

**14 – 15 PAŹDZIERNIKA 2015r.**

**WARSZAWA**

# **CERTYFIKOWANY BUSINESS PROCESS MANAGER**

## **KORZYŚCI Z UDZIAŁU W CERTYFIKOWANYM KURSIE:**

- Dowiedzą się Państwo, dlaczego warto stosować podejście procesowe do zarządzania przedsiębiorstwem
- Zobaczą Państwo, w jaki sposób w innych firmach skutecznie przeprowadzono gruntowną reorganizację procesów
- Omówione zostaną rzeczywiste przypadki zastosowania technik reorganizacji procesów w przedsiębiorstwach
- Nauczą się Państwo sposobów identyfikacji mierników i analizy procesów w firmie
- W trakcie ćwiczeń spróbują Państwo własnych sił w analizie i modelowaniu procesów
- Zobaczą Państwo, w jaki sposób należy postrzegać procesy na tle działalności przedsiębiorstwa
- Pozną Państwo podstawowe elementy systemu zarządzania procesami i dostarczania informacji o miernikach procesów
- Dowiedzą się Państwo, czy i w jakim zakresie wdrażać system zarządzania procesami oraz jak skutecznie zbudować i wdrożyć system zarządzania procesami w przedsiębiorstwie
- Nauczą się Państwo jak rozmawiać z IT, aby zaspokojone były potrzeby informacyjne właścicieli/uczestników procesów

**KAŻDY UCZESTNIK OTRZYMA CERTYFIKAT WYSTAWIONY PRZEZ CGE ORAZ FIRME PROMETRIQ UZYSKUJĄC TYTUŁ CERTYFIKOWANEGO BUSINESS PROCESS MANAGERA**

**KURS CERTYFIKOWANY PRZEZ:**



**Certified Global Education Sp. z o.o.** jest firmą szkoleniową od kilku lat obecną na polskim rynku kładącą nacisk na edukację biznesową popartą certyfikatami. Dąży do tego by być platformą szkoleniową udostępniającą klientom najwyższej jakości certyfikowane szkolenia ze wszystkich dziedzin zarówno w rozumieniu funkcjonalnym biorąc pod uwagę funkcje/działy w organizacji jak i branżowym uwzględniając specyfikę poszczególnych sektorów gospodarczych. Naszym celem nadrzędnym jest spełnianie potrzeb biznesowych naszych klientów poprzez realizację szkoleń o najwyższych standardach jakości bazujących na międzynarodowym know-how w zakresie edukacji biznesowej. Wszystkie budowane przez nas programy przygotowywane są w oparciu o szczegółowe badania rynku i analizowane są pod kątem ich praktycznej przydatności w biznesie. Trenerzy i prelegenci, których zapraszamy wywodzą się przede wszystkim ze środowisk biznesowych, nie brakuje wśród nich również prawników, autorytetów naukowych jak i przedstawicieli administracji publicznej. Jest dla nas niezwykle ważne aby być postrzeganym przez naszych klientów przez pryzmat najwyższej jakości usług i prestiż. Właśnie dzięki prestiżowi oraz temu, że jesteśmy całkowicie niezależną i neutralną instytucją, możemy liczyć na wsparcie partnerów biznesowych wspierających i certyfikujących nasze projekty, którzy pełnią kluczowe role w swoich dziedzinach.

**KONTAKT:**

Anna Milewska  
Kierownik projektu  
e-mail: [anna.milewska@certge.pl](mailto:anna.milewska@certge.pl)  
Kom: 604 152 181  
Tel. 22 651 80 75  
Fax. 22 203 40 52

# prometriq

**Prometriq Akademia Zarządzania Sp. z o.o.**

od 1998 specjalizuje w zagadnieniach związanych z pomiarem i poprawą efektywności funkcjonowania przedsiębiorstw. Świadczymy usługi doradcze, informatyczne i szkoleniowe.

