



# MEGHÍVÓ

## Kvalikon – EOQ MNB

### Folyamatmenedzsment képzésre

**Helyszín:** Budapest

**Időpontok:** 2013. február 25-26., március 5-6., 11-12.

A **3 x 2 napos** képzés minőségügyi szakemberek részére lehetőséget biztosít a folyamatszabályozás, valamint -elemzés és -fejlesztés lépéseinek áttekintésére, az alapvető folyamatelemzési és -fejlesztési technikák és módszerek megismerésére. A tanfolyamon eredményesen végrehajtott projektek és esettanulmányok kerülnek bemutatásra, amelyek elősegítik a kapott ismeretek konkrét hasznosítását a munkahelyi folyamatmenedzsment kialakításához, továbbfejlesztéséhez.

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

#### A képzés tematikája

##### 1. Folyamatmenedzsment képzés (BPM)

A **modul célja:** A folyamatmenedzsment szemléletének és vállalati gyakorlatának megismertetése a résztvevőkkel konkrét példákon keresztül. A résztvevők megismerik a folyamatmenedzsment rendszer kiépítésének és eredményes működtetésének legfontosabb elemeit, amelynek birtokában saját vállalatuknál eredményesebben lehet majd kézben 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
    - 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 (Balanced Scorecard)
  - 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
  - Folyamat-kontrolling
  - Kockázatmenedzsment
7. A minőségirányítás és a folyamatszabályozás kapcsolata
  - 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. Folyamatelemezés
  - Adatgyűjtés a folyamattal kapcsolatban
  - Folyamatelemezés szempontjai
  - A folyamat strukturális elemzése
  - A folyamatlemezési elemzése
  - Szabályozási, irányítási szempontok
1. A folyamat alapvető jellemzőinek vizsgálata
  - Szabályozottság, Szórás, Teljesítmény, Átfutási idők, Költségek
2. Folyamatelemezési módszerek
  - Folyamatképesség vizsgálat
  - 5W 1H
  - Hozzáadott érték elemzés
  - Veszteségelemzés
  - Átfutási idő, ciklusidő elemzés
  - Minőségköltségek, folyamatköltségek
  - FMEA
  - Kockázatelemzés
3. Benchmarking
  - Teljesítmény benchmarking
  - Folyamat benchmarking
  - A benchmarking lépései
  - Legjobb gyakorlatok azonosítása (Best Practice)
4. Folyamatfejlesztési célok és lehetőségek
5. Folyamatfejlesztés módszertana
  - Folyamatfejlesztési 7 lépése
  - BPI módszertan – Az üzleti folyamatfejlesztés 5 fázisa
6. KAIZEN – Folyamatos fejlesztés
  - Kaizen 3 lépése
  - Folyamatok vizsgálata értékteremtés szempontjából
  - 7 minőségeszköz, 7 MUDA
7. „6 Sigma” módszer
  - „6 Sigma” stratégiák
  - DMAIC fejlesztési ciklus
  - 6 Sigma projekt
8. Business Process Reengineering
  - BPR jellemzői, folyamata
  - BPR projektek (szereplők, projektmenedzsment, kritikus sikertényezők)
9. Változásmenedzsment
10. Folyamatfejlesztési projektek
  - Folyamat fejlesztési workshopok lebonyolítása
  - Folyamatfejlesztési projektek lebonyolításának kritikus sikertényezői
  - Folyamatfejlesztés projektmenedzsmentje
11. Folyamatfejlesztési esettanulmány, egy folyamatfejlesztési feladat közös megoldása
12. Az EOQ MNB által lebonyolított írásbeli és szóbeli vizsga, amelynek díját a képzés költsége tartalmazza.



A tanfolyam elvégzését követően a sikeresen vizsgázók számára „EOQ MNB Folyamatmenedzser” tanúsítvány kerül kiadásra.

**A 6 napos Folyamatmenedzsmet képzés költsége: 315.000 Ft +ÁFA/ fő**

**Kedvezmények:**

- |  |     |
|--|-----|
| - 2-3 fő jelentkezése esetén             | 10% |
| - 4 fő felett                            | 15% |
| - EOQ 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 EOQ MNB részére kérjük visszaküldeni, amelyet haladéktalanul a Kvalikon Kft. részére továbbítunk. A további tudnivalókat is a Kvalikon Kft. fogja rendelkezésére bocsátani (kezdési időpont, további időbeosztás stb.).

A Kvalikon Kft. felnőttképzési nyilvántartásba vételi intézmény száma: 01-0058-06, a Felnőttképzési Akkreditáló Testület (FAT) általi intézmény-akkreditációs lajstromszáma: AL-2519.

**Jelentkezési határidő: 2013. február 8.**

A résztvevők létszáma korlátozott, ezért a jelentkezéseket időrendi sorrendben fogadjuk el.

**A részvétellel kapcsolatos egyéb tájékoztató:**

- Az EOQ MNB 2008 januárjában megkapta a Felnőttképzési Akkreditáló Testület Tanúsítványát, amelyet 2011 decemberében meghosszabbítottak. Az EOQ 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 jelentkezőket a jelentkezési határidő után a számla megküldésével egyidejűleg igazoljuk vissza, és megadjuk a helyszín pontos címét.
- 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 EOQ MNB Központi Titkársága (Tel: 06 1 212 8803).

**EOQ MNB**Európai Minőségügyi Szervezet  
Magyar Nemzeti BizottságEUROPEAN  
ORGANIZATION  
FOR  
QUALITY

# JELENTKEZÉSI LAP

## Folyamatmenedzsment tanfolyamra

**Helyszín:** Budapest

Téma	Időpont	Részvételi díj
Folyamatmenedzsment képzés	2013. február-március	315 000,- Ft +ÁFA/ fő

Cég, intézmény neve: .....

Címe: .....

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. február 8.****Visszaküldendő a következő címre:** EOQ MNB 1530 Budapest, Pf.: 21  
Tel: (061) 212-8803, Fax: (061) 212-7638,  
E-mail: [info@eoq.hu](mailto:info@eoq.hu)*Az aláírt Jelentkezési lap beküldése szerződésnek minősül.*