



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



Akademia Zarządzania Procesowego

Numer usługi 2025/04/10/10940/2682662

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 49 h

📅 28.04.2025 do 27.06.2025

7 257,00 PLN brutto

5 900,00 PLN netto

148,10 PLN brutto/h

120,41 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Do udziału w warsztatach zapraszamy: • Menedżerów średniego i wyższego szczebla • Menedżerów projektów • Menedżerów, pełnomocników ds. zarządzania jakością (ISO) • Konsultantów odpowiedzialnych za tworzenie procesów biznesowych • Osoby, które są zaangażowane we wdrażanie nowych lub monitorowanie istniejących procesów w swojej firmie
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	25
Data zakończenia rekrutacji	24-04-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	49
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 "Akademia Zarządzania Procesowego" przygotowuje uczestników do efektywnego zarządzania procesami w organizacji poprzez zdobycie zastosowanie praktycznych umiejętności w zakresie modelowania, optymalizacji procesów oraz roli lidera w zarządzaniu procesowym.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik posługuje się wiedzą w zakresie procesów biznesowych	• definiuje proces biznesowy • charakteryzuje cykl Deminga (PDCA) • omawia systemy związane z zarządzaniem procesami • analizuje Koszt Złej Jakości (COPQ – Cost of Poor Quality)	Wywiad swobodny Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik wykorzystuje narzędzia do mapowania i mierzenia procesów	• analizuje przyczyny źródłowe dla poprawy procesu • tworzy Mape Strumienia Wartości • wykorzystuje działania kontrolujące jakość w procesie • wprowadza Diagram ISHIKAWA • stosuje Indeks WYDAJNOŚCI	Wywiad swobodny 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

Moduł I: Modelowanie procesów

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 ostrzegania
- Ćwiczenia z Zegarem Diagnostyki Procesowej (PDC) – jakościowy wskaźnik wczesnego ostrzegania

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 ostrzegania RTY (Rollout Throuput Yield) – wskaźnika monitorującego jakość całego procesu

Podsumowanie

- Prezentacja symulacji grupowych
- Podsumowanie szkolenia

Moduł II: Optymalizacja procesów

Na czym polega cykl Deminga (PDCA) – koncepcja cyklu skutecznego zarządzania

- Planuj (Plan)
- Wykonaj (Do)
- Sprawdź (Check)
- Działaj (Act)
- Gra symulacyjna „Transaction Process” – I runda: tradycyjny model procesu

(P) Jak analizować i planować działania

- Diagram ISHIKAWA (diagram ryby) – jak szukać przyczyny źródłowej dla poprawy procesu
- Diagram PODOBIENSTWA (Affinity) – omówienie technik efektywnego planowania procesu, wskazówki, jak go poprawnie używać
- Gra symulacyjna „Transaction Process” – II runda: Layout Re-Design

(D) Jak wybrać scenariusz działania i wdrażać w organizacji

- Struktura EFEKTYWNE – OSIĄGALNE

- Technika GRUP NOMINALNYCH Omówienie technik
- Gra symulacyjna „Transaction Process” – III runda: One Piece Flow

(C) Jak sprawdzać, czy osiągamy plan

- Indeks WYDAJNOŚCI
- Analiza skali WAŻNOŚCI i REALIZACJI
- Omówienie technik, wskazówki, jak używać narzędzi. Ćwiczenia praktyczne
- Gra symulacyjna „PERFECTFINANCES” z elementami koncepcji 5S
- Gra symulacyjna „Transaction Process” – IV runda: Heijunka

(A) Jak korygować plany i działania na przyszłość

- Matryca PLAN – REZULTATY
- Analiza CZYNNIKÓW PRZECIWSTAWNYCH (model Kurta Lewina) – jak przeprowadzić zmianę
- Ćwiczenie z modelem Kurta Lewina

Podsumowanie gry symulacyjnej

- Mapa Strumienia Wartości
- Mapa radarowa KAIZEN

Moduł III: Rola lidera w zarządzaniu procesowym

Rozpoczniemy od gry dla uczestników

- Dzięki grze, grupa dostanie materiał do analizy i na podstawie własnych obserwacji podejmie decyzję o poprawie
- W przypadku braku poprawy, wejdziemy do systemowej analizy defektów za pomocą map procesowych. Ideą zajęć jest stosowanie narzędzi takich jak SIPOC, Flowchart i CTQ w praktyce
- Materiał będzie służył do wejścia do kolejnego obszaru, jakim jest higiena procesowa – z czego się składa, jak ją stosować w praktyce. Rola lidera w higienie
- Omówienie zasad
- Omówienie każdej z nich na przykładach z gry oraz materiałach praktycznych

