



## Szkoła Lidera Zespołu Usługowego

Numer usługi 2024/08/26/8814/2279643

6 642,00 PLN brutto

5 400,00 PLN netto

158,14 PLN brutto/h

128,57 PLN netto/h

"LEANQ TEAM"

SPÓŁKA Z

OGRANICZONĄ

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

CIA



📍 Łódź / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 42 h

📅 24.10.2024 do 13.12.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Obecni i przyszli Liderzy Zespołów w obszarach administracyjnych, biurowych, procesów usługowych i wspierających</li><li>• Szefowie działów</li><li>• Osoby zarządzające zespołem</li><li>• Członkowie zespołów doskonalących</li><li>• Specjaliści ds. ciągłego doskonalenia</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	10
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	20
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	23-10-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	42
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest praktyczne zapoznanie uczestników z podstawowymi zasadami i narzędziami Lean Serwis, które należy zastosować, w celu poprawy efektywności procesów oraz wyposażenie uczestników w praktyczne umiejętności

zarządzania wynikami i doskonalenia procesów usługowych, poprzez skuteczne stosowanie narzędzi Wizualnego Zarządzania Wynikami, Systemowego Rozwiązywania Problemów oraz ScrumLean®. Ponadto nabycie praktycznych umiejętności mapowania procesów usługowych metodą Makigami.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Po ukończeniu kursu Szkoła Lidera Zespołu Usługowego uczestnik będzie znał kluczowe narzędzia doskonalenia procesów biznesowych, pozna zasady definiowania wartości zespołu jako narzędzia budowania środowiska dla rozwoju pracowników i procesu, dowiesz się skąd się biorą cele dla procesu (podstawy Hoshin Kanri), zdobędzie umiejętności wyznaczania celów i delegowania zadań podległych pracownikom, uzyska szerokie spojrzenie na proces usługowy (dzięki praktycznemu przećwiczeniu metody mapowania Makigami), nauczy się właściwie identyfikować i skutecznie eliminować straty w procesie oraz budować standardy pracy w środowisku biurowym. Pozna zasady funkcjonowania instruktażu stanowiskowego (metoda TWI) w środowisku usługowym</p>	<p>aktywny udział w ćwiczeniach, grach symulacyjnych, zadaniach indywidualnych i zespołowych podczas szkolenia</p>	<p>Debata swobodna</p>
<p>Uzyska wiedzę na temat wykorzystania matrycy kompetencji do zarządzania rozwojem pracowników, Zdobędzie wiedzę o wizualnym zarządzaniu wynikami (Daily Management), rozwinie umiejętności prowadzenia efektywnych spotkań z pracownikami, przećwicz pracę ze swoim zespołem (z wykorzystaniem Coaching Kata), pozna i przećwicz uniwersalny model rozwiązywania problemów biznesowych, nauczy się zarządzać postępowaniem działań doskonalących (ScrumLean®), zrozumie proces motywowania pracowników do zaangażowania w doskonalenie</p>	<p>aktywny udział w ćwiczeniach, grach symulacyjnych, zadaniach indywidualnych i zespołowych podczas szkolenia</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

## Warunki uznania kompetencji

### Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

### Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

### Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

# Program

**Moduł 1** Lean Serwis w praktyce, czyli jak skutecznie doskonalić procesy usługowe - celem szkolenia jest praktyczne zapoznanie uczestników z podstawowymi zasadami i narzędziami Lean Serwis, które należy zastosować, w celu poprawy efektywności procesów. Biorąc udział w grze usługowej Architekta® oraz poznając i analizując potrzeby Klienta (Voice of Customer), uczestnicy nauczą się optymalizować swoje procesy, pracować ze wskaźnikami oraz efektywnie współpracować w zespole.

