



KVALIKON

VEZETÉSI TANÁCSADÓ ÉS  
RENDSZERFEJLESZTŐ KFT.



1112 BUDAPEST, JÉGVIRÁG UTCA 12.

## FOLYAMAT CONTROLLING KÉPZÉS

2 NAPOS KÉPZÉS

### A képzés célja:

A folyamatok szabályozásához és fejlesztéséhez elengedhetetlen folyamat teljesítménymérés és folyamat-kontrolling ismeretek elsajátítása.

### Folyamat teljesítménymérés, folyamat-kontrolling képzés (BPC)

#### A teljesítménymérés célja és szerepe

- Folyamatok mérése
- Folyamat modell - mérési pontok
- A folyamat teljesítmény fontos jellemzői
- Adatgyűjtés, mérés
- Folyamatmérés rendszerének kialakítása

#### Mérési és statisztikai alapok

- Teljesítménymutatók meghatározása
- Teljesítménymutatók, indikátorok
- Kulcs teljesítménymutatók (KPI-k)
- Teljesítménymutatók meghatározása
- Eredménymutatók, teljesítményokozók
- Minőségköltségek
- tevékenység alapú költségszámítás (ABC)

#### Teljesítménymérési rendszer

- Teljesítménymérési rendszer kialakítása
- Teljesítménymérési rendszer integrálása a vállalati stratégiába (Balanced Scorecard)
- Folyamat teljesítménymutatók lebontása
- Adatgyűjtés a folyamatokkal kapcsolatban
- A folyamatok teljesítményének összemérése más folyamatokkal
- A folyamat teljesítménymutatók felhasználása (controlling, fejlesztés)

#### Folyamatszabályozás

- Folyamatcélok meghatározása
- PDCA ciklus működtetése
- Helyesbítő intézkedések megfogalmazása
- Folyamatszabályozási rendszerek
- Folyamatcontrolling
- Folyamatcontrol ciklusok

- Kockázatmenedzsment
- Minőségszabályozás
- ISO 9001: 2000
- ISO 9001: 2000 követelmények
- Egyéb minőségbiztosítási rendszerek
- Eljárások, munkautasítások készítése
- Felelősségi rendszer, elszámoltathatóság
- Folyamatfejlesztési projektek lebonyolításának kritikus sikertényezői
- Folyamatfejlesztés projektmenedzsmentje