



## Jakość procesów i kreatywne rozwiązywanie problemów

Numer usługi 2024/06/05/10940/2172266

2 435,40 PLN brutto

1 980,00 PLN netto

152,21 PLN brutto/h

123,75 PLN netto/h

Ernst & Young  
spółka z  
ograniczoną  
odpowiedzialnością  
Academy of  
Business sp. k.



📍 Warszawa / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 19.12.2024 do 20.12.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Program kierujemy do: <ul style="list-style-type: none"><li>do menedżerów i specjalistów, kierowników procesów oraz liderów, którzy chcą zapoznać się z podstawowymi koncepcjami Six Sigma oraz poznać metodologię kreatywnego rozwiązywania problemów.</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	6
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	25
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	17-12-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

# Cel

## Cel edukacyjny

Szkolenie "Jakość procesów i kreatywne rozwiązywanie problemów" przygotowuje uczestników do doskonalenia skuteczności i efektywności procesów, poprzez zastosowanie metodologii Six Sigma oraz wykorzystanie narzędzi służących rozwiązywaniu problemów biznesowych.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik posługuje się wiedzą w zakresie metodologii Six Sigma	<ul style="list-style-type: none"><li>* definiuje podstawowe koncepcje Six Sigma</li><li>* identyfikuje poszczególne fazy DMAIC, ułożone w łańcuch logiczny rozwiązywania problemów w środowisku biurowym</li><li>* charakteryzuje ustrukturalizowaną metodologię rozwiązywania problemów oraz powiązane z nią narzędzia</li></ul>	<p>Wywiad ustrukturyzowany</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
Uczestnik prowadzi projekty metodologią Six Sigma oraz w sposób kreatywny rozwiązuje problemy	<ul style="list-style-type: none"><li>* wykorzystuje w swojej pracy podstawowe koncepcje Six Sigma</li><li>* wdraża ustrukturalizowaną metodologię rozwiązywania problemów oraz powiązane z nią narzędzia</li><li>* stosuje narzędzia najlepiej odpowiadające kontekstowi</li><li>* prowadzi projekty metodologią Six Sigma w środowisku biurowym</li><li>* analizuje wagę eksperymentowania w procesie usprawniania (cykl PDCA)</li></ul>	<p>Wywiad ustrukturyzowany</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

**Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?**

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

**Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?**

Dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

**Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

# Program

## PROGRAM

- Omówienie podstaw Six Sigma
- Przedstawienie aktorów i ról w projekcie prowadzonym metodologią Six Sigma w środowisku biurowym
- Omówienie poszczególnych etapów DMAIC
- Business case: sklep wysyłkowy – użycie prostych narzędzi rozwiązywania postawionego problemu, w tym m.in.:
  - Komunikacja usprawniania ustawicznego A3
  - Diagram powiązań
  - Matryce selekcji
  - 5W1H
  - 5 dlaczego
- Kontynuacja rozwiązania problemów sklepu wysyłkowego – przejście do kolejnego poziomu trudności. Użycie narzędzi, w tym m.in.:
  - Plan działania
  - Matryca roli i odpowiedzialności (RACI)
  - Diagram Ishikawy (przyczynowo-skutkowy, 5M)
  - Karta kontroli
  - Histogram
  - Diagram Pareto

### Czas trwania szkolenia:

Szkolenie trwa **16 godzin dydaktycznych** (tj. 45 minut).

### Walidacja:

W trakcie szkolenia przeprowadzana będzie walidacja w formie wywiadu ustrukturyzowanego oraz obserwacji w warunkach symulowanych.

Osoba walidująca waliduje usługę po jej zakończeniu, w oparciu o checklistę od trenera, a następnie potwierdza osiągnięcie efektów kształcenia swoim podpisem na certyfikacie.

### Informacje techniczne:

**W trakcie szkolenia online korzystamy z platformy Zoom.** Każdy uczestnik otrzymuje przed szkoleniem link do platformy internetowej (na wskazany adres mailowy), na której znajdować się będzie transmisja online. Uczestnictwo w streamingu nie wymaga żadnych, specjalnych oprogramowań: wystarczy, że komputer jest podłączony do Internetu (należy korzystać z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox lub Safari). Uczestnicy oglądają i słuchają na żywo tego, co dzieje się w sali szkoleniowej oraz śledzą treści wyświetlane na komputerze prowadzącego. Dodatkowo, wszyscy mogą zadawać pytania za pośrednictwem chatu online. W przypadku mniejszych szkoleń uczestnicy mogą przez mikrofon komunikować się z trenerem i innymi uczestnikami kursu. Link do szkolenia online generowany jest przed szkoleniem i ważny jest przez cały czas trwania szkolenia (uczestnik może połączyć się w dowolnym momencie).

