



Wprowadzenie do Six Sigma i metodyki DMAIC - Modelowanie i optymalizacja procesów biznesowych. Warsztaty praktyczne.

Numer usługi 2024/08/05/8282/2251893

2 078,70 PLN brutto

1 690,00 PLN netto

173,23 PLN brutto/h

140,83 PLN netto/h

Centrum Organizacji

Szkoleń i

Konferencji SEMPER

Magdalena

Wolniewicz-Kesaria



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 12 h

📅 19.09.2024 do 20.09.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	-Kadra Menedżerska -Liderzy Projektów
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	18-09-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	12
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Celem warsztatu jest przedstawienie technik i narzędzi na rzecz podnoszenia jakości procesów biznesowych wynikających z aktualnych i przyszłych potrzeb Klientów.

Szkolenie zostało tak zaprojektowane, aby przy wykorzystaniu metodyki Six-Sigma uczestnicy po szkoleniu byli w stanie na bazie uzyskanych informacji i wskazówek od Klientów płynących z otoczenia zewnętrznego i procesów biznesowych wykorzystać wiedzę do wdrożenia zmian transformacyjnych zwiększając przewagę konkurencyjną na tak dynamic

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Wiedza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - planuje wykorzystanie narzędzi do optymalizacji procesów biznesowych. - definiuje i analizuje kluczowe mierniki procesów biznesowych (KPI). - omawia Jak wdrażać projekty i świadomie zarządzać zmianą organizacyjną. - identyfikuje i modeluje procesy biznesowe oraz inicjuje działania korygujące 	<p>Te kryteria weryfikacji pozwolą ocenić wiedzę uczestnika w zakresie planowania, analizy, wdrażania projektów, identyfikacji i modelowania procesów, a także umiejętności skutecznego wykorzystywania głosu klienta w doskonaleniu procesów i produktów.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
<p>Umiejętności:</p> <ul style="list-style-type: none"> - określa metody zarządzania zmianą procesów biznesowych i wzrostu satysfakcji Klientów. - identyfikuje potrzeby Klientów w zakresie jakości produktów i usług. - omawia program poprawy jakości procesów obsługi Klienta i dostarczania nowych produktów bankowych. 	<p>Te kryteria weryfikacji umożliwiają ocenę umiejętności uczestnika w zakresie zarządzania zmianą procesów biznesowych, identyfikacji potrzeb klientów oraz opracowywania i wdrażania programów poprawy jakości obsługi klienta i dostarczania nowych produktów bankowych.</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
<p>Kompetencje społeczne:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem - identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia, - określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu. 	<p>- Umiejętność dostosowania reakcji do różnorodnych kontekstów zawodowych.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
	<p>• Walidacja usługi odbędzie się poprzez arkusz ankiety ewaluacyjnej w formie 5 pytań otwartych oraz 6 zamkniętych, przekazywanej dla uczestnika w ostatnim dniu szkolenia podczas ostatniej przerwy</p>	<p>Test teoretyczny</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Otrzymane zaświadczenie po ukończonym szkoleniu zawiera szczegółowe informacje dotyczące osiągniętych efektów edukacyjnych przez uczestnika.

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

Nabyta wiedza poddawana jest ocenie poprzez kończącą zajęcia dyskusję trenera z uczestnikami, bazującą na ściśle określonych kryteriach weryfikacji.

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

Świadectwo potwierdza, że proces walidacji jest niezależny od etapu szkolenia, a obiektywność trenerów przeprowadzających walidację jest zagwarantowana.

Program

- szkolenie trwa 2 dni (łącznie 12h) i możesz w nim uczestniczyć z dowolnego miejsca dołączając do wirtualnego pokoju konferencyjnego wykorzystując urządzenie z dostępem do internetu
- zajęcia odbywają się w godzinach 09.30-15.30 każdego dnia według harmonogramu:

DZIEŃ I

Godz. 09.30 - 11.00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

Prezentacja trenera i uczestników szkolenia.

I. Wprowadzenie do zarządzania procesem ciągłego doskonalenia.

Projektowanie strumienia wartości.

Doskonalenie strumienia wartości.

Tradycyjna strategia zwiększania konkurencyjności przedsiębiorstwa.

Narzędzia ciągłego doskonalenia.

Godz. 11.00 - 13.00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

II. Kluczowe terminy i pojęcia zarządzania modelowaniem procesów.

Modelowanie procesu, zarządzanie procesowe, doskonalenie procesów.

Działania w ramach zarządzania procesowego.

Model przebiegu pracy.

Kluczowe korzyści z zarządzania modelowaniem procesów.

Etapy projektu doskonalenia procesów.

