

# Akademia zarządzania procesowego

- Modelowanie procesów
- Optymalizacja procesów
- Rola lidera w zarządzaniu procesowym

## Warszawa

Modelowanie procesów: 4-5 listopada  
Rola lidera w zarządzaniu procesowym: 28-29 listopada  
Optymalizacja procesów: 2-3 grudnia

## Poznań

Modelowanie procesów: 16-17 grudnia  
Optymalizacja procesów: 8-9 kwietnia

## Wrocław

Modelowanie procesów: 21-22 października  
Rola lidera w zarządzaniu procesowym: 30-31 października  
Optymalizacja procesów: 24-25 lutego

## Katowice

Optymalizacja procesów: 18-19 listopada

## **Cena:**

1890 zł netto - 1 moduł  
3580 zł netto - 2 moduły  
5370 zł netto - 3 moduły

## **Warszawa**

Oktawia Kuruś, +48 517 882 348  
[Oktawia.Kurus@pl.ey.com](mailto:Oktawia.Kurus@pl.ey.com)

## **Poznań**

Katarzyna Pudelska, +48 510 201 305  
[Katarzyna.Pudelska@pl.ey.com](mailto:Katarzyna.Pudelska@pl.ey.com)

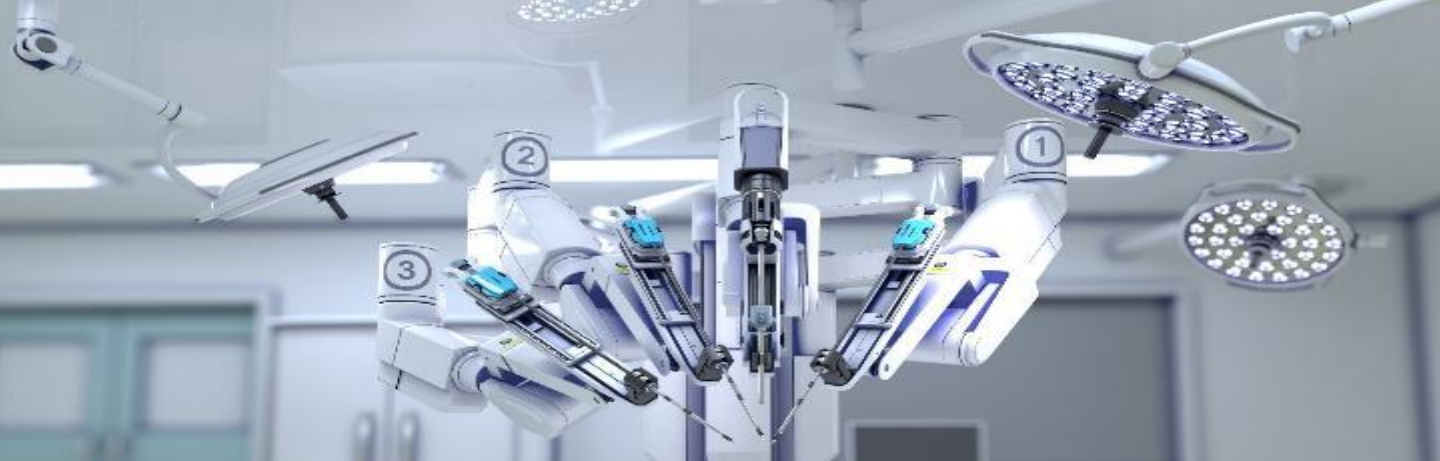
## **Wrocław, Kraków, Katowice**

Natalia Medyńska, +48 789 407 645  
[Natalia.Medynska@pl.ey.com](mailto:Natalia.Medynska@pl.ey.com)



**EY**

Building a better  
working world



## Modelowanie procesów biznesowych

### Cele:

- ▶ Przy rosnącym znaczeniu jakości usług w Polsce, kluczowe staje się zarządzanie uwzględniające złożoność i różnorodność procesów funkcjonujących w organizacji
- ▶ Na zajęciach uczestnicy uczą się i ćwiczą, jak poprawiać skuteczność i efektywność procesów biznesowych

### Dla kogo:

Do udziału w warsztatach zapraszamy:

- ▶ 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

## Program szkolenia

### 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



## Optymalizacja procesów biznesowych

Program jest dedykowany dla menedżerów i specjalistów, którzy chcieliby:

- ▶ poznać kluczowe metody optymalizacji procesowej
- ▶ 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

**Uwaga!** Uczestnicy biorący udział w dwóch wybranych modułach szkolenia, otrzymują **certyfikat KAIZEN Facilitator**.

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

## Program szkolenia

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

- ▶ Planuj (Plan)
- ▶ Wykonaj (Do)
- ▶ Sprawdzaj (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



## Rola lidera w zarządzaniu procesowym

### Cele:

Celem warsztatu jest pokazanie, że samo planowanie poprawy procesu nie jest równoznaczne z jej wprowadzeniem.

