

Akademia Zarządzania Procesowego

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

KONTAKT

Koordynator szkolenia:
Oktawia Wróblewska
+48 517 882 348
Oktawia.Wroblewska@pl.ey.com



The EY logo, consisting of the letters "EY" in a bold, black, sans-serif font. A yellow triangle points towards the logo from the right side of the image.



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

- ▶ Diagnostowanie 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



Optimalizacja 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 eliminację 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

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



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



Godziny i miejsce

- ▶ Zajęcia odbywają się w godz. 9:00-16:30
- ▶ W przypadku szkoleń stacjonarnych dokładny adres miejsca realizacji szkolenia przesyłany jest na 7 dni przed terminem jego rozpoczęcia

Zgłoszenia

Wypełnij formularz zgłoszeniowy na ostatniej stronie lub zgłoszenie on-line: 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


Cena

- ▶ 5900 zł netto + 23 % VAT - zapis na cały program (6 dni)
- ▶ 4100 zł netto + 23% VAT - zapis na dwa wybrane moduły (4 dni)
- ▶ 2300 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.

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