

# Zarządzanie procesowe

Modelowanie i optymalizacja  
procesów biznesowych w firmie

## Warszawa

Optymalizacja procesów 10-11 grudnia 2018

Modelowanie procesów 25-26 luty 2019

Optymalizacja procesów 25-26 marzec 2019

## Poznań

Optymalizacja procesów 18-19 lutego

Modelowanie procesów 17-18 kwietnia

## Wrocław

Optymalizacja procesów 4-5 marca

Modelowanie procesów 13-14 maja

## Kraków

Modelowanie procesów 14- 15 marca

Optymalizacja procesów 15 -16 kwietnia

## Cena:

1890 zł netto - 1 moduł

3580 zł netto - 2 moduły

## Warszawa

Ewa Kazimierczuk, +48 508 018 380

[Ewa.Kazimierczuk@pl.ey.com](mailto:Ewa.Kazimierczuk@pl.ey.com)

## Poznań

Katarzyna Pudelska, +48 510 201 305

[Katarzyna.Pudelska@pl.ey.com](mailto:Katarzyna.Pudelska@pl.ey.com)

## Wrocław, Kraków

Natalia Medyńska

tel. +48 789-407-645

[natalia.medynska@pl.ey.com](mailto:natalia.medynska@pl.ey.com)



# EY

Building a better  
working world



Czterodniowy warsztat obejmujący metody, diagnostykę oraz narzędzia do modelowania i optymalizacji procesów w firmach produkcyjnych i usługowych.

## Cele

- ▶ Przy rosnącym znaczeniu jakości usług w Polsce kluczowe staje się zarządzanie uwzględniające złożoność i różnorodność procesów funkcjonujących w organizacji.
- ▶ Podstawą szkolenia są dwie kompleksowe **GRY SYMULACYJNE** obrazujące procesy i zarządzanie nimi. Na zajęciach uczestnicy uczą się i ćwiczą, jak poprawiać skuteczność i efektywność procesów biznesowych.
- ▶ Cały program podzielony jest na dwie niezależne części: **MODELOWANIE** i **OPTYMALIZACJĘ**. Połączenie ich w dowolnej kolejności pozwoli na nabycie wszystkich niezbędnych umiejętności, jakimi powinien legitymować się formalnie **LIDER KAIZEN**.

**Uczestnicy, którzy wezmą udział w obu warsztatach, otrzymują certyfikat KAIZEN Facilitator.**

## Program jest dedykowany dla menedżerów i specjalistów, którzy chcieliby:

- ▶ poznać kluczowe metody modelowania procesowego
- ▶ przeprowadzić wstępną diagnostykę procesu
- ▶ skonstruować system pomiaru procesu
- ▶ utworzyć i wybrać odpowiedni scenariusz decyzyjny
- ▶ zaprojektować pilotaż programu poprawy
- ▶ wprowadzać zmiany w procesach na trwałe, aby uzyskać stały efekt poprawy

## Dla kogo

Do udziału w warsztatach zapraszamy osoby, które chcą udoskonalić swój warsztat menedżerski w dziedzinie **zarządzanie procesami**, a w szczególności:

- ▶ menedżerów średniego i wyższego szczebla
- ▶ menedżerów projektów
- ▶ menedżerów, pełnomocników ds. zarządzania jakością (ISO)
- ▶ konsultantów odpowiedzialnych za tworzenie procesów biznesowych

Zapraszamy również wszystkie osoby, które są zaangażowane we wdrażanie nowych lub monitorowanie istniejących procesów w swojej firmie.

## Po zakończeniu warsztatu **MODELOWANIE** uczestnicy będą potrafili:

- ▶ prawidłowo opisać proces biznesowy
- ▶ zastosować poznaną koncepcję zarządzania procesami w praktyce
- ▶ stosować narzędzia do mapowania i mierzenia procesów
- ▶ zidentyfikować procesy w ramach działania swojej firmy
- ▶ ocenić i poprawić istniejące procesy

