

Szkolenia prowadzone w **Warszawie**:

Optymalizacja: 17-18 maja 2012 r.
Modelowanie: 18-19 czerwca 2012 r.

Szkolenia prowadzone w **Poznaniu**:

Modelowanie: 4-5 czerwca 2012

Zarządzanie procesowe

Czterodniowy warsztat obejmujący metody, diagnostykę oraz narzędzia do optymalizacji i modelowania procesów w firmach produkcyjnych i usługowych.

Opiekun Klienta

Dorota Sprawnik

Tel. +48 22 579 8255

dorota.sprawnik@pl.ey.com

academyofbusiness@pl.ey.com

Ernst & Young
Academy of Business

al. Armii Ludowej 26
00-609 Warszawa

Tel. 48 22 579 8000
Fax 48 22 579 8001

Cele szkolenia

Warsztaty obejmujące grę symulacyjną, mające na celu poprawienie skuteczności i sprawności istniejących procesów biznesowych.

Cały program podzielony jest na dwie niezależne części MODELOWANIE i OPTYMALIZACJĘ. Połączenie ich w dowolnej kolejności stanowi kompletny warsztat obejmujący wszystkie niezbędne umiejętności, jakimi powinien legitymować się formalnie **LIDER KAIZEN**

Warsztaty pozwolą przede wszystkim na:

- ▶ Pozyskanie umiejętności prawidłowego opisu procesu biznesowego
- ▶ Opanowanie kluczowych metod modelowania procesowego
- ▶ Umiejętne przeprowadzenie wstępnej diagnostyki procesu
- ▶ Pozyskanie umiejętności skonstruowania systemu pomiaru procesu
- ▶ Poprawne zidentyfikowanie 'przyczyn źródłowych' w celu poprawy procesu (**Plan**)
- ▶ Przekazanie wiedzy i narzędzi w celu utworzenia i wybrania odpowiedniego scenariusza decyzyjnego (**Do**)
- ▶ Pozyskanie umiejętności zaprojektowania pilotażu programu poprawy (**Check**)
- ▶ Nabycie umiejętności wprowadzania zmiany w procesach na trwałe, aby uzyskać stały efekt poprawy (**Act**)

Dla kogo

Do udziału w warsztatach zapraszamy osoby, które chcą udoskonalić swój warsztat menedżerski w dziedzinie **zarządzanie procesami**, a w szczególności:

- ▶ menedżerów średniego i wyższego szczebla;
- ▶ menedżerów projektów;
- ▶ menedżerów, pełnomocników ds. zarządzania jakością (ISO);
- ▶ konsultantów odpowiedzialnych za tworzenie procesów biznesowych.

Zapraszamy również wszystkie osoby, które są zaangażowane we wdrażanie nowych lub monitorowanie istniejących procesów w swojej firmie.

Korzyści

Po zakończeniu warsztatu **MODELOWANIE** uczestnicy będą potrafili:

- ▶ Zastosować poznaną koncepcję zarządzania procesami w praktyce
- ▶ Stosować narzędzia do mapowania i mierzenia procesów
- ▶ Zidentyfikować procesy w ramach działania swojej firmy
- ▶ Ocenić i poprawić istniejące procesy

Po zakończeniu warsztatu **OPTIMALIZACJA** uczestnicy będą potrafili:

- ▶ Wdrożyć i zastosować w praktyce, w swoim środowisku biznesowym cykl PDCA wg Deminga
- ▶ Ulepszyć istniejące procesy w swojej organizacji, biorąc pod uwagę efektywność i oszczędności, które daje „myślenie procesowe”
- ▶ Skoncentrować się na wartości, jaką jest ostateczny produkt lub świadczona usługa, poprzez redukcję i eliminowanie wszystkiego, co wydłuża, utrudnia lub podraża proces wytwarzania wartości

Dodatkową wartością całego treningu Zarządzania procesowego są **narzędzia uzupełniające**.

Na przykład, do dwóch wersji diagramu ryby Ishikawy dodajemy gotowy do użycia plik w Excelu, który liczy statystyczną korelację pomiędzy wyszczególnionymi przyczynami a postawionym problemem i statystycznie wskazuje, które przyczyny mają charakter źródłowy.

Wszystkie narzędzia (około 200) przygotowane są na CD wraz z uzupełniającym kursem e-learningowym.

Płyta CD jest przekazywana uczestnikom po zakończeniu każdego z modułów.

