

## PROCESNÉ PORADENSTVO

Človekom premýšľajúcim procesne sa stanete vtedy, keď pri vzniku problému si pomyslíte na to, „čo sa deje v procese“, a nie na to, „ktorá osoba to pokazila“.

### KONZULTANTKA

RNDr. Marta Krajčiová  
konzultantka Business Process Management  
Křížna 20, 811 07 Bratislava  
mobil: +421 911 556 331  
e-mail: [mail@krajciova.sk](mailto:mail@krajciova.sk)  
web: [www.krajciova.sk](http://www.krajciova.sk)  
blog: [martakrajciova.blogspot.com](http://martakrajciova.blogspot.com)  
blog: [martaknihy.blogspot.com](http://martaknihy.blogspot.com)  
blog: [martaznalosti.blogspot.com](http://martaznalosti.blogspot.com)



### SEMINÁRE

- Systém manažérstva kvality
- Požiadavky normy STN EN ISO 9001:2008 na SMK
- Procesné riadenie
- Návrh procesov
- Modelovanie procesov
- Výkonnosť procesov
- Modelovanie výkonnosti procesov
- Analýza procesov
- Zlepšovanie procesov
- Kaizen
- Metódy riadenia procesov

### AUDITY

#### Audit systému manažérstva kvality

- Audit zodpovednosti manažmentu
- Audit procesov podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2008
- Audit povinných dokumentovaných postupov SMK
- Audit dokumentácie a záznamov SMK
- Audit systému merania výkonnosti procesov
- Audit systému merania spokojnosti zamestnancov
- Audit systému merania spokojnosti zákazníkov
- Audit zlepšovania procesov a SMK
- Audit systému interných auditov

#### Audit procesnej mapy

- Lean audit
- Procesný audit podľa Hammera
- Analýza kategórií procesov
- Analýza hodnotových reťazcov
- Lean audit výkonnosti
- Procesná mapa a strategická mapa
- Analýza kritických procesov
- Analýza potenciálu skupín procesov

## Detailný procesný audit

### 1 Logika

- Analýza rozhraní a vzájomných väzieb medzi procesmi
- Analýza hodnotového toku
- Analýza 5 otázok

### 2 Variantnosť

- Analýza scenárov procesu

### 3 Zákazníci, produkty

- Analýza dodávateľov a zákazníkov (interných a externých)
- Analýza produktov (interných a externých)

### 4 Pridaná hodnota

- Analýza pridanej hodnoty činností
- Analýza byrokracie
- Analýza nákladov
- Analýza požiadaviek zákazníka
- Analýza zdrojov
- Analýza obmedzení
- Analýza kritických miest
- Analýza 5 krát prečo?
- Analýza plytvania

### 5 Časové prerušenia

- Analýza času
- Analýza prerušení
- Časová analýza procesov
- Časová analýza podprocesov
- Časová analýza činností

### 6 Chyby

- Analýza nekvality

### 7 Obsluha

- Analýza spokojnosti interných zákazníkov s procesmi
- Analýza zodpovednosti za proces
- Analýza funkčných miest
- Analýza pracovných náplní
- Analýza vyťaženia funkčných miest

### 8, 9 Organizačné a priestorové prerušenia

- Analýza priradenia proces - organizačná jednotka
- Analýza organizačných prerušení
- Analýza rizík

### 10 Informačné potreby

- Analýza ICT
- Analýza dokumentácie
- Analýza legislatívnych požiadaviek

## **PROJEKTY**

### Príprava firmy na certifikáciu podľa normy STN EN ISO 9001:2008

- Rozhodnutie o prijatí koncepcie ISO
- Vytvorenie systému manažérstva kvality
- Vytvorenie procesného modelu
- Tvorba dokumentácie riadenia
- Meranie výkonnosti procesov
- Meranie spokojnosti zákazníkov
- Meranie spokojnosti zamestnancov

- Vytvorenie systému NO/PO
- Interný audit
- Certifikačný audit

#### Modelovanie a dokumentovanie procesov

- Identifikácia procesov
- Určenie interných produktov
- Definovanie rozhraní procesov
- Určenie zodpovednosti za procesy
- Identifikácia činností
- Určenie vstupov a výstupov procesov
- Určenie zodpovednosti za činnosti
- Popis procesov
- Tvorba dokumentácie

#### Meranie výkonnosti procesov

- Príprava merania
- Definovanie cieľov a ukazovateľov výkonnosti procesov
- Plánovanie ukazovateľov výkonnosti procesov
- Meranie výkonnosti procesov
- Reporting výkonnosti procesov
- Preskúmanie výkonnosti procesov
- Zlepšovanie výkonnosti procesov
- Zlepšovanie systému merania výkonnosti procesov

#### Zlepšovanie procesov

- Radikálne zlepšovanie procesov: Business Process Reengineering
- Kontinuálne zlepšovanie procesov: Business Process Improvement
- Neustále zlepšovanie procesov: Konceptia ISO
- Riešenie procesných problémov: Demingov cyklus PDCA
- Riešenie procesných problémov: Workshop kaizen
- Optimalizácia procesov metódou simulácie procesov

#### **ROZSAH**

Rozsah projektu závisí od veľkosti organizácie, počtu procesov a zamestnancov, od stanovených cieľov, zložitosti riešenia problémov a stupňa dosiahnutia cieľov.

#### **CENOVÁ PONUKA**

V prípade Vášho záujmu o vypracovanie cenovej ponuky ma prosím kontaktujte:

mail: [mail@krajciová.sk](mailto:mail@krajciová.sk)

mobil: +421 911 556 331

#### **OBJEDNÁVKA**

V prípade Vášho záujmu o audit, prosím o zaslanie objednávky:

RNDr. Marta Krajčiová  
samostatná konzultantka BPM  
Krížna 20, 811 07 Bratislava

Č. OŽP-A/2006/12313-2/CR1  
Č. živnostenského registra: 110-159506  
IČO: 43 070 272  
DIČ: 1043652720  
Bankové spojenie: 2625735532/1100

## **REFERENCIE**

- Eurofinancie Group, s.r.o. Dunajská Lužná
- Chemosvit, a.s. Svit
- IDS Scheer Slovakia, s.r.o. Bratislava
- Informačné centrum podnikateľov, s.r.o. Žilina
- KOVOTVAR, v.d. Kúty
- Neografia, a.s. Martin
- PAKKO holding, Ukrajina
- Sekcia riadenia Európsky sociálny fond, Ministerstvo práce a sociálnych vecí, Bratislava
- SEPS, a.s. Bratislava
- Úrad pre štátnu službu, Bratislava