- Wprowadzenie do Lean w usługach tj. w biurze, ochronie zdrowia, administracji i w serwisie
  - Czym jest, a czym nie jest Lean w usługach – dementujemy plotki i przekonania
  - Jak Lean wpływa na sposób myślenia i funkcjonowania całej firmy?
  - Czym różni się tradycyjne podejście do rozwoju organizacji od podejścia Lean?
- Dysfunkcje pracy zespołowej
  - Jakie znamy dysfunkcje pracy zespołowej?
  - W jakiej kolejności należy je eliminować?
  - Jak przeciwdziałać poszczególnym dysfunkcjom?
- Brak zaufania w zespole
  - Jak budować zaufanie w zespole?
  - W jakim celu tworzy się wartości w firmie?
  - Jak wypracować system wartości? Konstruujemy nasz wspólny system wartości
- Konflikt w zespole
  - Czy konflikt w zespole jest czymś niepożądanym?
  - Jak osiągnąć punkt konstruktywnego konfliktu?
  - Tworzymy profil konfliktu, czyli zasady na jakich ma się odbywać otwarta dyskusja między nami.
- Gra Architekta® – runda 1
  - Jak wygląda nasz proces?
  - Jakie są efekty naszych działań?
  - Co utrudnia mi wykonywanie moich zadań?
- Głos klienta (Voice of the Customer)
  - Po co identyfikować głos klienta zewnętrznego i wewnętrznego?
  - Czy Model Kano może być kluczem do sukcesu w usługach?
  - Jak poznać i zdefiniować standardy w relacjach międzyzespołowych? Pytamy o oczekiwania naszych klientów wewnętrznych.
- Eksperymentujemy! Krótko o Improvement Kata w praktyce zespołu
  - Czy nie zmieniając nic w procesie możesz liczyć na zmianę wyniku?
  - Jak zadawać dobre pytania by skutecznie wspierać rozwój zespołu?
  - Udzielanie informacji zwrotnych. Jak przekazywać pracownikowi uwagi i wskazówki do doskonalenia, by zachęcić, a nie zdemotywować?
- Przepływ wartości do klienta

- Ile wartości jest w naszym procesie oraz jakie marnotrawstwa w nim występują?
- Dlaczego warto identyfikować i skutecznie eliminować marnotrawstwa w procesie?
- Jak analizować procesy, by wykryć, zmierzyć i opisać straty?
- Gra Architektka® – runda 2
  - Jak zmieni się nasz proces jeśli uwzględnimy głos klienta zewnętrznego i wewnętrznego? Mierzmy wskaźnik satysfakcji.
  - Czy eliminacja marnotrawstwa wpływa na poprawę wyników operacyjnych? Monitorujemy wskaźniki biznesowe.
  - Czy zrealizowane działania doskonalące przyniosły zakładane efekty? Oceniamy efektywność procesu doskonalenia.
- Praktyczne podstawy Daily management/ Wizualnego zarządzania wynikami
  - W jaki sposób angażować pracowników do działań doskonalących?
  - Jaką rolę odgrywają członkowie zespołów w codziennym zarządzaniu wynikami?
  - Jak planować działania doskonalące z wykorzystaniem tablicy ciągłego doskonalenia?
- Udzielanie informacji zwrotnych.
  - Jak przekazywać pracownikowi uwagi i wskazówki do doskonalenia, by zachęcić, a nie zdemotywować?
  - W jakiej formie udzielić informacji korygującej niewłaściwe postawy?
  - Jaka powinna być skonstruowana właściwa forma doceniająca właściwe zachowania?
- Gra Architektka® – runda 3
  - Jakie są efekty wprowadzonych działań doskonalących? Weryfikujemy nasze wyniki
  - Jakie nowe marnotrawstwa utrudniały nam realizację procesu klienta? Rejestrujemy zakłócenia
- Brak dbałości o wyniki
  - Co się wydarzy jeśli zadbamy wyłącznie o lokalne optymalizacje?
  - Co to jest „prawdziwa północ” i jak tam dojść? Wstęp do Hoshin Kanri
  - Poznajemy narzędzie: w jaki sposób Matryca X łączy elementy rozwinięcia strategii w jedną spójną i czytelną całość

**Moduł 2** Daily Management w usługach, czyli jak angażować zespół do rozwiązywania problemów - Celem szkolenia jest wyposażenie uczestników w praktyczne umiejętności zarządzania wynikami i doskonalenia procesów usługowych, poprzez skuteczne stosowanie narzędzi Wizualnego Zarządzania Wynikami, Systemowego Rozwiązywania Problemów oraz ScrumLean®, czyli metody zarządzania projektami doskonalącymi. Uczestnicy nauczą się definiować cele stawiane procesom oraz zarządzać danymi, aby ustalać właściwe priorytety działań doskonalących, jednocześnie motywując i angażując zespół do aktywnego udziału w spotkaniach z wykorzystaniem wizualnych tablic wyników.

