



Modelowanie procesów biznesowych

Numer usługi 2024/06/13/10940/2182005

2 829,00 PLN brutto

2 300,00 PLN netto

176,81 PLN brutto/h

143,75 PLN netto/h

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



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 14.10.2024 do 15.10.2024

Informacje podstawowe

| | |
|--|---|
| Kategoria | Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem |
| Sposób dofinansowania | wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników |
| Grupa docelowa usługi | Do udziału w warsztatach zapraszamy: <ul style="list-style-type: none">• menedżerów średniego i wyższego szczebla• menedżerów projektów• menedżerów, pełnomocników ds. zarządzania jakością (ISO)• konsultantów odpowiedzialnych za tworzenie procesów biznesowych. |
| Minimalna liczba uczestników | 5 |
| Maksymalna liczba uczestników | 25 |
| Data zakończenia rekrutacji | 10-10-2024 |
| Forma prowadzenia usługi | zdalna w czasie rzeczywistym |
| Liczba godzin usługi | 16 |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych |

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie "Modelowanie procesów biznesowych" przygotowuje uczestników do samodzielnego zarządzania procesami w organizacji, poprzez ich identyfikowanie, definiowanie, analizowanie i parametryzowanie.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|--|---|-------------------------------------|
| Uczestnik posługuje się wiedzą w zakresie modelowania procesów biznesowych | <ul style="list-style-type: none">• definiuje narzędzia do mapowania i mierzenia procesów• charakteryzuje i omawia procesy• omawia i charakteryzuje metody modelowania procesów biznesowych | Wywiad ustrukturyzowany |
| | | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Uczestnik zarządza procesami w organizacji | <ul style="list-style-type: none">• analizuje wybrane procesy wewnątrz organizacji• tworzy procesy w organizacji• wyciąga wnioski z analizy procesów wewnątrz organizacji• wykorzystuje narzędzia informatyczne wspierające proces zarządzania procesami• prowadzi rozmowy motywacyjne z pracownikami w zakresie wagi zarządzania procesowego w organizacji | Wywiad ustrukturyzowany |
| | | Obserwacja w warunkach symulowanych |

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

Czym jest zarządzanie procesami

- Koncepcja zarządzania procesami
- Przegląd systemów związanych z zarządzaniem procesami – słownik (TQM, Kaizen, Kanban, Lean, Six Sigma, Poka-Yoke, Process Reengineering)

Jak mapować proces biznesowy

- Ćwiczenia z narzędziami do mapowania procesów: SIPOC – dostawca, wejście, proces, wyjście, klient; FLOWCHART – diagram przepływu (wersja 'macro' i wersja 'funkcjonalna')
- Ćwiczenia z tworzeniem architektury procesów biznesowych dla firmy

Jak mierzyć proces biznesowy

- Ćwiczenia z drzewem CTQ – jak zarządzać zadowoleniem klienta
- Ćwiczenia z kalkulatorem SixSigma

Jak sprawdzić, czy proces będzie funkcjonował

- Diagnozowanie procesu biznesowego
- Ćwiczenia z szablonem KPI
- Ćwiczenia z narzędziem RTY – ilościowy wskaźnik wczesnego ostrzeżenia
- Ćwiczenia z 'Zegarem Diagnostyki Procesowej (PDC)' – jakościowy wskaźnik wczesnego ostrzeżenia

Wartość dodana warsztatu – symulacja modelowania procesowego na przykładzie ASTER Insurance.

Gra symulacyjna rozgrywana w trakcie dwudniowego warsztatu w czterech rundach dotycząca jednego z ważniejszych procesów firmy nieprodukcyjnej:

- W pierwszej rundzie uczestnicy doświadczają trzech zjawisk źle zarządzanego procesu: MUDA, MURI, MURA
- W drugiej rundzie opracowują mapę procesu oraz mierzą jego efektywność i sprawność wg koncepcji $Y = f(x_1, x_2, x_3, \dots, x_n)$
- W trzeciej rundzie uczestnicy obliczają Koszt Złej Jakości (COPQ – Cost of Poor Quality)
- W rundzie finałowej, stosując poprawę procesu (KAIZEN), obserwują jego poprawę za pomocą wskaźnika wczesnego ostrzeżenia RTY (Rollout Throuput Yield) – wskaźnika monitorującego jakość całego procesu

