

PROGRAM SZKOLENIA ZARZĄDZANIE PROCESAMI DZIEŃ I

Część I **CZYM SĄ PROCESY?**

- Podstawy zarządzania procesami
- Dlaczego proces to nie dział/komórka organizacyjna?
- Kiedy wdrażać zarządzanie procesowe?
- Korzyści z zarządzania procesami
- Zarządzanie procesowe jako metodologia zarządzania organizacją

Część II **IDENTYFIKACJA PROCESÓW**

- Podział procesów
- Tworzenie skutecznej i zrozumiałej mapy procesowej
- Sekwencja i wpływ procesów
- Elementy wpływające na funkcjonowanie procesu
- Podprocesy i zakresy procesów

Część III **STANDARYZACJA PROCESÓW**

- Czym jest standaryzacja?
- Co należy standaryzować?
- Zasady tworzenia standardów
- Jak skutecznie standaryzować procesy?
- Przykłady standardów procesowych - warsztaty

Część IV **WDRAŻANIE PROCESÓW W PRAKTYCE**

- Najskuteczniejsze narzędzie realizacji utworzonych standardów
- Jak opracować narzędzia do realizacji standardów - warsztaty
- Jak wdrożyć narzędzie do realizacji standardów
- Praktyczne przykłady i wzory

Część V **WSKAŹNIKI PROCESOWE – SKĄD WIEMY CZY PROCES JEST SKUTECZNY?**

- Czym są wskaźniki?
- Jak ustanawiać wskaźniki do procesów
- Wskaźnik pozytywny i negatywny
- Skąd wiemy, czy wskaźnik jest skuteczny?
- Konkretny przykłady wskaźników do procesów – warsztaty

PROGRAM SZKOLENIA ZARZĄDZANIE PROCESAMI DZIEŃ II

Część VI **ZARZĄDZANIA WSKAŹNIKAMI I CELAMI PROCESÓW**

- Planowanie celów i wskaźników?
- Matryca zarządzania wskaźnikami – warsztaty
- Badanie trendów wskaźników
- Eliminowanie wskaźników
- Wzór i przykład wypełnionej matrycy

Część VII **WERYFIKACJA PROCESÓW**

- Narzędzia do weryfikacji skuteczności procesów
- Jak zaplanować weryfikację procesów
- Jak opracować listę kontrolną weryfikacji procesów – warsztaty
- Jak przeprowadzić weryfikację procesów – warsztaty audytowania procesu
- Wdrażanie doskonalenia
- Wzór i przykłady listy kontrolnej oraz doskonalenia procesów

Część VIII **DOSKONALENIE PROCESÓW**

- Na jakiej podstawie doskonalić procesy
- Nadzór nad doskonaleniem
- Możliwe przyczyny błędnego funkcjonowania procesów
- Badanie źródła – warsztaty
- Narzędzie do zarządzania doskonaleniem - nadzór nad doskonaleniem