

Kod szkolenia: **PMORG**

Tytuł szkolenia: **Zarządzanie procesami i zmianą w organizacji**

Dni: 3

## Opis:

Uczestnicy zajęć zapoznają się z metodami zarządzania procesami w organizacji z perspektywy osób uczestniczących w procesach jak i tych, które poddają je dogłębnej analizie.

Na zajęciach prezentowane są koncepcje leżące u podstaw analizy procesowej, myślenia systemowego oraz te narzędzia pracy z właścicielami procesu i jego uczestnikami, które w efektywny sposób podnoszą wartość działań przedsiębiorstwa.

Szczególny nacisk kładziemy na odniesienie modeli znanych z teorii do codziennej praktyki zarządczej oraz na pełne zrozumie zmian dokonywanych w środowisku przedsiębiorstwa. Tak w odniesieniu do wyników finansowych jak i motywacji osób biorących udział w działaniach. Zajęcia odpowiadają potrzebom analityków procesowych, osób, które zarządzają personelem oraz osób odpowiedzialnych za wprowadzanie zmian organizacyjnych. Z udziału w warsztacie istotną korzyść odniosą osoby odpowiedzialne za utrzymanie miar jakości produktów i procesów.

Zagadnienia związane z aspektami uważanymi za „miękkie”, odnosimy do realiów biznesu, a rekomendacje i reguły znajdują odbicie w rzeczywistych przykładach znanych z codziennej praktyki zarządzania produkcją, usługami, a także personelem.

Zakres proponowanych zagadnień, ma charakter szkieletu uzupełnianego o tematy istotne dla przedsiębiorstwa klienta oraz poziomu realizacji idei zarządzania procesowego w jego organizacji.

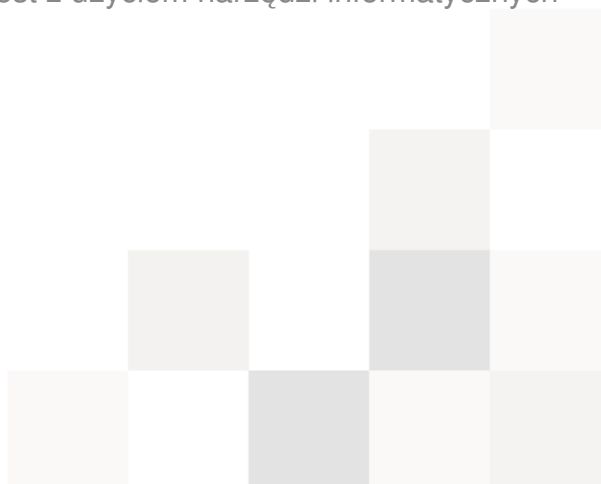
Zajęcia prowadzone są przez doświadczonych praktyków, którzy na co dzień wdrażają techniki i procedury związane z metodykami prezentowanymi na zajęciach. Legitymują się oni wiedzą popartą praktyką zarówno w zakresie metod zarządzania procesami jak i praktyką coachingową.

Ćwiczenia mają charakter symulacji rzeczywistych przypadków oraz analizy dostarczonych przykładów. Każde z ćwiczeń jest omówione wraz z podaniem proponowanego rozwiązania. Modelowanie procesów wykonywane jest z użyciem narzędzi informatycznych oraz innych zależnie od potrzeb szkoleniowych.

## Zakres szkolenia

Szkolenie obejmuje:

- modele referencyjne procesów,



- normy i metodyki tworzenia procesów,
- aspekty zarządzania procesami od motywacji biznesowej do poziomu implementacji procesu.

## Wymagania

Od uczestników szkolenia wymaga się:

- podstawowej znajomości zagadnień związanych z analizą procesową.

## Adresaci szkolenia

Szkolenie adresowane jest do:

- analityków biznesowych,
- osób modelujących procesy na poziomie operacyjnym,
- osób weryfikujących jakość i celowość modelowanych procesów,
- osób odpowiedzialnych za utrzymanie ram jakości procesu,
- zarządzających personelem w warunkach zmian organizacyjnych.

## Cel szkolenia

Głównymi celami w procesie szkoleniowym są:

- kształcenie umiejętności świadomego identyfikowania granic procesu oraz jego celu,
- osadzenie narzędzi i procedur tworzenia modelu procesów w istniejącej strukturze organizacji,
- konsolidacja wiedzy i ukazanie szerokiego spektrum zagadnień zarządzania procesami.

