



Szkolenie Zarządzanie Procesami Biznesowymi

Numer usługi 2025/04/25/176271/2710313

1 451,40 PLN brutto

1 180,00 PLN netto

111,65 PLN brutto/h

90,77 PLN netto/h

OPEN HORIZON
CONSULTING
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ SPÓŁKA
KOMANDYTOWA

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 13 h

📅 25.08.2025 do 26.08.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

Sposób dofinansowania

wsparcie dla osób indywidualnych
wsparcie dla pracodawców i ich pracowników

Grupa docelowa usługi

Szkolenie Zarządzanie procesami biznesowymi jest przeznaczone dla:

- Managerów i Dyrektorów Działów/Departamentów Zarządzania Jakością
- Specjalistów ds. Systemu Zarządzania Jakością
- kierownictwa i pracowników jednostek zajmujących się doskonaleniem procesów
- kierownictwa i pracowników działów zarządzania procesem produkcyjnym
- kierowników i pracowników działów logistyki
- kierowników i pracowników jednostek odpowiedzialnych za jakość obsługi klienta
- kierowników projektów

Minimalna liczba uczestników

6

Maksymalna liczba uczestników

12

Data zakończenia rekrutacji

12-08-2025

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi	13
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 ma za zadanie przygotować słuchaczy do samodzielnej implementacji systemu zarządzania procesami, dlatego też oprócz wykładu teoretycznego, zawiera także część praktyczną, która pozwala na wykorzystanie zdobytej w trakcie szkolenia wiedzy. Słuchaczom szkolenia zostaną przedstawione krok po kroku etapy tworzenia systemu zarządzania procesami biznesowymi. Dowiedzą się również na czym polega mapowanie procesów, modelowanie i ich optymalizacja.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Podczas szkolenia z Zarządzanie Procesami Biznesowymi uczestnicy nauczą się m.in.: projektować system zarządzania procesami (ustalać zakres ról i odpowiedzialności), określać procesy biznesowe będące przedmiotem zarządzania, definiować najistotniejsze wymagania jakościowe klientów, w jaki sposób projektować system pomiarowy dla procesu i zbierać dane na podstawie wymagań, w jaki sposób tworzyć mapy procesów? jak powołać i gdzie szukać Właścicieli Procesów? monitorować skuteczność procesu przy użyciu dashboardów, w jaki sposób powinien działać system raportowania wyników procesów oraz przeglądu i ustanawianie celów? rozpoznawać obszary do usprawnienia, budować i koordynować pracę Zespołów Procesowych, zintegrować oraz sformalizować strukturę organizacyjną wraz z zarządzaniem procesami biznesowymi, inicjować projekty usprawniające na podstawie pozyskanych danych, jak zorganizować i przeprowadzić wdrożenie zarządzania procesowego w organizacji, systematycznie rozwijać zarządzanie procesami biznesowymi w organizacji. Uczestnicy szkolenia po zaliczeniu testu końcowego otrzymają certyfikat Managera Procesu.	Ocena wyników ćwiczeń praktycznych podczas zajęć.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Certyfikat zawiera informację o ukończeniu szkolenia oraz zaliczeniu testu końcowego co jest równoznaczne z uzyskaniem kompetencji. Ukończenie szkolenia a nie zaliczenie testu oznacza brak certyfikatu i nie uzyskanie kompetencji.

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

Certyfikat zawiera informację o ukończeniu szkolenia oraz zaliczeniu testu końcowego co jest równoznaczne z uzyskaniem kompetencji. Ukończenie szkolenia a nie zaliczenie testu oznacza brak certyfikatu i nie uzyskanie kompetencji.

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

Certyfikat zawiera informację o ukończeniu szkolenia oraz zaliczeniu testu końcowego co jest równoznaczne z uzyskaniem kompetencji. Ukończenie szkolenia a nie zaliczenie testu oznacza brak certyfikatu i nie uzyskanie kompetencji.