Zarządzanie zmianami organizacyjnymi.

Godz. 13.00 - 14.00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

III. Wykorzystanie głosu Klienta (VoC) na rzecz wzrostu jakości usług.

Czym jest Głos Klienta (VoC)

Wartość postrzegana przez klienta

Satysfakcja - całkowita satysfakcja Klienta

Narzędzia do śledzenia i pomiaru satysfakcji klienta

Oczekiwania Klienta a zdolność procesów biznesowych do ich zaspokajania.

Wpływ VoC na strategię biznesową

Informacja VoC, CTQ: plan działań.

Godz. 14.00 - 15.30 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

IV. Modelowanie i optymalizacja procesów biznesowych - Six-Sigma (cykl DMAIC).

Etap Definiowania (D)

Karta Projektu: definiowanie przyczyn powstawania problemów i opracowanie uzasadnienia wyboru zagadnienia z perspektywy Klienta i organizacji.

Opracowanie celu i harmonogramu projektu jakościowego.

Modelowanie procesu - SIPOC.

Orientacja na Klienta: czyli jak głos Klienta opisać w formie mierzalnej i wykorzystać wiedzę do wdrożenia usprawnień.

DZIEŃ II

Godz. 09.30 - 11.00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

Przegląd zagadnień omówionych w dniu pierwszym.

Etap Pomiaru (M)

Kluczowe wskaźniki procesu (KPI): czyli w jaki sposób należy patrzeć na proces, aby identyfikować problemy.

4 kroki do zbierania danych (definicja operacyjna, źródła i typy danych, analiza systemu pomiarowego, próbki losowe)

Godz. 11.00 - 13.00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

Analiza czynników wpływające na niespełnienie oczekiwań Klientów.

Miary jakościowe: sposoby opisu zbiorów danych i wyników obserwacji procesów.

Graficzna prezentacja wyników: obiektywny sposób prezentacji wyników.

Etap Analizy (A)

Szukanie głównych przyczyn problemu (istota burzy mózgów)

Analiza statystyczna procesu czyli co trzeba zrobić, aby wiedzieć o swoim procesie wszystko.

Mapowanie procesu: zapis obserwacji procesu w formie graficznej (istota GEMBA).

Analiza dodawanej wartości (podstawy filozofii LEAN):gdzie i jak zaobserwować elementy generujące straty i nie dodające wartości w naszych procesach

Analiza ryzyka i krytycznych elementów procesu.

Godz. 13.00 - 14.00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

Etap Usprawnień (I)

Generowanie rozwiązań: jak w najkrótszym czasie uzyskać i wdrożyć jak najwięcej potencjalnie dobrych rozwiązań (strategia Quick-Win).

Wykorzystanie sprawdzonych narzędzi i technik jakości na rzecz doskonalenia.

Wybór rozwiązań: narzędzia i sposoby wyboru najlepszych rozwiązań i podejmowania właściwych decyzji.

Plan wdrożenia usprawnień: przegląd najlepszych praktyk w zarządzaniu projektami.

Godz. 14.00 - 15.20 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

Etap Sterowania (C)

Dokumentowanie zmian

Monitorowanie procesu

Zamknięcie projektu: co jest ważne, aby po zamknięciu projektu zmiana pozostała, a pracownicy chcieli ponownie wziąć udział w kolejnych projektach.

Podsumowanie i wnioski końcowe.

Godz. 15.20 - 15:25 – ankieta ewaluacyjna

Godz. 15:25 - 15:30 – podsumowanie i zakończenie szkolenia

Szkolenie będzie realizowane w wymiarze 12-godzinnym, gdzie 1 godzina odpowiada godzinie zegarowej (60min.)

- w programie szkolenia przewidziane są 2 przerwy 10-minutowe oraz 1 przerwa 20-minutowa.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Wprowadzenie do Six Sigma i metodyki DMAIC	Trener SEMPER	19-09-2024	09:00	15:00	06:00
2 z 2 Wprowadzenie do Six Sigma i metodyki DMAIC	Trener SEMPER	20-09-2024	09:00	15:00	06:00


Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 078,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 690,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	173,23 PLN
Koszt osobogodziny netto	140,83 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1
Trener SEMPER



Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki uczestnictwa

ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

Informacje dodatkowe

Metody pracy podczas szkolenia on-line:

wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel

szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników

bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz

pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.

podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym

otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce

masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu

otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki techniczne

WYMAGANIA TECHNICZNE:

Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)

Wymagania sprzętowe:

Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu

Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek

Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.

Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line - od momentu rozpoczęcia szkolenia do momentu zakończenia szkolenia

Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail info@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060