



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

Numer usługi 2024/08/05/8282/2251902

Centrum Organizacji  
Szkoleń i  
Konferencji SEMPER  
Magdalena  
Wolniewicz-Kesaria

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 12 h

📅 04.11.2024 do 05.11.2024



2 078,70 PLN brutto

1 690,00 PLN netto

173,23 PLN brutto/h

140,83 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Organizacja
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	-Kadra Menedżerska -Liderzy Projektów
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	2
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	03-11-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	12
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	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><b>Wiedza:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- planuje wykorzystanie narzędzi do optymalizacji procesów biznesowych.</li> <li>- definiuje i analizuje kluczowe mierniki procesów biznesowych (KPI).</li> <li>- omawia Jak wdrażać projekty i świadomie zarządzać zmianą organizacyjną.</li> <li>- identyfikuje i modeluje procesy biznesowe oraz inicjuje działania korygujące</li> </ul>	<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><b>Umiejętności:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- określa metody zarządzania zmianą procesów biznesowych i wzrostu satysfakcji Klientów.</li> <li>- identyfikuje potrzeby Klientów w zakresie jakości produktów i usług.</li> <li>- omawia program poprawy jakości procesów obsługi Klienta i dostarczania nowych produktów bankowych.</li> </ul>	<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><b>Kompetencje społeczne:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem</li> <li>- identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia,</li> <li>- określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu.</li> </ul>	<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
<span>1 z 2</span> Wprowadzenie do Six Sigma i metodyki DMAIC	Trener SEMPER	04-11-2024	09:00	15:00	06:00
<span>2 z 2</span> Wprowadzenie do Six Sigma i metodyki DMAIC	Trener SEMPER	05-11-2024	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](mailto:info@szkolenia-semper.pl)

**Telefon** (+48) 570 590 060