



KVALIKON

VEZETÉSI TANÁCSADÓ ÉS  
RENDSZERFEJLESZTŐ KFT.



1125 BUDAPEST, ISTENHEGYI ÚT 11/C.

## FOLYAMATMENEDZSMENT KÉPZÉS

6 NAPOS KÉPZÉS

### A képzés célja:

A folyamatfejlesztés lépéseinek és módszereinek áttekintése, az alapvető folyamatelemzési és folyamatfejlesztési technikák megismerése és konkrét feladatokon, esettanulmányokon keresztül történő begyakorlása.

A folyamatmenedzsment képzési program 3 modulból áll: Folyamatmenedzsment alapképzés (Business Process Management), Folyamat teljesítménymérés, folyamatcontrolling (Business Process Control) és Folyamatfejlesztés (Business Process Improvement). A képzések egymásra épülnek, a képzések alapját a BPM képzés adja meg, erre épül rá a BPC, majd végül a BPI képzés.

### Akiknek ajánljuk:

**Időpontok:** 2017. November 13-14, 20-21, 27-28

**Jelentkezési határidő:** 2017 November 7

**Helyszín:** Hotel Mediterrán, 1118 Budapest, Budaörsi út 20/a.

### 1. nap

#### Folyamatmenedzsment képzés (BPM)

##### Folyamatszemplélet elméleti alapjai

- Folyamat
- Folyamat elemei
- A folyamat jellemzői
- Kereszt-funkcionális megközelítés
- Belső vevő fogalma

##### A vállalati folyamatok osztályozása (Porter modell, APQC folyamatkategorizálási séma)

##### Folyamatmenedzsment és a vállalatirányítás kapcsolata

##### Folyamat célrendszer, folyamatok kapcsolódása, folyamatok kialakítása

##### A folyamatmenedzsment megvalósítása

- a kritikus sikertényezők meghatározása
- a főfolyamatok (alapvető folyamatok) meghatározása
- A folyamatmenedzsment szervezeti háttere, a folyamatgazdák szerepe
- a folyamatok közben tartása (BPC - folyamat controlling)
- a folyamatok fejlesztése (BPI - Business Process Improvement)

### 2. nap

##### A folyamatmenedzsment elemei

- Folyamatdokumentálás
- Folyamat teljesítménymérés
- Folyamatszabályozás
- Folyamatfejlesztés

##### Folyamatok dokumentálása

- Folyamatmodellezés
- Folyamatok feltérképezése
- Interjúkészítés
- Folyamatábra készítés
- Folyamatok kapcsolódási pontjai
- SIPOC modell (folyamatábrák)

##### A folyamatmenedzsment alkalmazása a vállalati gyakorlatban (példák)

- TQM,
- BPR
- Benchmarking
- 6 Sigma

##### Az üzleti folyamatmenedzsment és a vállalati működés integrálása

##### EFQM Üzleti kiválóság modell

### 3. nap

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

##### A teljesítménymérés célja és szerepe

##### Folyamatok mérése

- Folyamat modell – mérési pontok
- Adatgyűjtés, mérés
- Folyamatmérés rendszerének kialakítása

##### Mérési és statisztikai alapok

##### Teljesítménymutatók meghatározása

- Teljesítménymutatók, indikátorok



KVALIKON

VEZETÉSI TANÁCSADÓ ÉS  
RENDSZERFEJLESZTŐ KFT.



1125 BUDAPEST, ISTENHEGYI ÚT 11/C.

## FOLYAMATMENEDZSMENT KÉPZÉS

6 NAPOS KÉPZÉS

- 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

### Benchmarking

- Teljesítmény benchmarking
- Folyamat benchmarking
- A benchmarking lépései
- Legjobb gyakorlatok azonosítása (Best Practice)

### Folyamatfejlesztési célok és lehetőségek

#### Folyamatfejlesztés módszertana

- Folyamatfejlesztési 7 lépése
- BPI módszertan – Az üzleti folyamatfejlesztés 5 fázisa

4. nap

### Folyamatszabályozás

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

### Minőségsszabályozás

- ISO 9001: 2000
- ISO 9001: 2000 követelmények
- Egyéb minőségbiztosítási rendszerek
- Eljárások, munkautasítások készítése
- Felelősségi rendszer, elszámoltathatóság

5. nap

### Folyamatfejlesztés képzés (BPI)

#### Folyamatelemzés

- Adatgyűjtés a folyamattal kapcsolatban
- Folyamatelemzés szempontjai
- A folyamat strukturális elemzése
- A folyamatteljesítmény elemzése
- Szabályozási, irányítási szempontok

### A folyamat alapvető jellemzőinek vizsgálata

- Szabályozottság, Szórás, Teljesítmény, Átfutási idők, Költségek

### Folyamatelemzési módszerek

- Folyamatképesség vizsgálat
- 5W 1H
- hozzáadott érték elemzés, veszteségelemzés
- átfutási idő, ciklusidő elemzés
- minőségköltségek, folyamatköltségek
- Kockázatelemzés
- FMEA

6. nap

### KAIZEN – Folyamatos fejlesztés

- Kaizen 3 lépése
- Folyamatok vizsgálata értékteremtés szempontjából
- 7 minőségeszköz, 7 MUDA

### „6 Sigma” módszer

- „6 Sigma” stratégiák
- DMAIC fejlesztési ciklus
- 6 Sigma projekt

### Business Process Reengineering

- BPR jellemzői, folyamata
- BPR projektek (szereplők, projektmenedzsment, kritikus sikertényezők)

### Változásmenedzsment

#### Folyamatfejlesztési projektek

- Folyamat fejlesztési workshopok lebonyolítása
- Folyamatfejlesztési projektek lebonyolításának kritikus sikertényezői
- Folyamatfejlesztés projektmenedzsmentje

### Folyamatfejlesztési esettanulmány, egy folyamatfejlesztési feladat közös megoldása

Vizsga