

MEGHÍVÓ

EQQ MNB - KVALIKON

Folyamatmenedzsment képzésre

Helyszín: Hotel Mediterrán, 1118 Budapest, Budaörsi út 20/a.

Időpont: 2018. március 19-20., 26-27. és április 3-4.

Jelentkezési határidő: 2018. március 12.

A **3 x 2 napos** képzés minőségügyi szakemberek részére lehetőséget biztosít a folyamatszabályozás, elemzés, fejlesztés lépéseinek és módszereinek áttekintésére, az alapvető folyamatelemzési és folyamatfejlesztési technikák megismerésére és konkrét feladatokon, esettanulmányokon keresztül történő begyakorlására.

Ahhoz, hogy a vállalatmenedzsment megfelelhessen a vele és a vállalat működésével kapcsolatos külső és belső elvárásoknak, a folyamatmenedzsment rendszer kialakítása elengedhetetlen. A vállalati gyakorlatban történő folyamatmenedzsment megvalósítása feltételezi a folyamatok kialakítását, azok eredményes és hatékony működtetését. A folyamatok fejlesztésével és az azt követő megfelelő szabályozással az elért eredmények hosszútávon is fenntarthatóak lesznek.

A folyamatmenedzsment képzési program 3 modulból áll: Folyamatmenedzsment alapképzés (**Business Process Management, BPM**), Folyamat teljesítménymérés, folyamat-kontrolling (**Business Process Control, BPC**) és Folyamatfejlesztés (**Business Process Improvement, BPI**). A modulok egymásra épülnek: a képzések alapját a **BPM** képzés adja meg, erre épül rá a **BPC**, majd végül a **BPI** képzés.

A képzés tematikája

1. Folyamatmenedzsment képzés (BPM)

A **modul célja:** A folyamatmenedzsment szemléletének és vállalati gyakorlatának megismertetése a résztvevőkkel konkrét példákon keresztül. A tréninget elvégzők megismerik a folyamatmenedzsment rendszer kiépítésének és eredményes működtetésének legfontosabb elemeit, amelynek birtokában a saját vállalatuknál eredményesebben lehet közben tartani és fejleszteni a folyamatokat.

A modul programja:

- Folyamatszemplélet elméleti alapjai
 - Folyamat
 - Folyamat elemei
 - A folyamat jellemzői
 - Kereszt-funkcionális megközelítés
 - Belső vevő fogalma
- A vállalati folyamatok osztályozása (Porter modell, APQC folyamatkategorizálási séma)
- Folyamatmenedzsment és a vállalatirányítás kapcsolata
- Folyamat célrendszer, folyamatok kapcsolódása, folyamatok kialakítása
- A folyamatmenedzsment megvalósítása
 - a kritikus sikertényezők meghatározása
 - a főfolyamatok (alapvető folyamatok) meghatározása
- A folyamatmenedzsment szervezeti háttere, a folyamatgazdák szerepe
- a folyamatok közben tartása (BPC - folyamat controlling)
- a folyamatok fejlesztése (BPI - Business Process Improvement)
- A folyamatmenedzsment elemei
 - Folyamatdokumentálás
 - Folyamat teljesítménymérés
 - Folyamatszabályozás
 - Folyamatfejlesztés
- Folyamatok dokumentálása
 - Folyamatmodellezés
 - Folyamatok feltérképezése
 - Interjúkészítés
 - Folyamatábra készítés
 - Folyamatok kapcsolódási pontjai
 - SIPOC modell (folyamatábrák)
- A folyamatmenedzsment alkalmazása a vállalati gyakorlatban (példák)
 - TQM
 - BPR (Business Process Reengineering)
 - Benchmarking
 - 6 Sigma
- Az üzleti folyamatmenedzsment és a vállalati működés integrálása
- EFQM Üzleti kiválóság

2. Folyamat teljesítménymérés, folyamat-kontrolling képzés (BPC)

A modul célja: A folyamatok szabályozásához és fejlesztéséhez elengedhetetlen folyamat teljesítménymérés és folyamat-kontrolling ismeretek elsajátítása.

A modul programja:

1. A teljesítménymérés célja és szerepe
2. Folyamatok mérése
 - Folyamat modell – mérési pontok
 - Adatgyűjtés, mérés
 - Folyamatmérés rendszerének kialakítása
3. Mérési és statisztikai alapok
4. Teljesítménymutatók meghatározása
 - Teljesítménymutatók, indikátorok
 - Kulcs teljesítménymutatók (KPI-k)
 - Teljesítménymutatók meghatározása
 - Eredménymutatók, teljesítményokozók
 - Minőségköltségek
 - Tevékenység alapú költségszámítás (ABC)
5. Teljesítménymérési rendszer
 - Teljesítménymérési rendszer kialakítása
 - Teljesítménymérési rendszer integrálása a vállalati stratégiába (BSC)
 - Folyamat teljesítménymutatók lebontása
 - Adatgyűjtés a folyamatokkal kapcsolatban
 - A folyamatok teljesítményének összemérése más folyamatokkal
 - A folyamat teljesítménymutatók felhasználása
6. Folyamatszabályozás
 - Folyamatcélok meghatározása
 - PDCA ciklus működtetése
 - Helyesbítő intézkedések megfogalmazása
 - Folyamatszabályozási rendszerek
 - Folyamatkontrolling
 - Kockázatmenedzsment
7. Minőségirányítás
 - ISO 9001:2008 követelmények
 - Egyéb minőségirányítási rendszerek
 - Eljárások, munkautasítások készítése
 - Felelősségi rendszer, elszámoltathatóság

3. Folyamatfejlesztés képzés (BPI)

A modul célja: A folyamatfejlesztés lépéseinek és módszereinek áttekintése, az alapvető folyamatfejlesztési és folyamatfejlesztési technikák megismerése és konkrét feladatokon, esettanulmányokon keresztül történő begyakorlása.

