie. Dzięki temu przedsiębiorstwo może lepiej obsługiwać klientów, szybciej reagować na zmiany ich wymagań i zmiany w otoczeniu, a także świadomie podnosić jakość i efektywność prowadzonej działalności. .

➤ CEL SZKOLENIA

Głównym celem szkolenia jest przygotowanie słuchaczy do samodzielnej implementacji systemu zarządzania procesami, dlatego też, oprócz wykładu teoretycznego, zawiera także część praktyczną, która pozwala na wykorzystanie zdobytej w trakcie szkolenia wiedzy. Słuchaczom szkolenia zostanie przedstawiony składający się z 10 etapów proces tworzenia systemu zarządzania procesami biznesowymi. Dowiedzą się również na czym polega mapowanie i modelowanie procesów biznesowych oraz ich optymalizacja. Będą mogli również opracować system pomiaru efektywności procesu a także określić role i ramy formalne systemu zarządzania procesami w organizacji.

➤ KORZYŚCI

- Zdobyć wiedzy o tym jak zorganizować i przeprowadzić wdrożenie zarządzania procesowego w organizacji
- Ustalenie zakresu ról i odpowiedzialności w ramach zarządzania procesami,
- Umiejętność zidentyfikowania procesów biznesowych będących przedmiotem zarządzania,
- Definiowanie wymagań jakościowych klientów i przekładanie ich na mirniki procesu,
- Tworzenie systemu pomiarowego dla procesu i określenie niezbędnych danych na podstawie wymagań,
- Poznanie technik mapowania procesów
- Poznanie zasad kontroli i monitorowania wyników procesu,
- Umiejętność wskazania obszarów do usprawnienia,
- Poznanie metod i praktyk umożliwiających systematyczne rozwijanie zarządzania procesami biznesowymi w organizacji.

➤ DLA KOGO?

Managerowie i Dyrektorzy Działów/Departamentów Zarządzania Jakością, Pełnomocnicy ds. Systemu Zarządzania Jakością, kierownictwo i pracownicy jednostek zajmujących się doskonaleniem procesów, kierownictwo i pracownicy działów zarządzania procesem produkcyjnym, kierownicy i pracownicy działów logistyki, kierownictwo i pracownicy jednostek odpowiedzialnych za jakość obsługi klienta, kierownicy projektów.

➤ METODYKA I CZAS TRWANIA SZKOLENIA

Szkolenie trwa 3 dni szkoleniowe - w sumie 24h. Realizacja szkolenia w formie praktycznych ćwiczeń oraz warsztatów umożliwi słuchaczom wykorzystać nabytą wiedzę teoretyczną w praktyce. W ramach szkolenia uczestnicy będą mogli przy wsparciu trenera, zaprojektować system zarządzania dla wybranego procesu w swojej organizacji.

CERTYFIKACJA

Uczestnicy po ukończeniu szkolenia otrzymują certyfikat Managera Procesu.

MATERIAŁY SZKOLENIOWE

Segregator z materiałami szkoleniowymi (120 stron) obejmuje treść wykładu, definicje pojęć i ich angielskich odpowiedników, a także materiały z warsztatów - ćwiczenia wraz z rozwiązaniami.

OGÓLNY PROGRAM SZKOLENIA

Dzień 1:

1. Koncepcja zarządzania procesami biznesowymi (Business Process Management)) - wprowadzenie
2. Strategia a zarządzanie procesami biznesowymi - istota zależności
3. Czy potrzebujemy strategii do zarządzania przedsiębiorstwem?
4. Jak zidentyfikować procesy strategiczne?
5. Procesy biznesowe a Projekty - definicje i różnice.
6. Mierniki strategiczne i mierniki procesów
7. Uwarunkowania organizacyjne zarządzania procesami
8. Od czego zacząć wdrażanie zarządzania procesami biznesowymi?
9. Co zarządzanie procesami zmienia w naszej organizacji?
10. Kluczowe role, uprawnienia i odpowiedzialności w zarządzaniu procesami
11. Struktura organizacyjna a zarządzanie procesami biznesowymi- problemy i potencjalne konflikty
12. Jak zarządzać projektami w organizacji zarządzającej procesami?

Dzień 2:

1. Mapowanie procesów
2. Podstawowe podejścia w mapowaniu procesów i wykorzystywane notacje (SIPOC, Swim Lane, EPC, UML, BPMN itp.)
3. Szczegółowość mapowania procesów
4. Jak zidentyfikować proces? - czyli o podejściu End to End
5. Mapowanie procesów w praktyce
6. Mamy mapę procesów i co dalej?
7. Procedury i instrukcje a mapy procesów
8. Tworzenie i zarządzanie dokumentacją procesów - aspekty praktyczne
9. Mierzenie procesów
10. Pierwsze kroki w tworzeniu systemu pomiarowego procesu
11. SIPOC i mapa procesu a mierniki

Dzień 3:

1. Co należy mierzyć żeby zarządzać i doskonalić proces?
2. Co to takiego Critical to Quality (CTQ)?
3. Tworzenie mierników, zastosowanie wartości średniej i miar zmienności (np. odchylenie standardowe)
4. Budujemy miary procesu w praktyce
5. Tworzenie dashboardu wskaźników procesu
6. Optymalizacja procesów
7. Jak ocenić czy proces jest efektywny ?
8. Definicja i rodzaje marnotrawstwa
9. Czy zmienność w procesie jest dobra?
10. Identyfikacja marnotrawstwa w praktyce
11. Analiza danych o procesie w praktyce - Histogram, Mediana, Średnia arytmetyczna , Odchylenie standardowe
12. Identyfikacja przyczyn problemów - Root Cause Analysis, Pareto.

CENA SZKOLENIA

1.220 zł netto + 23%VAT za uczestnika (wczesna rejestracja)

ZGŁOSZENIE UCZESTNICTWA W SZKOLENIU

Zgłoszenie uczestnictwa w szkoleniu proszę wysłać na poniższy numer faksu:
+48 61/6661157 lub mailem: biuro@openhorizon.com.pl

Osoba do kontaktu:	
Telefon:	
Fax:	
E-mail:	

Tytuł szkolenia	Data szkolenia	Imię i nazwisko uczestnika	Cena netto

DANE DO FAKTURY:

Nazwa firmy:	
Adres:	
NIP:	

OŚWIADCZENIE

- Niniejsze oświadczenie traktujemy jako podstawę do wystawienia faktury. Upoważniamy Open Horizon Consulting sp. z o.o. sp. k. do wystawienia faktury za szkolenie bez naszego podpisu.
- Zobowiązujemy się do uiszczenia kwoty w wysokości (ilość uczestników x cena netto)
- Wyrażamy zgodę na przetwarzanie naszych danych osobowych w bazie danych Open Horizon Consulting sp. z o.o. sp. k. w celu realizacji szkolenia oraz przekazania informacji o przyszłych przedsięwzięciach. Open Horizon Consulting sp. z o.o. sp. k. zapewnia prawo do wglądu i zmian danych osobowych. Jednocześnie zgadzamy się na powiadamianie o nowych promocjach i usługach w przyszłości przy wykorzystaniu łączności elektronicznej i pocztowej.
- Akceptujemy „Regulamin uczestnictwa w szkoleniach Open Horizon Consulting”

 miejscowość i data zgłoszenia

 czytelny podpis osoby upoważnionej
 oraz pieczęć firmowa