Jak pracować z defektami jednorodnymi, a jak z niejednorodnymi

- W grze zaobserwujemy różne defekty. Skupimy się na właściwej ich identyfikacji i grupowaniu. Zaznaczymy też, jaka w tej części jest rola lidera. Przekonamy się, czy rola lidera wspiera higienę procesową
- Siłę właściwego grupowania defektów poznamy na tym, jak bardzo scenariusze poprawy (zastosowane w grze) zmieniają mapy procesowe. Będzie to doskonała okazja do czytania przez lidera, jak zmiana korelacji na mapach wpływa na zmiany w procesie

Jak oznaczać w praktyce czynności i działania kontrolujące jakość w procesie, wejście do GEMBA KAIZEN

GEMBA WALK

- Omówienie zasad i roli lidera w GEMBA – czym się zajmuje, za co odpowiada
- Omówienie czy i jak GEMBA wpływa na higienę procesową

Identyfikacja obszarów utrudniających wprowadzanie zmian – rola lidera, wizualizacja, pozytywna komunikacja

Czas trwania szkolenia:

Szkolenie trwa **49 godzin dydaktycznych** (tj. 45 minut). Podana ilość godzin szkolenia nie zawiera czasu przerw.

Walidacja:

W trakcie szkolenia przeprowadzana będzie walidacja w formie wywiadu swobodnego oraz obserwacji w warunkach symulowanych.

Osoba walidująca, waliduje usługę w formie zdalnej, po jej zakończeniu, w oparciu o checklistę od trenera prowadzącego usługę, a następnie potwierdza osiągnięcie efektów kształcenia swoim podpisem na zaświadczeniu o zakończeniu udziału w usłudze rozwojowej.

W harmonogramie szkolenia, został wskazany przybliżony czas przeprowadzenia walidacji usługi rozwojowej.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 44