Naszą misją jest dostarczanie kadrze zarządzającej wiarygodnych informacji o strategicznych i operacyjnych miernikach procesów biznesowych. Rozwiązania proponowane w ramach projektów doradczych wdrażamy przy wykorzystaniu zaawansowanych technologii informatycznych oraz sprawdzonych metod dotyczących zmian organizacyjnych.

**PROWADZĄCY KURS**

**Piotr Szykiewicz**

Prezes zarządu Prometriq Akademia Zarządzania Sp. z o.o. w Sopocie.

Absolwent Uniwersytetu Gdańskiego o programu MBA Strathclyde University od Glasgow. Od 20 lat prowadzi projekty doradcze związane z pomiarem i poprawą efektywności przedsiębiorstw. Uważa, że koncepcja zarządzania procesowego jest jedną z niewielu, które nie tracą aktualności.

**SZKOLENIE ZAMKNIĘTE**

W przypadku zainteresowania tym szkoleniem większej liczby osób z Państwa organizacji z przyjemnością przygotujemy je dla Państwa w wersji szkolenia zamkniętego. Prosimy o kontakt e-mail: [anna.milewska@certge.pl](mailto:anna.milewska@certge.pl)

## PROGRAM KURSU

### Dzień I

#### Wprowadzenie: Czy istnieją organizacje procesowe?

#### Podstawowe informacje o procesach biznesowych

- Definicja procesu
- Najważniejsze pojęcia: granica, rezultat, uczestnicy procesu
- Rodzaje procesów - klasyfikacja
- Różnica pomiędzy procesem a projektem, miejsce procesów w projekcie
- Definicja zarządzania procesowego
- Od organizacji funkcjonalnej do procesowej
- Przydatność metodyki procesowej w praktycznej działalności firmy - zastosowania

#### Metodyka definiowania i mapowania procesów

- Metody identyfikacji procesów
- Metody notacji procesów
- Przykładowe mapy procesów
- Architektura procesów a struktura organizacyjna

#### Dlaczego firmy nie zarządzają procesami i jak to zmienić?

- Jak powinna wyglądać mapa procesów?
- Dlaczego właściciele procesów nie mogą pełnić swojej roli i jaki ma to związek z kulturą firmy i strukturą organizacyjną?
- Kompetencje wymagane do realizacji ról procesowych a świadomość procesowa firmy i jej pracowników
- Dlaczego systemy IT nie zawsze wspierają przepływ informacji o procesach?

#### Koncepcja kontrolingu procesów jako konieczny warunek wdrożenia zarządzania procesami, zarządzania strategicznego, zarządzania zmianą itp.

- Różnica pomiędzy zarządzaniem procesami a zarządzaniem mapą procesów
- Główne elementy koncepcji kontrolingu procesów

### Dzień II

#### Warunki wdrożenia zarządzania procesowego

#### Metody identyfikacji procesów kluczowych

- Strategia i strategiczna karta wyników
- Wskaźniki ekonomiczne i ich kaskadowanie na cele procesów
- Identyfikacja problemów i procesów z nimi powiązanych

#### Kompetencje pracowników organizacji procesowej i ich doskonalenie

- Definiowanie produktu procesu
- Definiowanie oczekiwań klienta wewnętrznego (VOC)
- Definiowanie wymagań względem dostawców
- Definiowanie kompetencji uczestników procesu

#### Zasady opomiarowania procesów

- Metodyka SIPOC
- Metody doboru i kaskadowania mierników
- Przykłady doboru i kaskadowania mierników

#### Usprawnianie procesów biznesowych

- Specyfika usprawnień procesów biznesowych
- Mierniki prowadzące i mierniki wynikowe
- Kluczowe czynniki sukcesu optymalizacji procesów
- Identyfikacja usprawnień z wykorzystaniem rozwiązań IT
- Narzędzia doskonalenia procesów: Lean Management, Six Sigma, Teoria Ograniczeń i Łańcuch Krytyczny

#### Warsztaty - zastosowanie metodyki controllingu procesów na przykładach

- Definicja celu procesu
- Ustalenie granic procesu i jego uczestników
- Dobór mierników efektywności procesu
- Uzgodnienie sposobu pomiaru
- Opracowanie modeli raportowania

### Rozkład zajęć:

9:30 Rozpoczęcie szkolenia I dnia, 9.00 Rozpoczęcie II dnia szkolenia

12.30 – 13.30 Obiad,

17.00 Zakończenie I dnia szkolenia, 16.00 Zakończenie szkolenia II dnia

**CERTYFIKOWANY BUSINESS PROCESS MANAGER**  
**14 – 15 PAŹDZIERNIKA 2015r. WARSZAWA**
**C0418**

Imię i nazwisko: .....