Uczestnictwo w obu warsztatach pozwala uzyskać **certyfikat KAIZEN Facilitator**.

Program

Modelowanie

1. Czym jest zarządzanie procesami?

- ▶ Koncepcja zarządzania procesami
- ▶ Przegląd systemów związanych z zarządzaniem procesami - słownik (TQM, Kaizen, Kanban, Lean, Six Sigma, Poka-Yoke, Process Reengineering)

2. 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

3. Jak mierzyć proces biznesowy?

- ▶ Ćwiczenia z drzewem CTQ – jak zarządzać zadowoleniem Klienta
- ▶ Ćwiczenia z kalkulatorem SixSigma

4. Jak sprawdzić, czy proces będzie funkcjonował?

- ▶ Diagnostowanie procesu biznesowego
- ▶ Ćwiczenia z szablonem KPI

- ▶ Ćwiczenia z narzędziem RTY – ilościowy wskaźnik wczesnego ostrzeżenia

- ▶ Ćwiczenia z 'Zegarem Diagnostyki Procesowej (PDC)' – jakościowy wskaźnik wczesnego ostrzeżenia

5. Symulacja modelowania procesowego - ASTER Insurance

- ▶ **gra symulacyjna dotycząca jednego z ważniejszych procesów firmy nieprodukcyjnej:**

W pierwszej rundzie uczestnicy doświadczają trzech zjawisk źle zarządzanego procesu: MUDA, MURI, MURA. W kolejnej rundzie mają okazję opracować mapę procesu oraz zmierzyć jego efektywność i sprawność wg koncepcji $Y = f(x_1, x_2, x_3, \dots, x_n)$.

W następnej rundzie uczestnicy obliczają Koszt Złej Jakości (COPQ). W rundzie finałowej, stosując poprawę procesu (KAIZEN) obserwują jego poprawę za pomocą wskaźnika wczesnego ostrzeżenia RTY (Rollout Throuput Yield) – wskaźnika monitorującego jakość całego procesu

6. Podsumowanie

- ▶ Prezentacja symulacji grupowych
- ▶ Podsumowanie szkolenia

www.academyofbusiness.pl

© Ernst & Young. Wszystkie prawa zastrzeżone
Ernst & Young Academy of Business sp. z o.o.
al. Armii Ludowej 26 | 00-609 Warszawa
XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 158786 Kapitał
zakładowy: 50.000 zł, NIP 526-26-970-16

Program

Optymalizacja

1. 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
2. (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 poprawnie używać.
 - ▶ Gra symulacyjna 'Transaction Process' -
II runda: Layout Re-Design
3. (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
4. (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
5. (A) Jak korygować plany i działania na przyszłość?
 - ▶ Matryca **PLAN - REZULTATY**
 - ▶ Analiza **CZYNNIKÓW PRZECIWKAWYCH** (model Kurta Lewina) – jak przeprowadzić zmianę?
 - ▶ Ćwiczenie z modelem Kurta Lewina
6. Podsumowanie gry symulacyjnej
 - ▶ 'Mapa Strumienia Wartości'
 Mapa radarowa KAIZEN

Metodologia

Zajęcia prowadzone są w formie interaktywnej. W trakcie warsztatów korzystamy z różnych metod szkoleniowych przedstawiamy przykłady, realizujemy indywidualne i grupowe ćwiczenia, pracujemy na scenariuszach i symulacjach.

Dodatkowo w trakcie warsztatu OPTYMALIZACJA uczestnicy biorą udział w **symulacji procesu**. Rozgrywając grę symulacyjną w grupach (projekt KAIZEN) obserwują w poszczególnych modułach analizę różnych zjawisk dla źle zarządzanego procesu. Mierzą efektywność i sprawność procesu, obliczają koszty złej jakości (COPQ), obserwują poprawę wczesnego ostrzegania. W trakcie symulacji, wykorzystując również własne doświadczenie, dążą do uzyskania poprawy procesu stosując klasyczne techniki zarządzania przedsiębiorstwem, m.in. technikę LEAN management.

Przyświeca nam cel: **Minimum niezbędnej wiedzy – maksimum możliwych umiejętności.**

Na naszych zajęciach dzięki obecności praktyków, pokazujemy jak wdrażamy te rozwiązania w rzeczywistości.

Termin i miejsce

	Warszawa	Poznań
OPTIMALIZACJA	17-18 maja 2012 r.	-
MODELOWANIE	18-19 czerwca 2012 r.	4-5 czerwca 2012

Koszty

Każda cześć, na który składają się dwa całodzienne spotkania, wraz z serwisem kawowym oraz lunchem kosztuje **1890 PLN + 23% VAT** za osobę.