## Umiejętności zdobywane podczas zajęć

Uczestnicy szkolenia po jego zakończeniu zdobędą następujące umiejętności:

- modelowania procesów organizacji,
- identyfikacji luk oraz miar efektywności procesu,
- odpowiedniego stosowania wybranych narzędzi tworzenia procesu,
- konsolidacji wiedzy dotyczącej zarządzania procesowego.

## Parametry szkolenia

Szkolenie trwa 3 dni. Szkolenie obejmuje 60% wykładu i 40% ćwiczeń.

## Program szkolenia:

1. Zarządzanie procesami - systemy, paradygmaty, filozofie.



- I. Rys historyczny - proces jako narzędzie kontroli działania.
  - II. Pojęcie procesu - definicja i aspekt zarządzania.
  - III. Lean, Kanban, Kaizen.
  - IV. TQM i Six Sigma.
  - V. ITIL, usługi i sektor ICT.
  - VI. Formalne i nieformalne zasady zarządzania procesami.
  - VII. Konflikty metod, elementy wspólne i ich synergia.
2. Tworzenie wartości dodanej.
    - I. Poziom dojrzałości procesowej organizacji – BPMM (ang. Business Process Maturity Model).
    - II. Model motywacji podejmowanych działań (BMM).
    - III. Łańcuch wartości – elementy składowe i elementy wspierające.
3. Modele organizacyjne i procesy.
    - I. Model projektowy - aspekty procesowe.
    - II. Model procesowy – zarządzanie.
    - III. Organizacja funkcjonalna.
    - IV. Potrzeby, wymagania, cechy - zarządzanie i mapowanie w procesach.
    - V. Proces adaptacyjny - czy i kiedy proces może nie wystarczyć?
    - VI. Modele referencyjne procesów – APQC (ang. APQC Process Classification Framework).
    - VII. Model SCOR (ang. Supply Chain Operations Reference Model).
    - VIII. VRM (ang. Value Reference Model).
    - IX. COBIT (ang. Control Objectives for Information and Related Technology).
    - X. Inne modele referencyjne – przegląd.
4. Miary efektywności procesów.
    - I. Tradycyjne miary efektywności - zasady i klasyfikacja.
    - II. KPI (ang. Key Performance Indications).
    - III. Jakość - CTQ (ang. Critical to Quality ) i CFD (ang. Quality Function Deployment).
    - IV. Miary efektywności bazujące na informacji zwrotnej.
    - V. Pojęcie zwinnego procesu.
5. Budowanie miar efektywności procesów.
    - I. Proces poza standardem - GQM (ang. Goal Question Metric) model budowania miar.
6. Proces w organizacji - aspekty odpowiedzialności i bezpieczeństwa.
    - I. Informacyjny zakres kontroli procesu.
    - II. Model SIPOC.
    - III. rafxModele bezpieczeństwa.
7. Doskonalenie procesu - zarządzanie zmianą i utrzymanie kontroli.
    - I. Six Sigma – doskonałość procesów i produktów finalnych.
    - II. Projekt zmian procesowych.
    - III. Od as-is do to-be poprzez what-if.
8. Notacje i modele.
    - I. Rys historyczny.
    - II. Metamodel procesu biznesowego.
    - III. BPMN - od współpracy do budowania jednostkowego procesu.



9. Proces i jego efekty - przerwanie, wznowienie, pominięcie.
  - I. Cele, reguły, sytuacje wyjątkowe.
  - II. implementacja wznowienia procesu.
  - III. odpowiedzialność i pominięcie procesu.
  - IV. Doskonalenie procesu – TPS (ang. Toyota Production System).
  - V. Lean w praktyce – zasady, reguły, filozofia.
10. Metamodela motywacyjna - aspekt psychologiczny.
  - I. Podejmowanie decyzji - człowiek w procesie i proces w człowieku.
  - II. Praca pytaniami.
  - III. Współpraca i dostosowanie.
11. Facylitacja w analizie procesowej.
  - I. Konflikt i metody dochodzenia do win-win.
  - II. Model Iceberg.
12. Coachingowy model obecności w procesie i budowania odpowiedzialności.
  - I. Szybkie metody odkrywania wartości.
  - II. Ekologiczne budowanie zmiany i sprawczości.

