



KVALIKON - EOQ MNB Folyamatmenedzsment képzés

Helyszín: Budapest

Időpont: 2014. március 20-21., 27-28., április 3-4.

Jelentkezési határidő: 2013. március 7.

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

1. Folyamatvizsgálás
 - Adatgyűjtés a folyamattal kapcsolatban
 - Folyamatvizsgálás 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. Folyamatvizsgálási 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 részvételi díja: 315.000,- Ft +ÁFA

A részvételi díj a 2014. évre érvényes. A részvételi díj magában foglalja a tanfolyamon való részvételtől szóló igazolást, a tananyagot, a vizsga költségeit, valamint sikeres vizsga esetén – 34.000,- Ft + ÁFA különdíj ellenében (amire a kedvezmények nem vonatkoznak) – az „**EOQ MNB Folyamatmenedzser**” tanúsítványt, továbbá az ebédet, kávét, üdítőt és aprósüteményt a tanfolyam időtartama alatt.

Kedvezmények:

- | | |
|--|-----|
| – 2-3 fő együttes jelentkezése esetén | 10% |
| – 4 fő felett (ugyanazon cégtől) | 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 (helyszín, kezdési időpont, további időbeosztás stb.)

A részvétellel kapcsolatos egyéb tájékoztató:

- KVALIKON Kft. felnőttképzési nyilvántartási száma: 01-0058-06, intézmény-akkreditációs lajstromszáma: AL-2519. 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 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

EOQ MNB Központi Titkárság

Tel: (061) 212-8803

E-mail: info@eoq.hu



KVALIKON

VEZETÉSI TANÁCSADÓ ÉS
RENDSZERFEJLESZTŐ KFT.



Jelentkezési lap

EOQ MNB – KVALIKON

Folyamatmenedzsment képzésre

Helyszín: Budapest

Időpont: 2014. március 20-21., 27-28., április 3-4.

Jelentkező neve:

Beosztása:

Munkahelyének neve:

Adószáma:

Címe:

Telefon:..... **Fax:** **E-mail:**

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

Számla postázási címe (ha eltér az előzőtől):.....

Számlázási adószám:

Postát hova kéri? lakcím munkahely

Hogyan kéri a „**Minőség és Megbízhatóság**” szakfolyóiratot? postán elektronikusan

....., 2014.

.....
cégszerű aláírás

Jelentkezési határidő: 2013. március 7.

Részvételi díj: 315.000,- Ft + ÁFA

Visszaküldendő postán, vagy faxon, vagy elektronikusan a következő címre:

EOQ MNB, 1530 Budapest, Pf. 21

Tel: (1) 212-8803, Fax: (1) 212-7638, E-mail: info@eoq.hu

Az aláírt Jelentkezési lap beküldése szerződésnek minősül.



EOQ MNB

Európai Minőségügyi Szervezet
Magyar Nemzeti Bizottság

**EUROPEAN
ORGANIZATION
FOR
QUALITY**



JELENTKEZÉSI LAP EOQ MNB FOLYAMATMENEDZSMENT VIZSGÁRA

A JELENTKEZÉS ALAPJA AZ ELVÉGZETT FOLYAMATMENEDZSMENT TANFOLYAM:

A tanfolyam szervezője:

Lebonyoltásának ideje:

☞ **JELENTKEZŐ NEVE:**

Legfelső iskolai végzettsége:

Születési helye: Időpontja:

☞ **MUNKAHELYÉNEK:**

Neve:

Címe (irányítószámmal):

Adószáma:

Munkahelyi beosztása:

Tel.: Fax:

E-mail:

☞ **SZÁMLÁZÁSI CÍM (ha a munkahelyétől eltérő):**

Név:

Cím (irányítószámmal):

Adószám:

Az elvégzett tanfolyam és a sikeres vizsga alapján kérem az EOQ MNB Folyamatmenedzsment tanúsítványt: igen nem

A JELENTKEZÉSHEZ A KÖVETKEZŐ MELLÉKLETEK VANNAK CSATOLVA:

1. Legmagasabb iskolai végzettség igazolása.
2. Részletes, aktualizált önéletrajz.
3. Legalább 2 éves szakmai gyakorlat igazolása.
4. Nyilatkozat (aláírva).
5. Folyamatmenedzsment tanfolyam elvégzésének igazolása.

Költségviselőként a vizsga és a tanúsítás/ regisztrálás költségeinek megfizetését számla ellenében vállalom.

....., 2014.

aláírás

A kitöltött, aláírt és mellékletekkel ellátott Jelentkezési lap visszaküldendő postán, vagy faxon, vagy elektronikusan a következő címre:

EOQ MNB, 1530 Budapest, Pf. 21

Tel: (1) 212 8803, Fax: (1) 212 7638, E-mail: info@eoq.hu



EOQ MNB

Európai Minőségügyi Szervezet
Magyar Nemzeti Bizottság

**EUROPEAN
ORGANIZATION
FOR
QUALITY**



REGISZTRÁCIÓS LAP

EOQ MNB szakember tanúsításhoz/registráláshoz

☞ **SZAKEMBER KATEGÓRIA:**

EOQ MNB Folyamatmenedzsment

☞ **A JELENTKEZÉS ALAPJA:**

EOQ MNB tanfolyamon (2014. március 20-21., 27-28., április 3-4.) részvétel és vizsga.