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 44 Czym jest zarządzanie procesami cz. 1	Krzysztof Swacha	28-04-2025	09:00	10:00	01:00
2 z 44 Czym jest zarządzanie procesami cz. 2	Krzysztof Swacha	28-04-2025	10:00	11:00	01:00
3 z 44 Przerwa	Krzysztof Swacha	28-04-2025	11:00	11:15	00:15
4 z 44 Czym jest zarządzanie procesami cz. 3	Krzysztof Swacha	28-04-2025	11:15	13:00	01:45
5 z 44 Przerwa	Krzysztof Swacha	28-04-2025	13:00	14:00	01:00
6 z 44 Jak mapować proces biznesowy cz. 1	Krzysztof Swacha	28-04-2025	14:00	15:00	01:00
7 z 44 Przerwa	Krzysztof Swacha	28-04-2025	15:00	15:15	00:15
8 z 44 Jak mapować proces biznesowy cz. 2	Krzysztof Swacha	28-04-2025	15:15	16:30	01:15
9 z 44 Jak mierzyć proces biznesowy	Krzysztof Swacha	29-04-2025	09:00	11:00	02:00
10 z 44 Przerwa	Krzysztof Swacha	29-04-2025	11:00	11:15	00:15
11 z 44 Jak sprawdzić, czy proces będzie funkcjonował cz. 1	Krzysztof Swacha	29-04-2025	11:15	13:00	01:45
12 z 44 Przerwa	Krzysztof Swacha	29-04-2025	13:00	14:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 44 Jak sprawdzić, czy proces będzie funkcjonował cz. 2	Krzysztof Swacha	29-04-2025	14:00	15:00	01:00
14 z 44 Przerwa	Krzysztof Swacha	29-04-2025	15:00	15:15	00:15
15 z 44 Wartość dodana warsztatu – symulacja modelowania procesowego na przykładzie ASTER Insurance. Podsumowanie	Krzysztof Swacha	29-04-2025	15:15	16:30	01:15
16 z 44 Na czym polega cykl Deminga (PDCA) – koncepcja cyklu skutecznego zarządzania	Krzysztof Swacha	12-05-2025	09:00	11:00	02:00
17 z 44 Przerwa	Krzysztof Swacha	12-05-2025	11:00	11:15	00:15
18 z 44 (P) Jak analizować i planować działania	Krzysztof Swacha	12-05-2025	11:15	13:00	01:45
19 z 44 Przerwa	Krzysztof Swacha	12-05-2025	13:00	14:00	01:00
20 z 44 (D) Jak wybrać scenariusz działania i wdrażać w organizacji cz. 1	Krzysztof Swacha	12-05-2025	14:00	15:00	01:00
21 z 44 Przerwa	Krzysztof Swacha	12-05-2025	15:00	15:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
22 z 44 (D) Jak wybrać scenariusz działania i wdrażać w organizacji cz. 2	Krzysztof Swacha	12-05-2025	15:15	16:30	01:15
23 z 44 (C) Jak sprawdzać, czy osiągamy plan cz. 1	Krzysztof Swacha	13-05-2025	09:00	11:00	02:00
24 z 44 Przerwa	Krzysztof Swacha	13-05-2025	11:00	11:15	00:15
25 z 44 (C) Jak sprawdzać, czy osiągamy plan cz. 2	Krzysztof Swacha	13-05-2025	11:15	13:00	01:45
26 z 44 Przerwa	Krzysztof Swacha	13-05-2025	13:00	14:00	01:00
27 z 44 (A) Jak korygować plany i działania na przyszłość	Krzysztof Swacha	13-05-2025	14:00	15:00	01:00
28 z 44 Przerwa	Krzysztof Swacha	13-05-2025	15:00	15:15	00:15
29 z 44 Podsumowanie gry symulacyjnej	Krzysztof Swacha	13-05-2025	15:15	16:30	01:15
30 z 44 Rozpocniemy od gry dla uczestników cz. 1	Krzysztof Swacha	26-06-2025	09:00	11:00	02:00
31 z 44 Przerwa	Krzysztof Swacha	26-06-2025	11:00	11:15	00:15
32 z 44 Rozpocniemy od gry dla uczestników cz. 2	Krzysztof Swacha	26-06-2025	11:15	13:00	01:45
33 z 44 Przerwa	Krzysztof Swacha	26-06-2025	13:00	14:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
34 z 44 Jak pracować z defektami jednorodnymi, a jak z niejednorodnymi cz. 1	Krzysztof Swacha	26-06-2025	14:00	15:00	01:00
35 z 44 Przerwa	Krzysztof Swacha	26-06-2025	15:00	15:15	00:15
36 z 44 Jak pracować z defektami jednorodnymi, a jak z niejednorodnymi cz. 2	Krzysztof Swacha	26-06-2025	15:15	16:30	01:15
37 z 44 Jak oznaczać w praktyce czynności i działania kontrolujące jakość w procesie, wejście do GEMBA KAIZEN cz. 1	Krzysztof Swacha	27-06-2025	09:00	11:00	02:00
38 z 44 Przerwa	Krzysztof Swacha	27-06-2025	11:00	11:15	00:15
39 z 44 Jak oznaczać w praktyce czynności i działania kontrolujące jakość w procesie, wejście do GEMBA KAIZEN cz. 2	Krzysztof Swacha	27-06-2025	11:15	13:00	01:45
40 z 44 Przerwa	Krzysztof Swacha	27-06-2025	13:00	14:00	01:00
41 z 44 GEMBA WALK	Krzysztof Swacha	27-06-2025	14:00	15:00	01:00
42 z 44 Przerwa	Krzysztof Swacha	27-06-2025	15:00	15:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
43 z 44 Identyfikacja obszarów utrudniających wprowadzanie zmian – rola lidera, wizualizacja, pozytywna komunikacja	Krzysztof Swacha	27-06-2025	15:15	16:30	01:15
44 z 44 Walidacja usługi	-	27-06-2025	16:30	17:15	00:45

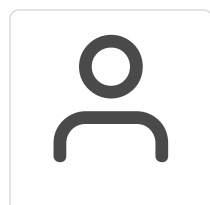
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 257,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 900,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	148,10 PLN
Koszt osobogodziny netto	120,41 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 – kierunek 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

- Harmonogram godzinowy szkolenia każdorazowo dostosowywany jest do grupy szkoleniowej.
- Godziny realizacji poszczególnych modułów szkolenia mogą ulec zmianie.

Adres

al. Armii Ludowej 26

00-609 Warszawa

woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe
- W budynku znajduje się: parking dla rowerów, poczta, restauracja, firma kurierska, kiosk.

Kontakt



Karina Rogalska

E-mail karina.rogalska@pl.ey.com

Telefon (+48) 572 002 706