



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

Numer usługi 2025/01/16/8282/2506203

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
📅 22.05.2025 do 23.05.2025

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	21-05-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	12
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Usługa ma na celu nabycie kompetencji w zakresie technik i narzędzi na rzecz podnoszenia jakości procesów biznesowych wynikających z aktualnych i przyszłych potrzeb Klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza: - 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	Uczestnik po szkoleniu: -Wskazuje co najmniej trzy metody zarządzania zmianą procesów biznesowych. -Wyjaśnia wpływ każdej z metod na poprawę efektywności procesów biznesowych. - Podaje przykłady działań, które zwiększają satysfakcję Klientów. - Stosuje odpowiednie metody badania potrzeb Klientów (np. ankiety, wywiady, analiza opinii). - Wymienia kluczowe czynniki wpływające na satysfakcję Klientów. - Analizuje i interpretuje zebrane dane dotyczące jakości produktów i usług. - Przedstawia główne elementy programu poprawy jakości obsługi Klienta.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Umiejętności: - 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.	Uczestnik po szkoleniu: -Wymienia i charakteryzuje co najmniej trzy narzędzia służące do optymalizacji procesów biznesowych. -Wyjaśnia zasady działania wybranych narzędzi oraz ich zastosowanie w różnych obszarach biznesowych. - Ocenia skuteczność narzędzi optymalizacyjnych na podstawie przykładów z praktyki biznesowej. - Wyjaśnia znaczenie KPI i ich rolę w zarządzaniu procesami biznesowymi. - Wskazuje kluczowe mierniki dla różnych obszarów biznesowych (np. obsługa klienta, produkcja, sprzedaż). - Analizuje wartości KPI na podstawie rzeczywistych lub symulowanych danych. - Opisuje etapy wdrażania projektów i podstawowe metodyki zarządzania projektami (np. Agile, Waterfall, PRINCE2). - Wskazuje czynniki wpływające na skuteczność zarządzania zmianą organizacyjną. - Omawia strategie minimalizowania oporu wobec zmian w organizacji. - Wskazuje podstawowe metody identyfikacji procesów biznesowych (np. diagramy procesów, BPMN, SIPOC). - Tworzy modele procesów biznesowych z wykorzystaniem odpowiednich narzędzi. - Identyfikuje obszary wymagające optymalizacji i proponuje działania korygujące. - Analizuje wpływ zmian w procesach na efektywność organizacji.	Test teoretyczny
Kompetencje społeczne: - 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 prawidłowo identyfikuje i rozstrzyga dylematy związane z wykonywaniem zawodu.	- dobiera odpowiednie metody do dalszego kształcenia - reaguje odpowiednio do różnorodnych kontekstów zawodowych	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, 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?

Tak, 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?

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

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
- podczas szkolenia zaplanowane są 3 przerwy, które wliczają się w czas trwania szkolenia.
- zajęcia odbywają się w godzinach 09.30-15.30 każdego dnia według harmonogramu:

DZIEŃ I

Godz. 09.30 - 09.40 – PRE TEST do uzupełnienia przed szkoleniem

Godz. 09.40 - 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 wpływających 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 - 15.10 – 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. 15.10 - 15:20 – POST TEST walidacja usługi

Godz. 15:20 - 15:30 – podsumowanie i zakończenie szkolenia

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

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 PRE TEST do uzupełnienia przed szkoleniem	-	22-05-2025	09:30	09:40	00:10
2 z 11 I. Wprowadzenie do zarządzania procesem ciągłego doskonalenia.	Zygmunt Dolata	22-05-2025	09:40	11:00	01:20
3 z 11 II. Kluczowe terminy i pojęcia zarządzania modelowaniem procesów.	Zygmunt Dolata	22-05-2025	11:00	13:00	02:00
4 z 11 III. Wykorzystanie głosu Klienta (VoC) na rzecz wzrostu jakości usług.	Zygmunt Dolata	22-05-2025	13:00	14:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 11 IV. Modelowanie i optymalizacja procesów biznesowych - Six-Sigma (cykl DMAIC).	Zygmunt Dolata	22-05-2025	14:00	15:30	01:30
6 z 11 Przegląd zagadnień omówionych w dniu pierwszym. Etap Pomiaru (M)	Zygmunt Dolata	23-05-2025	09:30	11:00	01:30
7 z 11 Analiza czynników wpływające na niespełnienie oczekiwań Klientów.	Zygmunt Dolata	23-05-2025	11:00	13:00	02:00
8 z 11 Etap Usprawnień (I)	Zygmunt Dolata	23-05-2025	13:00	14:00	01:00
9 z 11 Etap Sterowania (C) Dokumentowanie zmian	Zygmunt Dolata	23-05-2025	14:00	15:10	01:10
10 z 11 POST TEST walidacja usługi	-	23-05-2025	15:10	15:20	00:10
11 z 11 podsumowanie i zakończenie szkolenia	Zygmunt Dolata	23-05-2025	15:20	15:30	00:10

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

Zygmunt Dolata

Ekspert SEMPER ds. planowania rozwoju pracowników. Trener biznesu, menedżer projektów, coach, wykładowca i konsultant HR. Specjalizuje się w szkoleniach i konsultacjach dla zarządzających zespołami pracowniczymi oraz pracowników wymagających wsparcia metodologicznego. Posiada wieloletnie doświadczenie zawodowe na stanowiskach menedżerskich. Ekspert ds. HR, zarządzania, budowania relacji zawodowych i autoprezentacji. Prowadzi wysoko oceniane szkolenia z zakresu oceny pracowniczej, badania potrzeb szkoleniowych, zarządzania szkoleniami, rekrutacji i selekcji pracowników, specjalizuje się również w warsztatach z komunikacji interpersonalnej, obsługi klienta oraz radzenia sobie ze stresem. Uznany konsultant w zakresie zarządzania zmianą oraz kreowania wizerunku instytucji publicznych i przedsiębiorstw. Posiada bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce dla osób dorosłych w okresie 5 lat wstecz od daty rozpoczęcia szkolenia.

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 uczestników finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych następuje zwolnienie z obowiązku opłaty podatku VAT. Zwolnienie przyznane jest zgodnie z treścią rozporządzenia ministra finansów art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11.03.2004 r.

- Walidacja usługi odbędzie się poprzez PRE i POST TESTY przekazane dla uczestników na początku szkolenia oraz ponownie weryfikowane przed jego zakończeniem.
- Usługa będzie rejestrowana w celu kontroli i audytu. Wizerunek uczestników będzie rejestrowany. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania i używania sprawnej kamery internetowej.

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