Program

Wprowadzenie do zarządzania procesami biznesowymi

- Definicja procesu biznesowego.
- Pojęcie silosów w przedsiębiorstwie i ich skutków.
- Kluczowe etapy zarządzania procesami: identyfikacja, dokumentowanie, pomiar, analiza, doskonalenie.
- Elementy systemu zarządzania procesami
- Cykl życia procesu.

2. Ramy formalne oraz rola właściciela procesu

- Kim jest właściciel procesu?
- Obowiązki i kompetencje właściciela procesu.
- Struktura organizacyjna a procesy – obszary konfliktów.
- Jak skutecznie zarządzać procesem?

3. Identyfikacja procesów

- Jak identyfikować kluczowe procesy w organizacji?
- Metody identyfikacji procesów: wywiady, warsztaty, analiza dokumentów.
- Identyfikacja strumieni wartości
- Określanie zależności pomiędzy procesami
- Ćwiczenie: Identyfikacja kluczowych procesów w wybranej organizacji.

4. Mapowanie procesów

- Dlaczego mapowanie procesów jest kluczowe?
- Metody mapowania: diagramy przepływu, SIPOC, BPMN.
- Ustalanie szczegółowości mapowania.
- Narzędzia do mapowania procesów: Aris, Adonis, Lucidcharts, Miro
- Ćwiczenie: Dokumentowanie wybranego procesu przy użyciu narzędzi mapowania (SIPOC oraz BPMN).

5. Tworzenie wielopoziomowej architektury procesów

- Definicja wielopoziomowej architektury procesów.
- Jak uporządkować procesy w hierarchię, która odpowiada potrzebom organizacji?
- Przykłady typów procesów: procesy główne, wspierające, podstawowe.
- Ćwiczenie: Opracowanie wielopoziomowej architektury procesów dla wybranej organizacji.

6. Repozytorium dokumentacji procesów i zarządzanie nim

- Rola repozytorium w organizacji.
- Jak skutecznie organizować dokumentację procesów?
- Karta procesu i jej zastosowanie
- Przykłady narzędzi do zarządzania repozytorium procesów.
- Ćwiczenie: Koncepcja repozytorium procesów i klasyfikacja dokumentacji.

7. Zarządzanie procedurami i instrukcjami w powiązaniu z mapami procesów

- Zależność pomiędzy procedurami, instrukcjami a mapami procesów.
- Jak efektywnie zarządzać dokumentacją operacyjną w kontekście procesów?
- Ćwiczenie: Opracowanie procedury opartej na mapie procesu.

Dzień 2:

Pomiar i analiza procesów

1. Zbieranie wymagań klienta (VOC – Voice of Customer)

- Definicja i znaczenie VOC w zarządzaniu procesami.
- Techniki zbierania wymagań klienta: ankiety, wywiady, grupy fokusowe, analiza reklamacji.
- Ćwiczenie: Zidentyfikowanie i zebranie wymagań VOC dla wybranego procesu.

2. Tworzenie systemu pomiarowego

- Dlaczego system pomiarowy jest ważny w zarządzaniu procesami?
- Kluczowe wskaźniki wydajności (KPI) i ich rola w ocenie procesów.
- Tworzenie systemu pomiarowego: wybór odpowiednich wskaźników.
- Ćwiczenie: Definiowanie KPI dla wybranego procesu.

3. Zbieranie danych pomiarowych

- Źródła danych pomiarowych: manualne i automatyczne zbieranie danych.
- Jak monitorować wydajność procesów?
- Przegląd narzędzi do zbierania danych .
- Ćwiczenie: Sporządzenie planu zbierania danych pomiarowych dla zidentyfikowanego procesu.

