

Kod szkolenia: **PMORGv2**

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

Dni: 3

Opis:

Adresaci szkolenia

- 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

- Ugruntowanie wiedzy na temat istniejących podejść do zarządzania procesami,
- Przedstawienie i przećwiczenie praktycznego zastosowania i dopasowania technik i narzędzi do danej organizacji,
- Konsolidacja wiedzy teoretycznej i praktycznych umiejętności,

Mocne strony szkolenia

Szkolenie prowadzone będzie w formie praktycznych warsztatów z naciskiem na umiejętność wykorzystania zdobytej wiedzy i przedstawionych technik w realnych projektach.

Umiejętności zdobyte podczas szkolenia

- Modelowanie procesów w organizacji,
- Analiza procesów oraz miar ich efektywności,
- Wiedza na temat narzędzi do modelowania i symulacji efektywności procesów,
- Ugruntowanie wiedzy na temat zarządzania procesowego,

Wymagania

Od uczestników szkolenia wymaga się:

- podstawowej znajomości zagadnień związanych z analizą procesową.

Parametry szkolenia



- Liczba godzin szkolenia: 3 x 8
- Maksymalna liczba uczestników 12
- 50% wykład/50% case study i ćwiczenia

Program szkolenia:

1. Podejście procesowe w organizacji

- Model funkcjonalny, a procesowy organizacji
- Model projektowy, a procesowy organizacji
- Pojęcie i elementy procesu
- Cechy obligatoryjne i fakultatywne procesu

2. Poziom dojrzałości procesowej organizacji

- Poziom dojrzałości procesowej organizacji – BPMM (ang. Business Process Maturity Model).

3. Podstawowe założenia, techniki, podejścia:

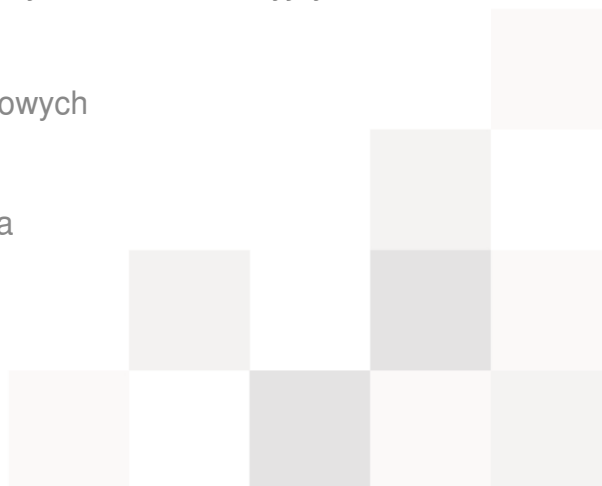
- Lean
- TQM
- Six Sigma
- Business Process Reengineering
- Agile

4. Modele referencyjne procesów

- Modele referencyjne procesów APQC
- SCOR (ang. Supply Chain Operation Reference-Model)
- VRM (ang. Value Reference Model)
- ITIL
- Praktyczne zastosowanie, wady i zalety modeli referencyjnych

5. Mapowanie i modelowanie procesów biznesowych

- Notacja BPMN
- Przydatne narzędzia do modelowania



6. Analiza i pomiar procesów

- Identyfikacja procesów
- Tradycyjne miary efektywności
- Karty kontrolne
- KPI
- CTQ (ang. Critical to Quality), CTC (Critical to Customer)
- GQM (ang. Goal Question Metrics)

7. Optymalizacja i doskonalenie procesów

- Business Process Management Life Cycle
- Od procesu as-is do to-be

8. Symulacja procesów biznesowych

- Oprogramowanie wspomagające symulację procesów
- Praktyczne zastosowanie narzędzi do symulowania i mierzenia modeli procesów biznesowych

9. Projektowanie i doskonalenie procesów zgodnie z User Experience i Service Design

- Główne pojęcia i założenia
- Techniki i narzędzia

