



Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria

★★★★☆ 4,5 / 5
2 546 ocen

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

Numer usługi 2025/03/18/8282/2630016

2 201,70 PLN brutto
1 790,00 PLN netto
137,61 PLN brutto/h
111,88 PLN netto/h

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 19.03.2026 do 20.03.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	-Kadra Menedżerska -Liderzy Projektów
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	18-03-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji w zakresie technik i narzędzi podnoszenia jakości procesów biznesowych zgodnie z obecnymi i przyszłymi potrzebami Klientów. Szkolenie, oparte na metodyce Six Sigma, przygotowuje uczestników do wykorzystania informacji z otoczenia i procesów biznesowych do wdrażania zmian transformacyjnych oraz budowania przewagi konkurencyjnej w dynamicznym otoczeniu.

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 projekt i świadomie zarządzać zmianą organizacyjną. - identyfikuje i modeluje procesy biznesowe oraz inicjuje działania korygujące	Uczestnik po szkoleniu: - wskazuje cele stosowania poszczególnych narzędzi - interpretuje wartości KPI na podstawie przykładowych danych - omawia znaczenie komunikacji i zaangażowania pracowników	Test teoretyczny
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: - dobiera metody zarządzania zmianą adekwatnie do opisanego przypadku biznesowego - formułuje wnioski możliwe do wykorzystania w doskonaleniu oferty - omawia etapy wdrażania programu poprawy jakości	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 potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać 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

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

TAK

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

TAK

Program

[Program szkolenia jest własnością intelektualną SEMPER i przetwarzanie go dla celów komercyjnych bez wiedzy i zgody autora jest zabronione.]

DZIEŃ I

Dzień I

Godz. 10.00 - 10.10 – PRE TEST do uzupełnienia przed szkoleniem

Godz. 10.10 - 12.00 – szkolenie

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. 12.00 - 12.15 – przerwa

Godz. 12.15 - 14.00 – szkolenie

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. 14.00 - 14.30 – przerwa

Godz. 14.30 - 16.00 – szkolenie

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. 16.00 - 16.15 - przerwa

Godz. 16.15 - 18.00 – szkolenie

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. 09.00 - 11.00 – szkolenie

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)

Analiza czynników wpływające na niespełnienie oczekiwań Klientów.

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

Graficzna prezentacja wyników: obiektywny sposób prezentacji wyników.

Godz. 11.00 - 11.15 – przerwa

Godz. 11.15 - 13.00 – szkolenie

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 - 13.30 – przerwa

Godz. 13.30 - 15.00 – szkolenie

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. 15.00 - 15.15 – przerwa

Godz. 15.15 - 16.40 – szkolenie

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. 16.40 - 16.50 – POST TEST walidacja usługi

Godz. 16.50 - 17.00 – podsumowanie i zakończenie szkolenia

Szkolenie będzie realizowane w wymiarze 16-godzinnym, gdzie 1 godzina odpowiada godzinie dydaktycznej (45min.)

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 PRE TEST do uzupełnienia przed szkoleniem	-	19-03-2026	10:00	10:10	00:10
2 z 17 I. Wprowadzenie do zarządzania procesem ciągłego doskonalenia.	Zygmunt Dolata	19-03-2026	10:10	12:00	01:50
3 z 17 przerwa	Zygmunt Dolata	19-03-2026	12:00	12:15	00:15
4 z 17 II. Kluczowe terminy i pojęcia zarządzania modelowaniem procesów.	Zygmunt Dolata	19-03-2026	12:15	14:00	01:45
5 z 17 przerwa	Zygmunt Dolata	19-03-2026	14:00	14:30	00:30
6 z 17 III. Wykorzystanie głosu Klienta (VoC) na rzecz wzrostu jakości usług.	Zygmunt Dolata	19-03-2026	14:30	16:00	01:30
7 z 17 przerwa	Zygmunt Dolata	19-03-2026	16:00	16:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 17 IV. Modelowanie i optymalizacja procesów biznesowych - Six-Sigma (cykl DMAIC).	Zygmunt Dolata	19-03-2026	16:15	18:00	01:45
9 z 17 Etap Pomiaru (M)	Zygmunt Dolata	20-03-2026	09:00	11:00	02:00
10 z 17 przerwa	Zygmunt Dolata	20-03-2026	11:00	11:15	00:15
11 z 17 Etap Analizy (A)	Zygmunt Dolata	20-03-2026	11:15	13:00	01:45
12 z 17 przerwa	Zygmunt Dolata	20-03-2026	13:00	13:30	00:30
13 z 17 Etap Usprawnień (I)	Zygmunt Dolata	20-03-2026	13:30	15:00	01:30
14 z 17 przerwa	Zygmunt Dolata	20-03-2026	15:00	15:15	00:15
15 z 17 Etap Sterowania (C)	Zygmunt Dolata	20-03-2026	15:15	16:40	01:25
16 z 17 POST TEST walidacja usługi	-	20-03-2026	16:40	16:50	00:10
17 z 17 podsumowanie i zakończenie szkolenia	Zygmunt Dolata	20-03-2026	16:50	17:00	00:10

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 201,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 790,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	137,61 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 pracowniczey, 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

Materiały dydaktyczne

[autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]

Materiały piśmiennicze

[notatnik, długopis]

Warunki uczestnictwa

ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

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.

Informacje dodatkowe

Materiały dydaktyczne:

Standardowo zestaw materiałów szkoleniowych obejmuje:

-autorski podręcznik Uczestnika szkolenia,

-materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych

-materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]

-dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia

-konsultacje poszkoleniowe

-każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Adres

ul. Towarowa 2

00-811 Warszawa

woj. mazowieckie

Szkolenia w Warszawie najczęściej realizujemy w Hotel*** Campanile.

W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca szkolenia na obiekt o tym samym lub wyższym standardzie i nie stanowi to zmiany warunków umowy.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail a.poznanska@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060