Stanowisko/Dział: .....

Tel.: ..... Fax: .....

E-mail: .....

Imię i nazwisko: .....

Stanowisko/Dział: .....

Tel.: ..... Fax: .....

E-mail: .....

**DANE DO FAKTURY**

Firma: .....

NIP: ..... Ulica: .....

Kod pocztowy: ..... Miejscowość: .....

**OSOBA AKCEPTUJĄCA UDZIAŁ**

Imię i nazwisko: .....

Stanowisko/Dział: .....

Oświadczam, że zapoznałem się z warunkami uczestnictwa\* i akceptuję je.

Data: ..... Podpis: .....

Tel.: ..... E-mail: .....

**OSOBA DO KONTAKTU**

- PODANIE JEJ DANYCH UŁATWI KONTAKT W SPRAWACH ORGANIZACYJNYCH

Imię i nazwisko: .....

Stanowisko/Dział: .....

Tel.: ..... Fax: .....

E-mail: .....

Komu jeszcze, Pani / Pana zdaniem, możemy przesłać informacje o tym wydarzeniu

Imię i nazwisko: .....

Stanowisko/Dział: .....

Tel.: ..... Fax: .....

E-mail: .....

Imię i nazwisko: .....

Stanowisko/Dział: .....

Tel.: ..... Fax: .....

E-mail: .....

Imię i nazwisko: .....

Stanowisko/Dział: .....

Tel.: ..... Fax: .....

E-mail: .....

Prosimy o pisemne poinformowanie administratora bazy danych (faxem 22 230 40 52 lub drogą e-mailową: info@certge.pl) w przypadku, gdy nie życzą sobie Państwo otrzymywania tego typu informacji.

**\*WARUNKI UCZESTNICTWA, KOSZTY UDZIAŁU W KURSIE:**

Do 25.09.2015	Od 26.09.2015
1595 PLN + 23% VAT	1895 PLN + 23% VAT
<b>Oszczędzasz 300 PLN</b>	

Cena obejmuje: udział w kursie, dokumentację, wyżywienie.  
Ceny nie zawierają kosztów parkingu i noclegów.

Udział pracowników jednostek budżetowych w szkoleniach jest zwolniony z VAT w przypadku finansowania w przynajmniej 70% ze środków publicznych.  
Prosimy w takim przypadku o przesłanie oświadczenia.

Oświadczam, że udział w zamówionym szkoleniu będzie opłacony w przynajmniej 70% ze środków publicznych.

Data: ..... Podpis: .....

**Płatność** na podstawie faktury proforma lub faktury VAT na konto:

**PKO Bank Polski S.A.: 08 1440 1387 0000 0000 1495 2551**

W przypadku odwołania zgłoszenia w terminie krótszym niż 14 dni przed rozpoczęciem kursu uczestnik zostanie obciążony pełnymi kosztami szkolenia. Możliwe jest bezpłatne delegowanie zastępstwa nawet w dniu rozpoczęcia zajęć. W przypadku odwołania zgłoszenia w terminie dłuższym niż 14 dni przed szkoleniem organizator zwróci 100% dokonanej wpłaty. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania kursu z przyczyn niezależnych oraz dokonywania zmian w projekcie szkoleniowym. W przypadku odwołania kursu przez Organizatora zobowiązuje się on do pełnego zwrotu dokonanych wpłat.

Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji od CGE na podane adresy e-mail (zgodnie z ustawą z dn. 29 sierpnia 1997 o ochronie danych osobowych - Dz. U. z 2002r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.).

Data: ..... Podpis: .....