



Sudhara International

+48 32 724 35 86



info@sudharapolska.com

www.sudharapolska.com

PODEJŚCIE PROCESOWE W TEORII I PRAKTYCE

PROGRAM SZKOLENIA

CEL SZKOLENIA

Celem szkolenia jest kompleksowe przygotowanie uczestników do rozumienia, identyfikowania, opisywania, mapowania oraz doskonalenia procesów w organizacji. Szkolenie rozwija praktyczne kompetencje w zakresie podejścia procesowego, zarządzania właścicielstwem procesów, definiowania mierników efektywności, modelowania przebiegu procesów oraz wdrażania działań optymalizacyjnych i doskonalących.

Program szkolenia:

PRE – TEST

1. Identyfikacja procesów:
 - właściciel procesu (rola, zadania, relacje z kierownikami funkcjonalnymi),
 - utrzymanie procesu (dane i sprzężenie zwrotne, łańcuchy i sieci),
 - rodzaje procesów i ich przebieg,
 - identyfikacja procesów strategicznych i wspierających,
 - definiowanie celów.
2. Operacyjne zarządzanie procesem:
 - tworzenie wartości i wewnętrzna zasada klienta,
 - zarządzanie procesowe nastawione na zmiany (rodzina norm ISO serii 9000, LEAN),
 - orientacja na proces i produkt (wynik działań i zdarzeń),
 - przebieg procesów w istniejącej strukturze firmy.
3. Wprowadzenie do zarządzania procesem ciągłego doskonalenia:
 - projektowanie strumienia wartości,
 - doskonalenie strumienia wartości,
 - tradycyjna strategia zwiększania konkurencyjności przedsiębiorstwa,
 - narzędzia ciągłego doskonalenia,
 - mapowanie docelowego stanu.
4. Kluczowe terminy i pojęcia zarządzania modelowaniem procesów:
 - modelowanie procesu, zarządzanie procesowe i doskonalenie procesów,
 - działania w ramach zarządzania procesowego,
 - model przebiegu pracy,
 - kluczowe korzyści z zarządzania modelowaniem procesów,
 - etapy projektu doskonalenia procesów,
 - zarządzanie zmianami organizacyjnymi,
 - zarządzanie ryzykiem w procesach,
 - przebieg procesów w istniejącej strukturze firmy.



Park Technologiczny Woda Energia Bezpieczeństwo, Żeliwna 38A, 40-599 Katowice



Sudhara International

+48 32 724 35 86



info@sudharapolska.com

www.sudharapolska.com

5. Podejście procesowe do zarządzania organizacją:
 - etapy wdrażania zarządzania procesowego,
 - architektura procesowa,
 - zarządzanie pojedynczymi procesami/ właściciel procesu,
 - model dojrzałości procesowej.
6. Optymalizacja procesów:
 - metody i techniki doskonalenia procesów biznesowych,
 - doskonalenie procesów – cykl PDCA,
 - wprowadzanie zarządzania zorientowanego procesowo,
 - modele usprawniania procesów biznesowych (DIMAC),
 - standaryzacja procesu.
7. Mapowanie i poprawa procesów:
 - wybór procesu i celu poprawy,
 - tworzenie zespołu poprawy procesu,
 - mapowanie procesu,
 - uproszczenie procesu,
 - formularz i zbieranie danych,
 - stabilność i zdolność procesu,
 - plan wdrożenia zmiany procesu.
8. Podsumowanie:
 - Podsumowanie warsztatów i wnioski końcowe.

POST-TEST

Blok warsztatowy: Mapowanie i doskonalenie wybranego procesu.

Cel bloku warsztatowego:

Przećwiczenie w praktyce identyfikacji, mapowania i analizy procesu oraz zaprojektowania działań usprawniających dla procesu realizowanego w organizacji uczestników lub na przygotowanym studium przypadku.

Zakres warsztatu:

- wybór procesu do analizy,
- określenie celu procesu, wejść, wyjść oraz klienta procesu,
- identyfikacja właściciela procesu i kluczowych ról,
- opracowanie mapy procesu „stan obecny”,
- identyfikacja problemów, strat, wąskich gardeł i niejasności odpowiedzialności,
- analiza ryzyk i miejsc generujących zakłócenia,
- zdefiniowanie propozycji usprawnień,
- opracowanie mapy procesu „stan docelowy”,
- określenie mierników efektywności procesu,
- przygotowanie krótkiego planu wdrożenia zmian.

