

Szkolenie certyfikacyjne Senior Menedżer ds. Zarządzania Procesami i Jakością

Program I modułu (16-17 marca 2017)

Dzień I (16/03):

Wprowadzenie:

- Przedstawienie definicji procesu
- Przedstawienie definicji zarządzania procesami
- Przedstawienie cyklu życia procesu

Omówienie założeń strategicznego zarządzania procesami w całej organizacji:

- Prowadzenie analizy interesariuszy
- Budowanie architektury procesów
- Zasady budowania systemu zarządzania procesami
- Omówienie korzyści z zarządzania procesami
- Omówienie różnic między modelem procesowym a modelem funkcyjnym
- Kategoryzowanie procesów
- Modele referencyjne
- Omówienie poziomów dojrzałości procesowej

Dzień II (17/03):

Przedstawienie podejścia do definiowania procesów:

- Omówienie poszczególnych atrybutów procesu (cel, zakres, produkty, zdarzenie początkowe, zdarzenie końcowe, zasoby, reguły i zasady)
- Omówienie zasad mapowania procesów na różnych poziomach architektury procesów (strumień wartości, SIPOC, diagramy przepływów, modele BPMN)
- Omówienie zasad mapowania procesów w wybranym narzędziu informatycznym
- Omówienie stosowanych technik gromadzenia informacji do przygotowania opisu procesu
- Omówienie różnych typów mierników (elastyczność, wydajność, efektywność)
- Omówienie zasad opomiarowania procesów (zasady definiowania mierników, budowanie algorytmów, określanie wartości oczekiwanych, określanie krytycznych czynników sukcesu oraz definicja mierników takich jak: Lead Time, Takt Time, FTE, DPMO, Cycle Time, PCE)
- Omówienie dobrych praktyk w wizualnym przedstawianiu wyników pomiarów procesów
- Omówienie dobrych praktyk w zarządzaniu dokumentacją procesową
- Omówienie specyfiki sektora finansowego z punktu widzenia zarządzania procesami [Rola KNF; Rekomendacje KNF (rekomendacja M, rekomendacja D, rekomendacja U)]

Program II modułu (03-04 kwietnia 2017)

Dzień I (03/04):

Przedstawienie podejścia do prowadzenia analizy procesów:

- Identyfikowanie Klienta procesu, dostawców oraz odbiorców
- Omówienie podejścia do badania spełnienia oczekiwań Klienta, dostawców oraz odbiorców (VOC i CTQ) w oparciu o wybrane techniki
- Omówienie sposobów prowadzenia lub wykorzystywania badania satysfakcji Klienta, dostawców oraz odbiorców dla ustalenia stopnia spełnienia wymagań

Dzień II (04/04):

Przedstawienie podejścia do prowadzenia analizy procesów:

- Analizowanie i prezentacja danych ilościowych (podejście do zbierania danych, określanie próby, tendencja centralna, zmienność procesu oraz analizy statystyczne – średnia, mediana, odchylenie standardowe, wariancja, testowanie hipotez, regresja)
- Analizowanie i prezentacja danych jakościowych (mapowanie, definiowanie wąskich gardeł i marnotrawstw, GEMBA, koło OHNO, DLO, diagram Spaghetti, MOS, identyfikacja przyczyn źródłowych za pomocą Ishikawa oraz 5WHY)
- Priorytetyzowanie problemów, wnioskowanie, benchmarking procesowy

Program III modułu (24-25 kwietnia 2017)

Dzień I (24/04):

Przedstawienie podejścia do projektowania i wdrażania zmian w procesach:

- Omówienie stosowanych technik optymalizacji procesów (Kaizen, Lean, Six Sigma, TQM)
- Omówienie podejścia do tworzenia rozwiązań dla udoskonalenia procesów (zarządzanie inicjatywami usprawniającymi – burza mózgów, diagram Pareto, macierz korzyści i nakładów, analiza ryzyka, standaryzacja poprzez zastosowanie 5S, SOP, Poka Yoke)

Dzień II (25/04):

Przedstawienie podejścia do projektowania i wdrażania zmian w procesach:

- Projektowanie eksperymentów dla nowych rozwiązań
- Omówienie podejścia do wdrażania zmian w procesach

Program IV modułu (25-26 maja 2017)

Dzień I (25/05):

- Omówienie dobrych praktyk w zakresie zarządzania zespołem i komunikacji
- Przedstawienie zasad prowadzenia projektu (omówienie faz życia projektu, omówienie faz życia projektu optymalizującego proces, ocena potencjału, budowanie zespołu projektowego, Identyfikowanie i mitygacja ryzyk, szacowanie kosztów i zarządzanie budżetem, prezentowanie korzyści)

Dzień II (26/05):

Omówienie zasad zarządzania zmianą (ZMI)

- Podstawy
- Geneza zarządzania zmianą
- Sposoby do przeprowadzania zmian w organizacji
- Etapy rozwoju zespołu w zmianie
- Psychologiczne aspekty zmiany jednostki

Egzamin - 19 czerwca



ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

CERTYFIKACJA
PROCESOWA
dla sektora finansowego



www.boc-group.com