### **Podczas szkoleń online wykorzystujemy następujące funkcjonalności:**

1) Praca w grupach (breakout rooms)

- trener może podzielić uczestników automatycznie lub manualnie

- trener ustala czas trwania pracy w grupach

- pojawia się krótki komunikat na ekranie uczestnika, który informuje, że gospodarz zaprasza do podpokojów

- prowadzący może wysłać wiadomość do wszystkich pokoi jednocześnie, np. z opisem zadania do wykonania.

2) Narzędzia dostępne podczas sesji w breakout rooms:

- tablica, możliwość pisania mają wszyscy uczestnicy, efekt pracy można zapisać i pokazać w pokoju szkoleniowym, wszystkim uczestnikom szkolenia

- pokazywanie ekranu, każdy uczestnik może udostępnić swój ekran

- czat

- użytkownik pracujący w pokoju, może w dowolnym momencie zaprosić prowadzącego do pokoju grupowego.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
<b>1 z 14</b> Omówienie podstaw Six Sigma- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	Rafał Wojciech Bernatek	19-12-2024	09:00	11:00	02:00	Tak
<b>2 z 14</b> Przerwa	Rafał Wojciech Bernatek	19-12-2024	11:00	11:15	00:15	Tak
<b>3 z 14</b> Prezentacje aktorów i ról w projekcie prowadzonym metodologią Six Sigma w środowisku biurowym- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	Rafał Wojciech Bernatek	19-12-2024	11:15	13:00	01:45	Tak
<b>4 z 14</b> Przerwa	Rafał Wojciech Bernatek	19-12-2024	13:00	14:00	01:00	Tak
<b>5 z 14</b> Omówienie poszczególnych etapów DMAIC cz.1- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	Rafał Wojciech Bernatek	19-12-2024	14:00	15:00	01:00	Tak
<b>6 z 14</b> Przerwa	Rafał Wojciech Bernatek	19-12-2024	15:00	15:15	00:15	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
<p><b>7 z 14</b></p> <p>Omówienie poszczególnych etapów DMAIC cz.2-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat</p>	Rafał Wojciech Bernatek	19-12-2024	15:15	16:30	01:15	Tak
<p><b>8 z 14</b></p> <p>Business case: sklep wysyłkowy – użycie prostych narzędzi rozwiązywania postawionego problemu cz.1-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat</p>	Rafał Wojciech Bernatek	20-12-2024	09:00	11:00	02:00	Tak
<p><b>9 z 14</b></p> <p>Przerwa</p>	Rafał Wojciech Bernatek	20-12-2024	11:00	11:15	00:15	Tak
<p><b>10 z 14</b></p> <p>Business case: sklep wysyłkowy – użycie prostych narzędzi rozwiązywania postawionego problemu cz.2-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat</p>	Rafał Wojciech Bernatek	20-12-2024	11:15	13:00	01:45	Tak
<p><b>11 z 14</b></p> <p>Przerwa</p>	Rafał Wojciech Bernatek	20-12-2024	13:00	14:00	01:00	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
<p><b>12 z 14</b></p> Kontynuacja rozwiązania problemów sklepu wysyłkowego – przejście do kolejnego poziomu trudności cz.1- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	Rafał Wojciech Bernatek	20-12-2024	14:00	15:00	01:00	Tak
<p><b>13 z 14</b></p> Przerwa	Rafał Wojciech Bernatek	20-12-2024	15:00	15:15	00:15	Tak
<p><b>14 z 14</b></p> Kontynuacja rozwiązania problemów sklepu wysyłkowego – przejście do kolejnego poziomu trudności cz.2- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	Rafał Wojciech Bernatek	20-12-2024	15:15	16:30	01:15	Tak

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 435,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 980,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	152,21 PLN
Koszt osobogodziny netto	123,75 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Rafał Wojciech Bernatek

W 2004 r. ukończył studia na Wydziale Inżynierii Chemicznej i Procesowej oraz Centrum Pedagogiki i Psychologii Politechniki Krakowskiej. Jest również absolwentem Wyższej Szkoły Bankowej, kierunku Zarządzanie Przedsiębiorstwem oraz Akademii Profesjonalnego Coacha. Posiada certyfikaty Lean Six Sigma Black Belt, Lean Implementer, Kepner Tregoe Practitioner oraz ICC Coach Level I. Wspiera klientów jako trener i konsultant Lean Six Sigma Master Black Belt. Rafał pracował w międzynarodowych koncernach z branży FMCG, Automotive Experience oraz EY Business Advisory, wspierając wszystkie szczeble organizacji i pełniąc różne role.

