



## Szkolenie Zarządzanie Procesami Biznesowymi

Numer usługi 2026/04/23/176271/3508646

2 254,59 PLN brutto

1 833,00 PLN netto

161,04 PLN brutto/h

130,93 PLN netto/h

284,58 PLN cena rynkowa ⓘ

OPEN HORIZON  
CONSULTING  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ SPÓŁKA  
KOMANDYTOWA

📍 Poznań

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 14:00 h

📅 28.05.2026 do 29.05.2026

★★★★★ 4,9 / 5

29 ocen

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

### Grupa docelowa usługi

Szkolenie adresowane jest do osób, które:

- uczestniczą lub będą uczestniczyć w projektach mapowania procesów lub budowania architektury procesów,
- pełnią role menedżerów procesów, analityków biznesowych, koordynatorów jakości, specjalistów ds. doskonalenia lub pracują w obszarach operacyjnych, administracyjnych i usługowych,
- chcą zdobyć umiejętności identyfikowania nieefektywności i wdrażania usprawnień procesowych zgodnie z filozofią Lean Management.

Minimalny poziom wejściowy: brak.

### Minimalna liczba uczestników

3

### Maksymalna liczba uczestników

4

### Data zakończenia rekrutacji

14-05-2026

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### Liczba godzin usługi

14

### 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 przygotowuje uczestnika m.in. do samodzielnego identyfikowania, mapowania oraz doskonalenia procesów biznesowych, obejmując umiejętność identyfikowania procesów w organizacji i tworzenia map graficznych na poziomie ogólnym i szczegółowym, budowania systemu mierników służących do monitorowania i analizowania procesów, a także stosowania notacji BPMN 2.0, SIPOC i Flow Chart. Uczestnik będzie przygotowany do analizowania mapy procesu AS IS.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik identyfikuje procesy biznesowe i dokumentuje je na poziomie ogólnym	tworzy ogólną mapę procesów firmy (Poziom 0) z podziałem na procesy główne i pomocnicze	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	określa granice procesu, wejścia, wyjścia i powiązania między procesami	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	stosuje narzędzia SIPOC i Diagram Żółwia do dokumentowania procesów	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	odwzorowuje przebieg procesu zgodnie z notacją BPMN 2.0	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik tworzy szczegółowe mapy procesów z zastosowaniem notacji BPMN 2.0 i Flow Chart	stosuje właściwe symbole i zasady mapowania szczegółowego	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	tworzy dokumentację procesową (karta procesu, procedury, instrukcje)	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik definiuje mierniki procesów zgodnie z wymaganiami klientów (VOC)	przekłada wymagania jakościowe klientów (VOC) na mierniki procesu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	dobiera KPI adekwatne do charakteru i celów procesu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	buduje plan monitorowania wyników procesu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	wskazuje straty, wąskie gardła i punkty ryzyka na mapie procesu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik analizuje mapę procesu AS IS i identyfikuje obszary do optymalizacji	stosuje pytania diagnostyczne do oceny efektywności procesu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	identyfikuje nieefektywności zgodnie z zasadami Lean Management	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik projektuje mapę stanu przyszłego (TO BE) i planuje działania usprawniające	opracowuje mapę TO BE uwzględniającą eliminację zidentyfikowanych strat	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	generuje i ocenia pomysły usprawnień zgodnie z filozofią Lean i AGILE	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	określa plan wdrożenia zmian z podziałem na odpowiedzialności i priorytety	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

## Program

Szkolenie adresowane jest do osób, które:

- uczestniczą lub będą uczestniczyć w projektach mapowania procesów lub budowania architektury procesów,
- pełnią role menedżerów procesów, analityków biznesowych, koordynatorów jakości, specjalistów ds. doskonalenia lub pracują w obszarach operacyjnych, administracyjnych i usługowych,
- chcą zdobyć umiejętności identyfikowania nieefektywności i wdrażania usprawnień procesowych zgodnie z filozofią Lean Management.

Minimalny poziom wejściowy: brak.

#### Warunki organizacyjne szkolenia

- Forma realizacji: stacjonarna

- Uczestnicy pracują na własnych komputerach lub laptopach.
- Przed szkoleniem trener ustala z Zamawiającym procesy do zmapowania oraz przygotowuje case studies adekwatne do specyfiki procesów organizacji.
- Materiały szkoleniowe i pliki do ćwiczeń udostępniane są przez trenera w trakcie szkolenia.
- W trakcie szkolenia realizowana jest praca w grupach nad wybranymi ćwiczeniami praktycznymi.