Przy zakupie dwóch części jednocześnie koszt szkolenia wynosi 3580 zł + 23% VAT za osobę.

Opłaty wnosi się przed rozpoczęciem kursu na podstawie faktury pro-forma. Po dokonaniu płatności każdy uczestnik otrzyma fakturę VAT.

Zgłoszenia

Jeśli zdecydują się Państwo uczestniczyć w szkoleniu, prosimy o wypełnienie formularza zgłoszeniowego i przesłanie go do nas faxem pod numer 22 579 8001. Jeśli chcieliby Państwo otrzymać bardziej szczegółowe informacje, prosimy o kontakt pod numerem telefonu 22 579 8000 lub e-mail: academyofbusiness@pl.ey.com

Zapraszamy również na strony internetowe, gdzie znajduje się pełna oferta naszych szkoleń:
www.academyofbusiness.pl

Dodatkowe informacje

Istnieje możliwość zorganizowania szkolenia „in company” na indywidualne zamówienie klienta.

PDU – Professional Development Units

Udział w naszym szkoleniu przeliczany jest na wymagane przez PMI® punkty PDU.

CPD - Continuing Professional Development

Nasze szkolenia spełniają wymogi międzynarodowych organizacji zawodowych (ACCA, IIA) dotyczące dalszego kształcenia ich członków.

Formularz zgłoszeniowy

Uprzejmie prosimy wypełnić niniejszy formularz i przesłać go faksem na numer: 22 579 8001
Wszystkie informacje dotyczące kursu będziemy przysyłać drogą e-mailową pod wskazany adres.

Imię i nazwisko
Stanowisko
Nazwa firmy
Adres
NIP
Tel.
e-mail:

O kursie dowiedziałem(am) się z:

prasy e-maila oferty przesłanej do firmy strony www innego źródła

Deklaruję swój udział w warsztatach **Zarządzanie procesowe** (prosimy o zaznaczenie wybranej lub obu części szkolenia):

MODELOWANIE **OPTYMALIZACJA**

Lokalizacja: **Warszawa** **Poznań**

Proszę o wystawienie faktury za całość programu: **NIE** **TAK (korzystam z 4-dniowego pakietu)**

Warunki uczestnictwa w szkoleniach otwartych Ernst & Young Academy of Business:

- Na tydzień przed szkoleniem otrzymają Państwo fakturę pro-forma - warunkiem uczestnictwa jest przesłanie faksem kopii płatności. Opłata powinna być dokonana poprzez przekaz bankowy do Raiffeisen Bank Polska S.A., nr rachunku (PLN): 63 1750 0009 0000 0000 1036 3508. Po dokonaniu płatności otrzymają Państwo fakturę VAT.
- Przy odwołaniu zgłoszenia wpłata na poczet uczestnictwa w kursie nie podlega zwrotowi. Możliwe jest zastępstwo zgłoszonego uczestnika.
- Uprzejmie informujemy, iż nieobecność na szkoleniu nie stanowi podstawy do zwrotu należności za szkolenie.
- Ernst & Young Academy of Business sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do odwołania lub zmiany terminu szkolenia.
- W trybie art. 10 ust. 2 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204), wyrażam zgodę na otrzymywanie od Ernst & Young Academy of Business sp. z o.o., drogą elektroniczną na wskazany powyżej adres elektroniczny, informacji dotyczących tego szkolenia jak i informacji o innych produktach szkoleniowych. Wyrażam również zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb niezbędnych do otrzymywania informacji z firmy Ernst & Young Academy of Business sp. z o.o., al. Armii Ludowej 26, 00-609 Warszawa (zgodnie z Ustawą z 29.08.1997r. o Ochronie Danych Osobowych, Dz. U. 2002 nr 101 poz. 926, ze zm). Równocześnie oświadczam, iż poinformowano mnie o przysługującym mi prawie odwołania udzielonej zgody, co spowoduje niezwłoczne zaprzestanie przysyłania mi informacji handlowych.

.....
Podpis i data

Pieczętka Firmy

www.academyofbusiness.pl

© Ernst & Young. Wszystkie prawa zastrzeżone
Ernst & Young Academy of Business sp. z o.o.
al. Armii Ludowej 26 | 00-609 Warszawa
XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 158786 Kapitał
zakładowy: 50.000 zł, NIP 526-26-970-16