Przeprowadził ze swoimi zespołami ponad 350 projektów mających pozytywny wpływ na wyniki finansowe firm poprzez holistyczne spojrzenie i zdecydowany nacisk na budowanie kultury szacunku, zaufania, współpracy i zaangażowania pracowników na wszystkich poziomach organizacji.

Chętnie dzieli się wiedzą i doświadczeniem w różnych formach, od praktycznych warsztatów, prelekcji na konferencjach, konsultacjach projektowych po bezpośredni udział w prowadzonych przez niego projektach wdrożeniowych.

Specjalizuje się w obszarach związanych z zarządzaniem operacyjnym, metodologicznym rozwiązywaniem problemów, ciągłym doskonaleniem, metodykami zwinnymi i zarządzaniem procesowym, przywództwem oraz coachingiem.

Rafał posiada ponad 5 letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy z uczestników otrzyma komplet materiałów szkoleniowych w formie skryptu.

### Informacje dodatkowe

- Szkolenie jest częścią programu „Lean Management & ToC dla usług”.
- Harmonogram godzinowy szkolenia każdorazowo dostosowywany jest do grupy szkoleniowej.
- Godziny realizacji poszczególnych modułów szkolenia mogą ulec zmianie.

## Warunki techniczne

### Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze:

Do realizacji szkoleń online korzystamy z platformy Zoom. Każdy uczestnik otrzymuje przed szkoleniem link do platformy internetowej (na wskazany adres mailowy), na której znajdować się będzie transmisja online. Uczestnictwo w streamingu nie wymaga żadnych, specjalnych oprogramowań: wystarczy, że komputer jest podłączony do Internetu (należy korzystać z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox lub Safari). Uczestnicy oglądają i słuchają na żywo tego, co dzieje się w sali szkoleniowej oraz śledzą treści wyświetlane na komputerze prowadzącego. Dodatkowo, wszyscy mogą zadawać pytania za pośrednictwem chatu online. W przypadku mniejszych szkoleń uczestnicy mogą przez mikrofon komunikować się z trenerem i innymi uczestnikami kursu. Link do szkolenia online generowany jest przed szkoleniem i ważny jest przez cały czas trwania szkolenia (uczestnik może połączyć się w dowolnym momencie).

**Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji:** Dwurdzeniowy procesor Intel Core i5 2,5 GHz i wyższy.

**Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik:** pobieranie: 10 Mb/s, wysyłanie: 5 Mb/s.

**Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów:** Nie trzeba pobierać oprogramowania. Aby wziąć udział w szkoleniu online potrzebny jest komputer, laptop, telefon lub tablet ze stabilnym internetem i bez blokad firmowych.

**Podczas szkoleń online wykorzystujemy następujące funkcjonalności:**

1) Praca w grupach (breakout rooms)

- trener może podzielić uczestników automatycznie lub manualnie

- trener ustala czas trwania pracy w grupach

- pojawia się krótki komunikat na ekranie uczestnika, który informuje, że gospodarz zaprasza do podpokoju

- prowadzący może wysłać wiadomość do wszystkich pokoi jednocześnie, np. z opisem zadania do wykonania.

2) Narzędzia dostępne podczas sesji w breakout rooms:

- tablica, możliwość pisania mają wszyscy uczestnicy, efekt pracy można zapisać i pokazać w pokoju szkoleniowym, wszystkim uczestnikom szkolenia

- pokazywanie ekranu, każdy uczestnik może udostępnić swój ekran

- czat

- użytkownik pracujący w pokoju, może w dowolnym momencie zaprosić prowadzącego do pokoju grupowego.

**Usługa jest nagrywana na potrzeby ewentualnej kontroli.**

**W związku z tym, prosimy o włączenie kamery na czas udziału w szkoleniu. Dziękujemy.**

## Adres

al. Armii Ludowej 26

00-609 Warszawa

woj. mazowieckie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami
- W budynku znajduje się: parking dla rowerów, poczta, restauracja, firma kurierska, kiosk.

## Kontakt



**Oktawia Wróblewska**





**E-mail** [oktawia.wroblewska@pl.ey.com](mailto:oktawia.wroblewska@pl.ey.com)

**Telefon** (+48) 517 882 348