**Szkolenie obejmuje 14 godzin zegarowych, w tym 5 h teorii i 9 h praktyki.**

**Przerwy nie są wliczane do czasu usługi.**

**Program szkolenia:**

**Dzień 1**

**1. Koncepcja zarządzania procesami biznesowymi (Business Process Management) – wprowadzenie, ćwiczenia**

- Organizacja funkcjonalna a procesy
- Pojęcie procesu biznesowego
- Role w zarządzaniu procesami: Właściciel Procesu, Kierownik Funkcjonalny i inne
- Silosy i konsekwencje silosowego myślenia w organizacji
- Cechy i korzyści ze zbudowania organizacji procesowej

**2. Metody i zasady dokumentowania procesów – omówienie, ćwiczenia**

- Pojęcie architektury procesów i ustalenie hierarchii procesów (zasady i dobre praktyki)
- Mapa SIPOC i Diagram Żółwia
- Karta procesu
- Mapa ogólna oraz identyfikacja powiązań pomiędzy procesami
- Organizacja i kierowanie zespołem opracowującym mapy procesów
- Zasady mapowania szczegółowego – technika Flow Chart oraz notacja BPMN 2.0 w mapowaniu procesów

**3. Zarządzanie organizacją a zarządzanie procesami – omówienie, ćwiczenia**

- Koncepcja łańcucha wartości
- Jak zidentyfikować procesy?
- Ogólna mapa procesów firmy – Poziom 0
- Rodzaje i typy procesów
- Wykorzystanie map procesów w przedsiębiorstwie do zrozumienia biznesu

**4. Identyfikacja wybranych procesów – ćwiczenia praktyczne**

Uczestnicy opracują mapy ogólne wybranych procesów biznesowych przedsiębiorstwa (łańcuch wartości), zidentyfikują granice procesów, wejścia/wyjścia i powiązania pomiędzy procesami.

**Dzień 2**

**1. Zasady mapowania procesów w przedsiębiorstwie**

- Koncepcja procesów "end to end" (wing to wing)
- Szczegółowość mapowania procesów
- Wykorzystanie map i mapowania procesów do określania wymagań biznesu
- Przegląd narzędzi do mapowania procesów

- Mamy mapę procesów i co dalej?
2. Mapowanie szczegółowe procesów wg notacji BPMN – ćwiczenia praktyczne
- Uczestnicy opracują mapy szczegółowe dla wybranych procesów biznesowych.
3. Dokumentacja organizacyjna a procesy biznesowe – omówienie, ćwiczenia
- Procedury i instrukcje a mapy procesów
  - Wykorzystanie map procesów jako składnika dokumentacji opisującej procesy
  - Tworzenie i zarządzanie dokumentacją procesów – aspekty praktyczne
  - Zarządzanie repozytorium map procesów
4. Mierzenie procesów
- Co należy mierzyć, żeby zarządzać i doskonalić proces?
  - Wymagania wobec rezultatów (wyjść) procesu – VOC (Voice of the Customer)
  - Zasady definiowania mierników dla procesów
  - Tworzenie mierników procesów w praktyce
5. Analiza mapy obecnego procesu (AS IS) i tworzenie mapy stanu przyszłego (TO BE)
- Jak ocenić, czy proces jest efektywny?
  - Analiza mapy obecnego procesu z wykorzystaniem pytań diagnostycznych
  - Identyfikacja ryzyk i problemów w oparciu o mapę procesu
  - Analiza wyników pomiarów procesu w praktyce
  - Zasady odchudzania procesów i eliminacji strat (waste) zgodnie z metodą Lean Management oraz AGILE
  - Tworzenie mapy stanu przyszłego TO BE
  - Zasady generowania i wdrażania pomysłów usprawnień
6. Test końcowy z wynikiem generowanym automatycznie

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 15

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p><b>1 z 15</b> Koncepcja zarządzania procesami biznesowymi (BPM): organizacja funkcjonalna vs. procesowa, pojęcie procesu biznesowego, role w zarządzaniu procesami, silosy organizacyjne wykład+omówienie przykł.</p>	Andrzej Józwiak	28-05-2026	09:00	10:30	01:30
<p><b>2 z 15</b> Przerwa</p>	Andrzej Józwiak	28-05-2026	10:30	10:40	00:10
<p><b>3 z 15</b> Metody i zasady dokumentowania procesów: architektura procesów, hierarchia procesów, SIPOC, Diagram Żółwia, Karta procesu, mapa ogólna i powiązania pomiędzy procesami- wykład na żywo+ćw. praktyczne</p>	Andrzej Józwiak	28-05-2026	10:40	12:15	01:35
<p><b>4 z 15</b> Przerwa obiadowa</p>	Andrzej Józwiak	28-05-2026	12:15	12:55	00:40
<p><b>5 z 15</b> Zarządz. organizacją zarządz. procesami: koncepcja łańcucha wartości, identyfik. procesów, ogólna mapa procesów firmy Poziom0, notacja BPMN 2.0 i Flow Chart – zasady mapowania szczegółowego- ćw.+wykł.</p>	Andrzej Józwiak	28-05-2026	12:55	15:00	02:05