Proponowany przebieg pracy warsztatowej:

Uczestnicy pracują indywidualnie lub w małych zespołach na rzeczywistym procesie ze swojej organizacji albo na przygotowanym przykładzie. Następnie prezentują wyniki, omawiają zidentyfikowane problemy oraz proponowane działania doskonalące. Trener moderuje pracę zespołów i wspiera uczestników w doborze właściwych narzędzi analizy.

Rezultat dla uczestników:

Po zakończeniu warsztatu uczestnicy mają gotowy szkic mapy procesu, listę obszarów do poprawy, propozycję działań





Sudhara International

+48 32 724 35 86



info@sudharapolska.com

www.sudharapolska.com

optymalizacyjnych oraz zestaw przykładowych mierników do monitorowania skuteczności procesu.

Wartość dodana do programu:

Ten blok nadaje szkoleniu bardzo praktyczny charakter i pozwala przejść od teorii podejścia procesowego do realnego zastosowania narzędzi w codziennej pracy.

Grupa odbiorcza

Szkolenie jest kierowane do:

- kadry menedżerskiej średniego i wyższego szczebla odpowiedzialnej za efektywność organizacji i doskonalenie sposobu zarządzania,
- właścicieli procesów, liderów obszarów i kierowników działów funkcjonalnych,
- inżynierów procesu, inżynierów jakości, specjalistów ds. ciągłego doskonalenia, Lean, jakości i organizacji,
- osób zaangażowanych we wdrażanie lub rozwój systemów zarządzania procesowego,
- pracowników odpowiedzialnych za mapowanie, analizę, standaryzację i optymalizację procesów biznesowych oraz operacyjnych,
- specjalistów przygotowujących organizację do zmian strukturalnych, jakościowych i organizacyjnych.

Korzyści po szkoleniu

Po szkoleniu uczestnicy:

- Rozumieją zasady podejścia procesowego i potrafią odnieść je do struktury własnej organizacji.
- Potrafią identyfikować procesy, określać ich cele, właścicieli oraz zależności pomiędzy nimi.
- Zdobywają umiejętność mapowania i opisywania procesów w sposób przejrzysty i użyteczny zarządczo.
- Potrafią definiować role procesowe, odpowiedzialności oraz mierniki efektywności procesu.
- Poznają metody analizy i doskonalenia procesów z wykorzystaniem praktycznych narzędzi optymalizacyjnych.
- Lepiej rozumieją, jak prowadzić działania usprawniające w organizacji w sposób uporządkowany i oparty na danych.
- Potrafią wspierać budowanie kultury ciągłego doskonalenia i podejmować działania zwiększające efektywność operacyjną.
- Są lepiej przygotowani do udziału w projektach transformacyjnych, reorganizacyjnych i jakościowych.
- Zwiększają swoją skuteczność w zarządzaniu procesami na styku funkcji, działów i odpowiedzialności.

Metodyka szkolenia

Szkolenie prowadzone jest w formule warsztatowo-praktycznej, z naciskiem na możliwość bezpośredniego przełożenia omawianych zagadnień na realia funkcjonowania przedsiębiorstwa.

Metodyka obejmuje:

- uporządkowane wprowadzenie do kluczowych pojęć i zasad zarządzania procesowego,
- analizę praktycznych przykładów związanych z identyfikacją, mapowaniem i doskonaleniem procesów,
- pracę na schematach procesowych i przykładach organizacyjnych,
- ćwiczenia wspierające rozwój umiejętności definiowania celów, ról procesowych i mierników efektywności,
- warsztatowe podejście do mapowania procesów, identyfikacji strat i projektowania usprawnień,
- wykorzystanie elementów ciągłego doskonalenia, w tym podejścia PDCA, Lean i zarządzania zmianą,
- weryfikację poziomu wiedzy przed i po szkoleniu w formule pre-testu i post-testu.

Czas trwania szkolenia - 2 dni



Park Technologiczny Woda Energia Bezpieczeństwo, Żeliwna 38A, 40-599 Katowice