

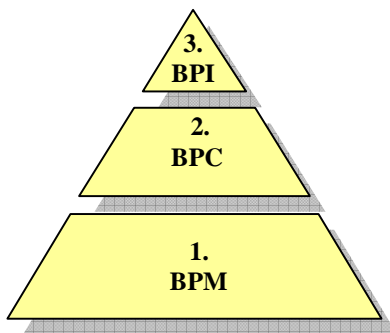
Időpontok: 2011. Február 24-25; Március 3- 4, 10-11

Jelentkezési Határidő: :2011.02.07

Helyszín: Hotel Walzer, 1124 Budapest, Németvölgyi út 110. (Tel.: 06-1-319-1212)

A tréning időtartama: 3x2 nap

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



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

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 kézben tartani és fejleszteni a folyamatokat.

A modul programja:

1. Folyamat szemlélet elméleti alapjai

- Folyamat
- Folyamat elemei
- A folyamat jellemzői
- Kereszt-funkcionális megközelítés
- Belső vevő fogalma

2. A vállalati folyamatok osztályozása (Porter modell, APQC folyamatkategorizálási séma)

3. Folyamatmenedzsment és a vállalatirányítás kapcsolata

4. Folyamat célrendszer, folyamatok kapcsolódása, folyamatok kialakítása

5. A folyamatmenedzsment megvalósítása

- a kritikus sikertényezők meghatározása
- a főfolyamatok (alapvető folyamatok) meghatározása

- A folyamatmenedzsment szervezeti háttere, a folyamatgazdák szerepe
- a folyamatok kézben tartása (BPC - folyamat controlling)
- a folyamatok fejlesztése (BPI - Business Process Improvement)

6. A folyamatmenedzsment elemei

- Folyamatdokumentálás
- Folyamat teljesítménymérés
- Folyamatszabályozás
- Folyamatfejlesztés

7. Folyamatok dokumentálása

- Folyamatmodellezés
- Folyamatok feltérképezése
- Interjúkészítés
- Folyamatábra készítés
- Folyamatok kapcsolódási pontjai
- SIPOC modell (folyamatábrák)

8. A folyamatmenedzsment alkalmazása a vállalati gyakorlatban (példák)

- TQM,
- BPR
- Benchmarking
- 6 Sigma

9. Az üzleti folyamatmenedzsment és a vállalati működés integrálása

10. EFQM Üzleti kiválóság modell

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

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

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 (Balanced Scorecard)
 - Folyamat teljesítménymutatók lebontása
 - Adatgyűjtés a folyamatokkal kapcsolatban
 - A folyamatok teljesítményének összemérése más folyamatokkal
 - A folyamat teljesítménymutatók felhasználása
6. Folyamatszabályozás
 - Folyamatcéllok meghatározása
 - PDCA ciklus működtetése
 - Helyesbítő intézkedések megfogalmazása
 - Folyamatszabályozási rendszerek
 - Folyamatcontrolling
 - Kockázatmenedzsment
7. Minőségsszabályozás
 - ISO 9001: 2000
 - ISO 9001: 2000 követelmények
 - Egyéb minőségbiztosítási rendszerek
 - Eljárások, munkautasítások készítése
 - Felelősségi rendszer, elszámoltathatóság

3. Folyamatfejlesztés képzés (BPI)

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

1. Folyamatelemzés
 - Adatgyűjtés a folyamattal kapcsolatban
 - Folyamatelemzés szempontjai
 - A folyamat strukturális elemzése
 - A folyamatlemezési 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 minőségesszék, 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