4. Analiza procesu

- Identyfikacja problemów
- Analiza danych pomiarowych: jak wyciągać wnioski z zebranych danych.
- Techniki analizy: analiza Pareto, diagramy Ishikawy, analiza przyczynowo-skutkowa (C&E).
- Metoda pytań zadawanych do każdej z czynności w procesie
- Identyfikacja wąskich gardeł i marnotrawstwa w procesie.
- Ćwiczenie: Analiza procesu na podstawie zebranych danych pomiarowych.

5. Identyfikacja usprawnień

- Jak rozpoznawać obszary do usprawnienia?
- Narzędzia doskonalenia procesów: Lean, Kaizen, Six Sigma.
- Ćwiczenie: Identyfikacja usprawnień w wybranym procesie.

6. Analiza efektywności procesów z wykorzystaniem KPI

Analiza wskaźników wydajności procesów. Jak KPI wpływają na ocenę stanu procesów? Ćwiczenie: Ocena wydajności procesu na podstawie KPI.

7. Monitorowanie i kontrola procesów

- Metody monitorowania procesów w czasie rzeczywistym.
- Wskaźniki kontrolne i ich znaczenie.
- Ćwiczenie: Stworzenie systemu monitorowania dla wybranego procesu.

8. Audyt procesów i ocena efektywności

- Jak przeprowadzać regularne audyty procesów?
- Narzędzia do oceny efektywności procesów po wdrożeniu usprawnień.
- Ćwiczenie: Przygotowanie planu audytu procesu.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 Wprowadzenie do zarządzania procesami biznesowymi;Ramy formalne oraz rola właściciela procesu	Andrzej Jóźwiak	25-08-2025	09:00	10:30	01:30
2 z 10 Identyfikacja i Mapowanie procesów;	Andrzej Jóźwiak	25-08-2025	10:45	12:15	01:30
3 z 10 Tworzenie wielopoziomowej architektury procesów	Andrzej Jóźwiak	25-08-2025	13:00	14:30	01:30
4 z 10 Repozytorium dokumentacji procesów i zarządzanie nim	Andrzej Jóźwiak	25-08-2025	14:45	16:00	01:15
5 z 10 Zarządzanie procedurami i instrukcjami w powiązaniu z mapami procesów	Andrzej Jóźwiak	25-08-2025	16:15	17:00	00:45
6 z 10 Zbieranie wymagań klienta VOC; Tworzenie systemu pomiarowego	Andrzej Jóźwiak	26-08-2025	09:00	10:30	01:30
7 z 10 Zbieranie danych pomiarowych; Analiza procesu	Andrzej Jóźwiak	26-08-2025	10:45	12:15	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 10 Identyfikacja usprawnień; Analiza efektywności procesów z wykorzystaniem KPI	Andrzej Józwiak	26-08-2025	13:00	14:30	01:30
9 z 10 Monitorowanie i kontrola procesów; Audyt procesów i ocena efektywności	Andrzej Józwiak	26-08-2025	14:45	16:30	01:45
10 z 10 Test końcowy. Walidacja.	-	26-08-2025	16:30	17:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 451,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 180,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	111,65 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,77 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Andrzej Józwiak

Certyfikowany Master Black Belt Lean Six Sigma, PMP. Od 25 lat specjalizujący się w mapowaniu i analizie procesów biznesowych. Pracował dla międzynarodowych przedsiębiorstw, pełniąc role konsultanta, managera i lidera projektów i programów.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe w formie wydrukowanej i poprzez dostęp do platformy szkoleniowej.

Informacje dodatkowe

Szkolenie jest realizowane w godzinach zegarowych .

Przerwy nie wliczają się do czasu usługi rozwojowej.

Warunki techniczne

Szkolenie odbywa się na platformie ZOOM. Wymagania :zalecane procesor 2-rdzeniowy 2GHz, RAM 4Gb, łącze min. 5Mb/s. Potrzebne oprogramowanie Windows 10 lub nowszy, Microsoft Office.

Kontakt



Andrzej Jóźwiak

E-mail biuro@openhorizon.com.pl

Telefon (+48) 616 661 374