To właśnie rolą lidera jest analizowanie zdarzeń i dostępnych środków w procesie. Dzięki temu może on unaocznic oczekiwane efekty i przekonać się, czy planowana zmiana przyniesie oczekiwany rezultat.

### Dla kogo:

Do udziału w warsztatach zapraszamy osoby, które mają doświadczenie w modelowaniu procesów i chcą udoskonalić swój warsztat menedżerski w dziedzinie zarządzania procesami, a w szczególności:

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

### Korzyści z udziału w warsztacie:

- ▶ Zapoznanie uczestników z zasadami obowiązującymi Lidera w każdym procesie
- ▶ Nabycie umiejętności czytania map procesowych
- ▶ Zdobycie umiejętności grupowania występujących defektów, ustawienia kolejności/priorytetu w poprawie tak, aby skupić się w pierwszej kolejności na efektywności wprowadzanych zmian
- ▶ Nauczenie budowania argumentacji dla pozostałych uczestników w procesie

## Program szkolenia

### Rozpoczniemy od gry dla uczestników

- ▶ Dzięki grze, grupa dostanie materiał do analizy i na podstawie własnych obserwacji podejmie decyzję o poprawie
- ▶ W przypadku braku poprawy, wejdziemy do systemowej analizy defektów za pomocą map procesowych. Ideą zajęć jest stosowanie narzędzi takich jak SIPOC, Flowchart i CTQ w praktyce
- ▶ Materiał będzie służył do wejścia do kolejnego obszaru, jakim jest higiena procesowa

**Higiena procesowa** - z czego się składa, jak ją stosować w praktyce. Rola Lidera w higienie

- ▶ Omówienie zasad
- ▶ Omówienie każdej z nich na przykładach z gry oraz materiałach praktycznych

### Jak pracować z defektami jednorodnymi a jak z niejednorodnymi

- ▶ W grze zaobserwujemy różne defekty. Skupimy się na właściwej ich identyfikacji i grupowaniu. Zaznaczymy też, jaka w tej części jest rola Lidera. Przekonamy się, czy rola Lidera wspiera higienę procesową
- ▶ Siłę właściwego grupowania defektów poznamy na tym, jak bardzo scenariusze poprawy (zastosowane w grze) zmieniają mapy procesowe. Będzie to doskonała okazja do czytania przez Lidera, jak zmiana korelacji na mapach wpływa na zmiany w procesie

### Jak oznaczać w praktyce czynności i działania kontrolujące jakość w procesie, wejście do GEMBA KAIZEN

#### GEMBA WALK

- ▶ Omówienie zasad i roli Lidera w GEMBA - czym się zajmuje, za co odpowiada
- ▶ Omówienie czy i jak GEMBA wpływa na Higienę procesową

Identyfikacja obszarów utrudniających wprowadzanie zmian - rola Lidera, wizualizacja, pozytywna komunikacja

**Uwaga! Uczestnicy, którzy wezmą udział we wszystkich trzech modułach szkolenia otrzymują dodatkowo certyfikat Lidera Procesów.**





## Godziny i miejsce

Zajęcia trwają w godz. 9.00-16.30

- ▶ Warszawa: EY Academy of Business, al. Armii Ludowej 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.

## 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

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

### Warszawa

Modelowanie procesów: 4-5 listopada  
Rola lidera w zarządzaniu procesowym: 28-29 listopada  
Optymalizacja procesów: 2-3 grudnia

### Poznań

Modelowanie procesów: 16-17 grudnia  
Optymalizacja procesów: 8-9 kwietnia

### Wrocław

Modelowanie procesów: 21-22 października  
Rola lidera w zarządzaniu procesem: 30-31 października  
Optymalizacja procesów: 24-25 lutego

### Katowice

Optymalizacja procesów: 18-19 listopada

## Cena

- ▶ 5370 zł netto + 23 % VAT - zapis na cały program (6 dni)
- ▶ 3580 zł netto + 23% VAT - zapis na dwa wybrane moduły (4 dni)
- ▶ 1890 zł netto + 23% VAT - zapis na 1 moduł (2 dni)

Opłaty 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.