Podsumowanie

- Prezentacja symulacji grupowych
- Podsumowanie szkolenia

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 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.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 14 Czym jest zarządzanie procesami-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu | Krzysztof Swacha | 14-10-2024 | 09:00 | 11:00 | 02:00 |
| 2 z 14 Przerwa | Krzysztof Swacha | 14-10-2024 | 11:00 | 11:15 | 00:15 |
| 3 z 14 Jak mapować proces biznesowy-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu | Krzysztof Swacha | 14-10-2024 | 11:15 | 13:00 | 01:45 |
| 4 z 14 Przerwa | Krzysztof Swacha | 14-10-2024 | 13:00 | 14:00 | 01:00 |

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 5 z 14 Jak mierzyć proces biznesowy cz.1- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu | Krzysztof Swacha | 14-10-2024 | 14:00 | 15:00 | 01:00 |
| 6 z 14 Przerwa | Krzysztof Swacha | 14-10-2024 | 15:00 | 15:15 | 00:15 |
| 7 z 14 Jak mierzyć proces biznesowy cz.2- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu | Krzysztof Swacha | 14-10-2024 | 15:15 | 16:30 | 01:15 |
| 8 z 14 Jak sprawdzić, czy proces będzie funkcjonował- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu | Krzysztof Swacha | 15-10-2024 | 09:00 | 11:00 | 02:00 |
| 9 z 14 Przerwa | Krzysztof Swacha | 15-10-2024 | 11:00 | 11:15 | 00:15 |
| 10 z 14 Wartość dodana warsztatu – symulacja modelowania procesowego na przykładzie ASTER Insurance- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu | Krzysztof Swacha | 15-10-2024 | 11:15 | 13:00 | 01:45 |
| 11 z 14 Przerwa | Krzysztof Swacha | 15-10-2024 | 13:00 | 14:00 | 01:00 |

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 12 z 14 Podsumowanie cz.1- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu | Krzysztof Swacha | 15-10-2024 | 14:00 | 15:00 | 01:00 |
| 13 z 14 Przerwa | Krzysztof Swacha | 15-10-2024 | 15:00 | 15:15 | 00:15 |
| 14 z 14 Podsumowanie cz.2- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu | Krzysztof Swacha | 15-10-2024 | 15:15 | 16:30 | 01:15 |

Cennik

Cennik

| Rodzaj ceny | Cena |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 2 829,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto | 2 300,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto | 176,81 PLN |
| Koszt osobogodziny netto | 143,75 PLN |

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Krzysztof Swacha

Z wykształcenia jest prawnikiem. Jest absolwentem Wydziału Prawa i Administracji UMCS, Wyższej Szkoły Działalności Gospodarczej – kierunku Zarządzanie Menedżerskie oraz Polsko–Amerykańskiego Centrum Zarządzania Uniwersytetu Łódzkiego.

Ma ponad 18 letnie doświadczenie zawodowe z zakresu sprzedaży, negocjacji i zarządzania procesowego. Pełnił funkcję likwidatora w spółkach prawa handlowego, dyrektora handlowego,

członka zarządu, trenera oraz coacha. Od 2010 r. posiada doświadczenie w pracy za granicą w krajach Europy oraz Bliskiego Wschodu. W latach 2009 – 2017 przeszkolił ponad 2000 uczestników, w tym członków zarządów, dyrektorów zarządzających, dyrektorów działów, kierowników w branży produkcyjnej, przemysłowej, sprzedażowej, administracyjnej, bankowej, informatycznej, a także pracowników jednostek administracji państwowej i samorządowej w Polsce i za granicą. W EY Academy of Business Krzysztof odpowiada za przygotowanie i prowadzenie zajęć z zakresu zarządzania procesami.

Celem przygotowywanych przez Krzysztofa warsztatów jest przedstawienie systemowego podejścia do zarządzania procesami oraz tworzenie kultury zarządzania procesami w ramach struktury organizacji. Krzysztof prowadzi również kierunkowe warsztaty dla wybranych osób – liderów procesów biorących udział w mapowaniu i optymalizacji. Zajmuje się też audytem zmapowanych procesów. Doradza przy tworzeniu profili osobowych dla właścicieli procesów oraz opracowuje ścieżki rozwoju w kulturze zarządzania procesami.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy z uczestników otrzyma komplet materiałów szkoleniowych w formie skryptu.

Informacje dodatkowe

- Szkolenie jest częścią **Akademii Zarządzania Procesowego**.
- 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 podpokoj
- 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.

Kontakt



Oktawia Wróblewska

E-mail oktawia.wroblewska@pl.ey.com

Telefon (+48) 517 882 348