1. Folyamatelemzés
 - Adatgyűjtés a folyamattal kapcsolatban
 - Folyamatelemzés szempontjai
 - A folyamat strukturális elemzése
 - A folyamatfejlesztés elemzése
 - Szabályozási, irányítási szempontok
2. A folyamat alapvető jellemzőinek vizsgálata
 - Szabályozottság, Szórás, Teljesítmény, Átfutási idők, Költségek
3. Folyamatelemzési módszerek
 - Folyamatképesség vizsgálat
 - 5W 1H
 - hozzáadott érték elemzés, veszteségelemzés
 - átfutási idő, ciklusidő elemzés
 - minőségköltségek, folyamatköltségek
 - FMEA
 - Kockázatelemzés
4. Benchmarking
 - Teljesítmény benchmarking
 - Folyamat benchmarking
 - A benchmarking lépései
 - Legjobb gyakorlatok azonosítása (Best Practice)
5. Folyamatfejlesztési célok és lehetőségek
6. Folyamatfejlesztés módszertana
 - Folyamatfejlesztési 7 lépése
 - BPI módszertan – Az üzleti folyamatfejlesztés 5 fázisa
7. KAIZEN – Folyamatos fejlesztés
 - Kaizen 3 lépése
 - Folyamatok vizsgálata értékteremtés szempontjából
 - 7 minőségeszköz, 7 MUDA
8. „6 Sigma” módszer
 - „6 Sigma” stratégiák
 - DMAIC fejlesztési ciklus
 - 6 Sigma projekt
9. Business Process Reengineering
 - BPR jellemzői, folyamata
 - BPR projektek (szereplők, projektmenedzsment, kritikus sikertényezők)
10. Változásmenedzsment
11. Folyamatfejlesztési projektek
 - Folyamat fejlesztési workshopok lebonyolítása
 - Folyamatfejlesztési projektek lebonyolításának kritikus sikertényezői
 - Folyamatfejlesztés projektmenedzsmentje
12. Folyamatfejlesztési esettanulmány, egy folyamatfejlesztési feladat közös megoldása

Vizsga a képzés utolsó napján

A 6 napos Folyamatmenedzsment képzés költsége: 320 000,- Ft +ÁFA

A részvételi díj a 2018. évben is változatlan. A részvételi díj – sikeres vizsga esetén – magában foglalja a tanfolyamon való részvételről szóló „Részvételi igazolás” kiadását, a tananyagot és a képzés ideje alatti szoftverhasználatot, továbbá az ebédet, kávét, üdítőt és aprósüteményt. Az EOQ MNB Egyesületnél bejelentkezett résztvevők a „Részvételi igazolás” alapján – különdíj fizetési kötelezettség nélkül – kérhetik az „EOQ MNB Folyamatmenedzser” tanúsítványt.

Az EOQ MNB tagjainak, valamint egy cégtől 2 főnél több résztvevő számára – egyéni megállapodás alapján – a részvételi díjból kedvezményt adunk.

A részvétellel kapcsolatos egyéb tájékoztató:

- Jelentkezés a mellékelt Jelentkezési lapon – e-mailen, faxon vagy postán – lehetséges.
- A résztvevők létszáma korlátozott, ezért a jelentkezéseket időrendi sorrendben fogadjuk el.
- A jelentkezőket a jelentkezési határidő után a számla megküldésével egyidejűleg igazoljuk vissza.
- Az aláírt Jelentkezési lap szerződésnek minősül. Lemondási határidő: a tanfolyamot megelőző 10. munkanap.
- A részvétel átruházható, ezért a befizetett részvételi díj visszatérítésére nincs lehetőség.
- A résztvevőnek nyújtott vendéglátás költsége (étkezés) adóköteles, amit a munkáltató/ kifizető köteles befizetni (SZJA törv. 69 § (1). F. pontja).
- További felvilágosítást az alábbi elérhetőségeken lehet kérni:

EOQ MNB Egyesület Központi Titkárság	KVALIKON Kft.
Tel: (061) 212-8803	Tel: (061) 201-1235
E-mail: info@eoq.hu	E-mail: kepzes@kvalikon.hu

Mellékletek:

- Jelentkezési lap az „EOQ MNB – KVALIKON Folyamatmenedzsment” képzésre
- Jelentkezési lap az „EOQ MNB – KVALIKON Folyamatmenedzser” vizsgára
- Regisztrációs lap az „EOQ MNB Folyamatmenedzser” tanúsításhoz/ regisztráláshoz (amennyiben a résztvevő kéri)
- Nyilatkozat (amennyiben a résztvevő tanúsítványt kér)
- Szakmai Magatartási Szabályzat: <http://eoq.hu/mszab.pdf>

Jelentkezési lapok: <http://eoq.hu/2018/jel180312k.doc>