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 15 Przerwa	Andrzej Józwiak	28-05-2026	15:00	15:10	00:10
7 z 15 Identyfikacja wybranych procesów: opracowanie map ogólnych wybranych procesów biz. (łańcuch wartości), identyfikacja granic procesów, wejść/ wyjść i powiązań między procesami-ów. praktyczne w grupach	Andrzej Józwiak	28-05-2026	15:10	17:00	01:50
8 z 15 Zasady mapowania procesów w przedsiębiorstwie: procesy end-to-end, szczegółowość mapowania, przegląd narzędzi do mapowania procesów, dalsze zastosowania map-wykład na żywo+omówienie przykł.	Andrzej Józwiak	29-05-2026	09:00	10:30	01:30
9 z 15 Przerwa	Andrzej Józwiak	29-05-2026	10:30	10:40	00:10
10 z 15 Mapowanie szczegółowe procesów wg notacji BPMN – ćwiczenia praktyczne: opracowanie map szczegółowych dla wybranych procesów biznesowych- ćwiczenia praktyczne + praca w grupach	Andrzej Józwiak	29-05-2026	10:40	12:15	01:35

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>11 z 15</b> Przerwa obiadowa	Andrzej Józwiak	29-05-2026	12:15	12:55	00:40
<b>12 z 15</b> Dokumentacja procesów: procedury i instrukcje a mapy procesów, zarządzanie repozytorium map; Mierzenie procesów: VOC, zasady definiowania mierników, tworzenie KPI w praktyce - wykład + ćw. praktyczne	Andrzej Józwiak	29-05-2026	12:55	15:00	02:05
<b>13 z 15</b> Przerwa	Andrzej Józwiak	29-05-2026	15:00	15:10	00:10
<b>14 z 15</b> Analiza mapy procesu AS IS i tworzenie mapy stanu przyszłego TO BE: ocena efekt. procesu, identyfikacja ryzyk i strat, zasady Lean Management i AGILE, generowanie i wdrażanie usprawnień - wykład + ćw. Prakt.	Andrzej Józwiak	29-05-2026	15:10	16:30	01:20
<b>15 z 15</b> Test końcowy z wynikiem generowanym automatycznie (40 pytań jednokrotnego wyboru; próg: 24 poprawne odpowiedzi)	Andrzej Józwiak	29-05-2026	16:30	17:00	00:30

# Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70% przysługuje Tobie zwolnienie z podatku VAT

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 254,59 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 833,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	161,04 PLN
Koszt osobogodziny netto	130,93 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Andrzej Józwiak

Trener jest certyfikowanym Black Beltem oraz Master Black Belt przez międzynarodowe instytucje takie jak American Society for Quality oraz International Six Sigma Institute oraz posiada międzynarodowy certyfikat PMP. Certyfikacje uzyskał po spełnieniu rygorystycznych wymagań dotyczących udokumentowanego doświadczenia zawodowego i projektowego oraz zdaniu akredytowanych egzaminów. Kwalifikacje te zdobył poprzez wieloletnią praktykę, realizację projektów doskonalenia procesów, udział w specjalistycznych programach szkoleniowych i certyfikacyjnych.

W ciągu ponad 25 lat pracy zawodowej specjalizował się w zarządzaniu procesami, mapowaniu, analizie oraz optymalizacji procesów biznesowych w różnych branżach. Pełnił role konsultanta, managera, lidera projektów w międzynarodowych przedsiębiorstwach, gdzie odpowiadał za: wdrożenie i utrzymanie systemu zarządzania procesami, prowadzenie projektów Lean Six Sigma (DMAIC, DMADV), analizę efektywności procesów i identyfikację obszarów do optymalizacji, wdrażanie usprawnień procesowych i zarządzanie zmianą, rozwój kompetencji zespołów poprzez szkolenia, mentoring oraz coaching, zarządzanie projektami i wdrażanie zmian.

W ostatnich 5 latach realizował projekty doradcze i szkolenia związane z zarządzaniem i doskonaleniem procesów. Od wielu lat prowadzi zajęcia na studiach podyplomowych Manager Jakości na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu z zakresu Zarządzanie Procesami.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe i pliki do ćwiczeń udostępniane są przez trenera.

## Informacje dodatkowe

Szkolenie jest realizowane w godzinach zegarowych .

Przerwy nie wliczają się do czasu usługi rozwojowej.

Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie.

Słuchacze, po ukończeniu szkolenia i zaliczeniu testu wiedzy otrzymują certyfikat ukończenia szkolenia.

## Adres

ul. Feliksa Nowowiejskiego 39

61-733 Poznań

woj. wielkopolskie

## Kontakt



**ANDRZEJ JÓŹWIAK**

**E-mail** [biuro@openhorizon.com.pl](mailto:biuro@openhorizon.com.pl)

**Telefon** (+48) 616 661 374