## Po zakończeniu warsztatu **OPTYMALIZACJA** uczestnicy będą potrafili:

- ▶ wdrożyć i zastosować w praktyce, w swoim środowisku biznesowym, cykl PDCA wg Deminga
- ▶ ulepszyć istniejące procesy w swojej organizacji, biorąc pod uwagę efektywność i oszczędności, które daje „myślenie procesowe”
- ▶ skoncentrować się na wartości, jaką jest ostateczny produkt lub świadczona usługa, poprzez redukcję i eliminowanie wszystkiego, co wydłuża, utrudnia lub podraża proces wytwarzania wartości

## Optymalizacja

### Na czym polega cykl Deminga (PDCA) - koncepcja cyklu skutecznego zarządzania

- ▶ Planuj (Plan)
- ▶ Wykonaj (Do)
- ▶ Sprawdź (Check)
- ▶ Działaj (Act)
- ▶ Gra symulacyjna 'Transaction Process' - I runda: tradycyjny model procesu

### (P) Jak analizować i planować działania

- ▶ Diagram ISHIKAWA (diagram ryby) - jak szukać przyczyny źródłowej dla poprawy procesu
- ▶ Diagram PODOBIENSTWA (Affinity) - omówienie technik efektywnego planowania procesu, wskazówki, jak go poprawnie używać
- ▶ Gra symulacyjna 'Transaction Process' - II runda: Layout Re-Design

### (D) Jak wybrać scenariusz działania i wdrażać w organizacji

- ▶ Struktura EFEKTYWNE - OSIĄGALNE
- ▶ Technika GRUP NOMINALNYCH Omówienie technik
- ▶ Gra symulacyjna 'Transaction Process' III runda: One Piece Flow

### (C) Jak sprawdzać, czy osiągamy plan

- ▶ Indeks WYDAJNOŚCI
- ▶ Analiza skali WAŻNOŚCI i REALIZACJI
- ▶ Omówienie technik, wskazówki, jak używać narzędzi. Ćwiczenia praktyczne
- ▶ Gra symulacyjna 'PERFECTFINANCES' z elementami koncepcji 5S
- ▶ Gra symulacyjna 'Transaction Process' IV runda: Heijunka

### (A) Jak korygować plany i działania na przyszłość

- ▶ Matryca PLAN - REZULTATY
- ▶ Analiza CZYNNIKÓW PRZECIWSTAWNYCH (model Kurta Lewina) - jak przeprowadzić zmianę
- ▶ Ćwiczenie z modelem Kurta Lewina

### Podsumowanie gry symulacyjnej

- ▶ 'Mapa Strumienia Wartości'
- ▶ Mapa radarowa KAIZEN

## Modelowanie

### Czym jest zarządzanie procesami

- ▶ Koncepcja zarządzania procesami
- ▶ Przegląd systemów związanych z zarządzaniem procesami - słownik (TQM, Kaizen, Kanban, Lean, Six Sigma, Poka-Yoke, Process Reengineering)

### Jak mapować proces biznesowy

- ▶ Ćwiczenia z narzędziami do mapowania procesów: SIPOC - dostawca, wejście, proces, wyjście, klient; FLOWCHART - diagram przepływu (wersja 'macro' i wersja 'funkcjonalna')
- ▶ Ćwiczenia z tworzeniem architektury procesów biznesowych dla firmy

### Jak mierzyć proces biznesowy

- ▶ Ćwiczenia z drzewem CTQ - jak zarządzać zadowoleniem klienta
- ▶ Ćwiczenia z kalkulatorem SixSigma

### Jak sprawdzić, czy proces będzie funkcjonował

- ▶ Diagnozowanie procesu biznesowego
- ▶ Ćwiczenia z szablonem KPI
- ▶ Ćwiczenia z narzędziem RTY - ilościowy wskaźnik wczesnego ostrzegania
- ▶ Ćwiczenia z 'Zegarem Diagnostyki Procesowej (PDC)' - jakościowy wskaźnik wczesnego ostrzegania

### Wartość dodana warsztatu - symulacja modelowania procesowego na przykładzie ASTER Insurance.

### Gra symulacyjna rozgrywana w trakcie dwudniowego warsztatu w czterech rundach dotycząca jednego z ważniejszych procesów firmy nieprodukcyjnej:

- ▶ W pierwszej rundzie uczestnicy doświadczają trzech zjawisk źle zarządzanego procesu: MUDA, MURI, MURA
- ▶ W drugiej rundzie opracowują mapę procesu oraz mierzą jego efektywność i sprawność wg koncepcji  $Y = f(x_1, x_2, x_3, \dots, x_n)$
- ▶ W trzeciej rundzie uczestnicy obliczają Koszt Złej Jakości (COPQ - Cost of Poor Quality)

- ▶ W rundzie finałowej, stosując poprawę procesu (KAIZEN), obserwują jego poprawę za pomocą wskaźnika wczesnego ostrzegania RTY (Rollout Throuput Yield) - wskaźnika monitorującego jakość całego procesu

### Podsumowanie

- ▶ Prezentacja symulacji grupowych
- ▶ Podsumowanie szkolenia

## Metodologia

Zajęcia prowadzone są w formie **interaktywnej**. W trakcie warsztatów uczestnicy wykonują indywidualne i grupowe ćwiczenia. Trener pracuje na przykładach, scenariuszach i symulacjach.

Uczestnicy biorą udział w dwóch różnych **grach symulacyjnych konkretnego procesu w firmie transakcyjnej**, rozgrywanych w grupach (projekt KAIZEN). W każdym module obserwują i analizują szereg różnych zjawisk dla źle zarządzanego procesu. Mierzą efektywność i sprawność procesu, obliczają koszty złej jakości (COPQ), obserwują poprawę wczesnego ostrzegania. W trakcie symulacji, wykorzystując również własne doświadczenie, dążą do uzyskania poprawy procesu, stosując klasyczne techniki zarządzania przedsiębiorstwem, m.in. LEAN management.

W trakcie obu gier obserwują, w jaki sposób ich własne decyzje wpływają na cały proces.

Przyświeca nam cel: **Minimum niezbędnej wiedzy - maksimum możliwych umiejętności**

Na naszych zajęciach, dzięki obecności doświadczonych praktyków, pokazujemy, jak wdrażamy te rozwiązania w rzeczywistości.





## Godziny i miejsce

Zajęcia trwają w godz. 9.00-16.30

- ▶ Warszawa: EY Academy of Business, ul. Lecha Kaczyńskiego 26, budynek Focus, I piętro
- ▶ Wrocław: EY, ul. Rzeźnicza 32-33
- ▶ Poznań: EY pl. Andersa 3

## Zgłoszenia

Wypełnij formularz zgłoszeniowy na ostatniej stronie lub zgłoszenie on-line: [www.academyofbusiness.pl](http://www.academyofbusiness.pl)

Po otrzymaniu zgłoszenia wysyłamy w ciągu 24 godzin potwierdzenie rejestracji na szkolenie, a następnie 7 dni przed rozpoczęciem kursu wysyłamy zaproszenie na szkolenie z informacjami organizacyjnymi.

## Cena

- ▶ 3580 zł netto + 23% VAT - zapis na cały program 4-dniowy
- ▶ 1890 zł netto + 23% VAT - zapis na 1 moduł (2 dni)

Oplaty wnosi się przed rozpoczęciem kursu.

## Dodatkowe informacje

Nasze szkolenia spełniają wymogi międzynarodowych organizacji zawodowych (PMI®, ACCA, IIA) dotyczące dalszego kształcenia ich członków. Udział w naszym szkoleniu przeliczany jest na wymagane punkty PDU, CPD, CPE, itp.

## Rekomendacja

Zapraszamy do udziału w innych specjalistycznych szkoleniach menedżerskich. Oferujemy atrakcyjne rabaty dla osób zapisujących się na więcej niż jedno szkolenie:

- ▶ Zarządzanie projektami - Certyfikowany Project Manager (12-16 dni + egzamin)
- ▶ Lean Management - kurs Green Belt/Practitioner (12 dni + egzamin)
- ▶ Zarządzanie: ryzykiem, zadaniami, zmianą, wiedzą - szkolenia 2-dniowe

Pełna oferta naszych szkoleń:  
[www.academyofbusiness.pl](http://www.academyofbusiness.pl)  
[www.facebook.com/EYszkolenia](https://www.facebook.com/EYszkolenia)

Wszystkie kursy i warsztaty organizujemy również w formule zamkniętej na indywidualne zamówienia firm.