

## MAPOWANIE PROCESÓW W ORGANIZACJI

**CZAS TRWANIA SZKOLENIA - 2 dni (16 godzin szkoleniowych, 1 godzina szkoleniowa = 45 minut)**

### OPIS SZKOLENIA

Szkolenie w sposób warsztatowy wdroży uczestników do stosowania metod mapowania, modelowania i doskonalenia procesów we własnej organizacji.

### CELE SZKOLENIA

- Zdobyć umiejętności identyfikacji i mapowania procesów we własnej organizacji, dokumentowania ich funkcjonowania i standaryzacji
- Poznanie przykładowych narzędzi informatycznych do mapowania i modelowania procesów – Bizagi Process Modeller
- Zdobyć umiejętności zbierania danych dla celów mapowania i modelowania procesów
- Zdobyć umiejętności identyfikowania obszarów problemowych i potencjału doskonalenia w istniejących w organizacji procesach
- Zdobyć wiedzy o sposobach doskonalenia procesów i poprawie ich sprawności

### PROGRAM SZKOLENIA

#### 1. Procesowy model zarządzania organizacją:

- Procesowy model zarządzania – opis
- Pojęcie strumienia wartości – czynności VA i NVA
- Mapowanie procesów z wykorzystaniem metod BPMN i VSM – analiza przykładowych map
- Six Sigma – eliminowanie wariacji i poprawa sprawności (capability) procesów (mapowanie procesów metodą SIPOC, wykorzystywanie narzędzi statystycznej kontroli procesu SPC)
- TOC - podstawy zarządzania operacyjnego – optymalizacja systemów, zasady priorytetyzacji i kolejowania zadań, identyfikowanie tzw. „bottlenecks” w procesach

#### 2. Analiza przykładowych map procesów biznesowych:

- Znaczenie symboli wykorzystywanych do tworzenia map procesów w różnych metodach – BPMN i VSM Diagramy procesów i workflow:
  - diagramy przepływowe top-down
  - diagramy blokowe
  - activity charts
  - diagramy workflow
  - diagramy przepływowe cross-functional
- Wyjaśnienie głównych elementów struktury diagramów procesów:
  - Przepływ produktów i usług
  - Przepływ informacji
  - Przepływ decyzji
  - Punkty pomiaru efektywności
- Analiza map inwentaryzujących procesy (present state) i map doskonalących procesy (future state) dla przykładowych procesów biznesowych.

#### 3. Tworzenie map inwentaryzujących dla przykładowych procesów z organizacji uczestników - warsztaty:

- Wybór procesów do ewaluacji
- Identyfikacja głównych elementów struktury procesów – diagram Żółwia:
  - Przepływu produktów i usług
  - Zasobów

- Sposobów i punktów pomiaru efektywności
- Identyfikowanie zasobów procesów i podprocesów:
  - Osobowych
  - Technicznych/sprzętowych
  - Informacyjnych
  - Materiałowych
- Obliczanie czasów cykli dla procesów i podprocesów
- Analiza czasu dostępnego w poszczególnych procesach i podprocesach
- Rysowanie map wybranych procesów

#### 4. Doskonalenie przykładowego procesu:

- Wybór sposobów i punktów pomiaru efektywności i ustanowienie celów dla wybranych mierników – benchmarking i scorecards
- Ustanowienie sposobów zbierania informacji o realizowanych wskaźnikach efektywności i ich dokumentowania – stosowanie narzędzi SPC
- Stosowanie technik rozwiązywania problemów – diagramy Pareto-Lorenza, Ishikawy, metody ABC, Root Cause Analysis, 5Why, technika A3
- Wdrażanie i podtrzymanie zmian, audyty procesów i Continuous Improvement

#### **METODYKA SZKOLENIA**

- Wykład
- Dyskusja
- case studies
- ćwiczenia – warsztaty
- symulacje.