

## MEGHÍVÓ EQQ MNB - KVALIKON Folyamatmenedzsment képzésre

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

**Időpont:** 2019. február 28., március 1. 8-9. és 18-19.

**Jelentkezési határidő:** 2019. február 20.

A **6 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
  - Folyamatcontrolling
  - 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 folyamatelemzési és folyamatfejlesztési technikák megismerése és konkrét feladatokon, esettanulmányokon keresztül történő begyakorlása.

1. Folyamatelemzés
  - Adatgyűjtés a folyamattal kapcsolatban
  - Folyamatelemzés szempontjai
  - A folyamat strukturális elemzése
  - A folyamat teljesítmény 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 magában foglalja a tananyagot és az ellátást, valamint – sikeres vizsga esetén – a "Részvételi igazolás"-t.

### Kedvezmények:

- EOQ MNB és ISO Fórum tagok 5%
- 2-3 fő jelentkezése esetén 10%
- 3 fő felett 15%

(Egyszerre csak egy kedvezmény vehető igénybe.)

A csatolt jelentkezési lapot az EOQ MNB Egyesület részére kérjük visszaküldeni, amelyet haladéktalanul a KVALIKON Kft. részére továbbítunk. A további tudnivalókat is a KVALIKON Kft. fogja rendelkezésére bocsátani (kezdési időpont, program pontos időbeosztása stb.)

Az EOQ MNB Egyesületnél bejelentkezett és részvételi díjat fizető résztvevők a "Részvételi igazolás" alapján – térítésmentesen – kérhetik az „EOQ MNB Folyamatmenedzser” magyar és angol nyelvű tanúsítványt.

Az EOQ MNB tanúsítványról szóló rövid tájékoztatót a következő linken olvashatja: <http://eoq.hu/regist/tajekoztat.pdf>

Az EOQ MNB tagsággal nem rendelkezők a honlapunkról tölthetik le az egyéni belépési nyilatkozatot (<http://eoq.hu/belep-e.doc>).

### 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

Tel: (061) 212-8803

E-mail: [info@eoq.hu](mailto:info@eoq.hu)

KVALIKON Kft.

Tel: (061) 201-1235

E-mail: [kepzes@kvalikon.hu](mailto: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/2019/jel190228.doc>