Egyéb EOQ MNB tanúsítvány:

☞ **JELENTKEZŐ** neve:

Legfelső iskolai végzettség:

Születési hely: Időpont:

Lakcím (irányítószámmal)

Telefon: E-mail:

☞ **MUNKAHELYÉNEK:**

Neve:

Címe:

Adószáma:

Munkahelyi beosztása:

Telefon: Fax:

E-mail:

Postacím:

☞ **SZÁMLÁZÁSI CÍM (ha a munkahelytől eltérő):**

Név:

Cím:

Adószám:

....., 2014.

aláírás

Jelentkezési határidő: 2013. március 7.

Eljárás, regisztrációs díj, angol és magyar nyelvű EOQ MNB tanúsítvány, plasztikkártya: a tanfolyam részvételi díja tartalmazza.

A kitöltött Regisztrációs lap a többi dokumentummal együtt lehetőleg postán vagy e-mailen a következő címre küldendő:

EOQ MNB, 1530 Budapest, Pf. 21

E-mail: info@eoq.hu, Fax: (1) 212 7638



EOQ MNB

Európai Minőségügyi Szervezet
Magyar Nemzeti Bizottság

EUROPEAN
ORGANIZATION
FOR
QUALITY



NYILATKOZAT

Mint a tanúsítás/regisztrálás folyamodó minőségügyi szakember kijelentem, hogy az általam megadott adatok és mellékelt dokumentumok valóságosak, valamint az EOQ MNB tájékoztatójában megadott tanúsítási/regisztrációs követelményeket, továbbá az eljárást ismerem és elfogadom. Az EOQ MNB tanúsítvány kiadásához szükséges információkat az EOQ MNB számára átadom.

Az EOQ MNB Szakember-tanúsítás – Szakmai Magatartási Szabályzatot ismerem, elfogadom és szakmai tevékenységem során betartom.

Amennyiben a tanúsításom megfelelő eredménnyel zárul, hozzájárulok ahhoz, hogy az EOQ MNB nevemet és más adataimat az EOQ MNB által Regisztrált Minőségügyi Szakemberek Jegyzékébe felvegye, és azt szakfolyóiratokban, valamint más kiadványokban közzé tegye.

....., 2014.

.....
alíírás



EOQ MNB

Európai Minőségügyi Szervezet

Magyar Nemzeti Bizottság

**EUROPEAN
ORGANIZATION
FOR
QUALITY**



1026 Budapest, Nagyajtai utca 2/b., KÖZHASZNÚ TÁRSADALMI SZERVEZET, Alapítva: 1972

Felnőttképzési nyilvántartási szám: 01-0474-05, Intézmény-akkreditációs lajstromszám: AL-1723

1530 Budapest, Pf. 21, Tel.: 2128803, 2251250, Fax: 2127638, <http://eqq.hu>, E-mail: info@eqq.hu

EOQ MNB Szakember-tanúsítás

Szakmai Magatartási Szabályzat

1. A regisztrálást kérő szakember kijelenti, hogy az általa a regisztráció igénylése során megadott adatok, a mellékelt dokumentumok valóságosak, és amennyiben további információk szükségesek az értékeléshez, azokat rendelkezésre bocsátja.
2. A regisztrálást kérő szakember ismeri és elfogadja az EOQ MNB tájékoztatóiban megadott tanúsítási/regisztrációs eljárást, beleértve a követelményeket, a tanúsítvány használatát, a tanúsítvány érvényességét, a tanúsítvány megújítási feltételeit, a tanúsítvány visszavonásának feltételeit, a fellebbezési lehetőségeket.
3. A regisztrálást kérő szakember tudomásul veszi, hogy az EOQ MNB által kiadott magyar és angol nyelvű tanúsítvány az EOQ MNB tulajdonát képezi.
4. Az auditori és tanácsadói regisztrálást kérő szakember ismeri és magára nézve kötelező érvényűnek tekinti az Etikai Kódexet.
5. A tanúsított szakember mindig a legjobb képességei szerint, a törvényi előírásokat betartva, tisztességesen és becsületesen alkalmazza szakmai ismereteit, a vele szerződéses kapcsolatban álló felek (munkáltatók, ügyfelek) érdekeit saját személyes szempontjaik előtt tartva. Nem vállal olyan munkát, amelyhez nem rendelkezik elegendő és megfelelő hatáskörrel és ismerettel.
6. A tanúsított szakember minden szükséges lépést megtesz szakmai képességei fejlesztése érdekében, valamint azért, hogy nyomon kövesse az aktuális szakismereteket saját szakterületén. Mindig úgy lép fel, hogy megőrizze szakmája rangját és jó hírnevét.
7. A tanúsított szakember nyilvántartást vezet minden, a tevékenységével kapcsolatban felmerült panaszról, azok kezeléséről. A tanúsított szakember tudomásul veszi, hogy a vele szemben fellépő súlyos vagy visszatérő panasz, vagy a tanúsítvány félrevezető módon történő használata esetén az EOQ MNB kezdeményezi az adott szakember tanúsításának haladéktalan felfüggesztését és a jegyzékből való törlését, amennyiben a panaszok a kivizsgálás során megalapozottnak bizonyulnak. Az EOQ MNB ebben az esetben a tanúsított szakembert a visszavonásról írásban értesíti és felszólítja a tanúsítvány visszaszolgáltatására. A tanúsított szakember fellebbezhet a regisztráció megszüntetése és a tanúsítvány visszavonása ellen.

Budapest, 2014. január 21.

Dr. Molnár Pál
az EOQ MNB elnöke