



KVALIKON

VEZETÉSI TANÁCSADÓ ÉS  
RENDSZERFEJLESZTŐ KFT.



1112 BUDAPEST, JÉGVIRÁG UTCA 12.

## » FOLYAMAT TELJESÍTMÉNYMÉRÉS, FOLYAMAT-KONTROLLING KÉPZÉS(BPC)

2 NAPOS KÉPZÉS

### A képzés célja:

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

### 1. nap

#### 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 (kontrolling, fejlesztés)

#### 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

### 2. nap

#### Folyamatszabályozás

- Folyamatcélok meghatározása
- PDCA ciklus működtetése
- Helyesbítő intézkedések megfogalmazása
- Folyamatszabályozási rendszerek
- Folyamat-kontrolling
- Folyamatkontroll ciklusok
- Kockázatmenedzsment
- FMEA

#### Minőségyszabályozás

- ISO 9001: 2015
- ISO 9001: 2015 követelmények
- Egyéb minőségbiztosítási rendszerek
- Eljárások, munkautasítások készítése
- Felelősségi rendszer, elszámoltathatóság
- Folyamatfejlesztési projektek lebonyolításának kritikus sikertényezői
- Folyamatfejlesztés projektmenedzsmentje