



KVALIKON - EOQ MNB

Folyamatmenedzsment képzés

Helyszín: Budapest

Időpont: 2013. október 14-15., 21-22., 28-29.

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:

1. Folyamatszemplélet 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 (Business Process Reengineering)
- Benchmarking
- 6 Sigma

9. Az üzleti folyamatmenedzsment és a vállalati működés integrálása

10. 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 folyamatlemezési és folyamatfejlesztési technikák megismerése és konkrét feladatokon, esettanulmányokon keresztül történő begyakorlása.

1. Folyamatlemezés
 - Adatgyűjtés a folyamattal kapcsolatban
 - Folyamatlemezés szempontjai
 - A folyamat strukturális elemzése
 - A folyamatlemezési elemzése
 - Szabályozási, irányítási szempontok
2. A folyamat alapvető jellemzőinek vizsgálata
 - Szabályozottság, Szórás, Teljesítmény, Átfutási idők, Költségek
3. Folyamatlemezési 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 6 napos Folyamatmenedzsment képzés költsége: 315 000,- Ft +ÁFA

Kedvezmények:

- | | |
|--|-----|
| – 2-3 fő jelentkezése esetén | 10% |
| – 4 fő felett | 15% |
| – EQO MNB, ISO FÓRUM és MAJOSZ tagoknak | 10% |
| – KKV-k (80 fő alatt) részére a tagoknak | 15% |
- (Egyszerre csak egy kedvezmény vehető igénybe.)

A csatolt jelentkezési lapot az EQO MNB részére kérjük visszaküldeni, amelyet haladéktalanul a KVALIKON Kft. részére továbbítunk. A további tudnivalókat is a KVALIKON Kft. fogja rendelkezésére bocsátani (helyszín, kezdési időpont, további időbeosztás stb.)

Sikeres vizsga esetén – 34.000,- Ft + ÁFA különdíj ellenében (amire a kedvezmények nem vonatkoznak) – az „EQO MNB Folyamatmenedzser” tanúsítvány megszerezhető.

Jelentkezési határidő: 2013. október 4.

A részvétellel kapcsolatos egyéb tájékoztató:

- KVALIKON Kft. felnőttképzési nyilvántartási száma: 01-0058-06, intézmény-akkreditációs lajstromszáma: AL-2519. Az EQO MNB felnőttképzési nyilvántartási száma: 01-0474-05, intézmény-akkreditációs lajstromszáma: AL-1723.
- Jelentkezés a mellékelt Jelentkezési lapon – e-mailen, faxon vagy postán küldve – lehetséges.
- A résztvevők létszáma korlátozott, ezért a jelentkezéseket időrendi sorrendben fogadjuk el.
- A jelentkezőket a jelentkezési határidő után a számla megküldésével egyidejűleg igazoljuk vissza.
- A Jelentkezési lap elküldése szerződésnek minősül. Lemondási határidő: a tanfolyamot megelőző 10. munkanap.
- A részvételi jog 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:

KVALIKON Kft.

Tel: (061) 201-1235

E-mail: kepzes@kvalikon.hu

EQO MNB Központi Titkárság

Tel: (061) 212-8803

E-mail: info@eoq.hu



KVALIKON

VEZETÉSI TANÁCSADÓ ÉS
RENDSZERFEJLESZTŐ KFT.



JELENTKEZÉSI LAP

KVALIKON – EOQ MNB Folyamatmenedzsment képzésre

Helyszín: Budapest

Téma	Időpont	Részvételi díj
Folyamatmenedzsment képzés	2013. október (6 nap)	315 000,- Ft +ÁFA

Cég, intézmény neve:

Cím:

Telefon: Fax: E-mail:

Adószám:

Számlázási cím (vevő, aki részére a számla kiállítandó):

Számla postázási címe (ha eltér az előzőtől):

Számlázási adószám:

Jelentkezők neve, beosztása, e-mail címe, fax- és telefonszáma:

EOQ MNB tagság
igen nem

.....

.....

.....

.....

....., 2013.

.....
cégszerű aláírás

Jelentkezési határidő: 2013. október 4.

Visszaküldendő az alábbi címre:

EOQ MNB 1530 Budapest, Pf.: 21

Fax: (061) 212-7638

E-mail: info@eoq.hu

Az aláírt Jelentkezési lap beküldése szerződésnek minősül.