

## Meranie, analýza a zlepšovanie výkonnosti procesov

Čas	Téma
09:00 - 10:00	<b>Meranie výkonnosti procesov</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ciele merania výkonnosti procesov</li><li>▪ Požiadavky normy STN EN ISO 9001:2000 na meranie výkonnosti procesov</li><li>▪ Požiadavky na meranie výkonnosti</li><li>▪ Predmet merania</li><li>▪ Vzťahy medzi prvkami systému merania</li><li>▪ Ciele</li><li>▪ Dáta</li><li>▪ Metódy merania výkonnosti procesov</li></ul>
10:00 - 10:30	Cvičenie
<b>10:30 - 10:45</b>	<b>Prestávka</b>
10:45 - 11:30	<b>Analýza procesov</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cyklus PDCA a SDCA</li><li>▪ Cyklus riešenia problémov</li><li>▪ Analýza súčasných procesov</li><li>▪ Analýza príčin, kritických miest procesu a identifikácia problémov</li><li>▪ Definovanie požiadaviek zákazníka na optimalizáciu</li><li>▪ Definovanie cieľov optimalizácie a merateľných ukazovateľov procesu</li><li>▪ Definovanie príležitosti na zlepšenie</li><li>▪ Návrh optimalizačných opatrení, definovanie riešení, variant, zodpovedností a priorít</li><li>▪ Návrh budúceho stavu procesov</li><li>▪ Realizácia opatrení - implementácia nových procesov v praxi</li></ul>
11:30 - 12:00	Cvičenie
<b>12:00 - 13:00</b>	<b>Prestávka - obed</b>
13:00 - 14:00	<b>Zlepšovanie výkonnosti procesov</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Čo je zlepšovanie ?</li><li>▪ Prečo zlepšovať ? Aký úžitok nám prináša zlepšovanie ?</li><li>▪ Čo zlepšovať ? Čo je predmetom zlepšovania ?</li><li>▪ Ako zlepšovať ? Aké sú prístupy k zlepšovaniu ?</li><li>▪ Aké sú nástroje zlepšovania ?</li><li>▪ Aké sú formy zlepšovania ?</li><li>▪ Ktorí pracovníci sa zúčastňujú na zlepšovaní ?</li><li>▪ Úlohy v systéme zlepšovania</li><li>▪ Poznáme motiváciu pracovníkov pri zlepšovaní ?</li><li>▪ Zavedenie systému zlepšovania, stupeň fungovania</li><li>▪ Prečo systém zlepšovania funguje/negunguje ?</li></ul>

## Meranie, analýza a zlepšovanie výkonnosti procesov

Čas	Téma
	▪ Aké problémy je potrebné riešiť vo vašej organizácii ?
<i>14:00 - 14:15</i>	<i>Prestávka</i>
14:15 - 17:00	Cvičenie