- Wizualne Zarządzania Wynikami jako narzędzie angażowania pracowników.
  - Co zrobić, by zarządzanie wizualne nie stało się kolejną formą raportowania a skutecznym narzędziem motywowania zespołu?
  - Zasady określania celów i miar. Kto, jak i dla kogo ustala cele do realizacji? Rozwinięcie Hoshin Kanri.
  - Dobór i projektowania miar i wskaźników. Po co są potrzebne wskaźniki i jakich obszarów powinny dotyczyć?
- Powiązanie miar i wskaźników ze strategią i mapą drogową. ScrumLean® w kilku zdaniach.
  - Angażowanie pracowników poprzez spotkania przy tablicach. Po co spotykać się przy tablicach wizualnego zarządzania wynikami?
  - Planowanie działań doskonalących w oparciu o wyniki. Jak czytać wyniki, by były podstawą szybko wprowadzanych zmian?
  - Powiązanie tablic wizualnych z procesem rozwiązywania problemów. Jaką rolę odgrywają wizualne tablice w ciągłym doskonaleniu?
- „Do tablicy”! Czyli jak przygotować spotkania, by były efektywne i nie zajmowały więcej czasu niż kilkanaście minut?
  - Efektownie czy efektywnie? Poznajemy zasady skutecznych spotkań.
  - Budowa agendy spotkania. Projektujemy naszą agendę.
  - „Warto rozmawiać!”. Spotkanie przed tablicą – symulacja.
- Identyfikacja i klasyfikacja problemów
  - Czym tak naprawdę jest problem?
  - Jak prawidłowo go opisać?
  - Którymi problemami zająć się w pierwszej kolejności?
  - Jak oszacować konsekwencje nierozwiązanych problemów?
- By nie leczyć “objawowo”: analiza przyczynowo – skutkowa problemów
  - Jak dotrzeć do prawdziwej przyczyny problemu?
  - Jakie praktyczne narzędzia analityczne zastosować?
  - W jaki sposób interpretować wyniki analiz?
- Praktyczne zastosowanie metod i narzędzi
  - SIPOC
  - 5W2H
  - 6-3-5
  - Diagram rybiej ości (Ishikawa)

- 5x dlaczego? (5Why)
- Diagram Pareto-Lorenza
- Matryca priorytetów
- Skuteczne wdrażanie działań korygujących
  - Jak wybrać właściwe rozwiązanie?
  - Jak ocenić jego skuteczność?
  - Metody standaryzacji wdrażanych działań
- Rola standaryzacji pracy w ustalaniu oczekiwań względem pracowników
  - Jaką funkcję spełniają standardy i co staje się możliwe dzięki ich zastosowaniu?
  - „Ale my jesteśmy inni!”. Czy standardy pracy znajdują zastosowanie w procesach administracyjnych, usługowych i biurowych?
  - Jak stworzyć służący firmie i pracownikom standard pracy?
  - Jak przekonać do stosowania standardu?
- Wprowadzenie do TWI
  - Dlaczego TWI jest tak skuteczną i coraz bardziej popularną metodą rozwoju pracowników?
  - Czy TWI ma zastosowanie w biurze i usługach?
  - Jak szybko wdrażać pracowników do nowej pracy?
- Matryca kompetencji, czyli narzędzie do zarządzania kompetencjami i elastycznością
  - Jak wykorzystać matrycę kompetencji do planowania szkoleń i rozwoju pracowników?
  - Jak zdefiniować poziomy kompetencji pracowników?
  - Jak zaplanować szkolenia pracownika by były efektywne dla firmy?
  - Czy pracownik uczący się może już efektywnie pracować?

**Moduł 3** Metoda Makigami, czyli jak efektywnie mapować procesy usługowe - Celem szkolenia jest nabycie praktycznych umiejętności mapowania procesów usługowych metodą Makigami. Uczestnicy stworzą mapę stanu obecnego procesu, nauczą się widzieć wartość i marnotrawstwo, patrząc na proces oczami Klienta, a także opracują wizję stanu przyszłego (docelowego) oraz przygotują „mapę drogową” jej skutecznego wdrożenia.

- Mapowanie procesów
  - Jak mapować procesy w środowisku procesów usługowych?
  - Jakie wyzwania napotykamy w mapowaniu procesów?
  - Jak wybrać właściwy proces?
  - Jak wybrać właściwą metodę mapowania?
- Makigami
  - Jakimi zaletami cechuje się ta metoda?
  - Z jakich elementów składa się mapa procesu?
  - Jakie są etapy mapowania?
  - Kogo i czego będziemy potrzebować w naszym zespole mapującym?
  - Jak zacząć?
- Mapa stanu obecnego
  - Jak narysować mapę stanu obecnego?
  - Jakie dane będą nam potrzebne?
  - Kto nam może pomóc?
  - Kto uczestniczy w analizowanym procesie i jakie działania wykonuje?
  - Jakie informacje i jakie nośniki danych występują w procesie?
  - Jakie są miary i parametry procesu?
- Zakłócenia w procesie
  - Ile wartości jest w naszym procesie?
  - Jakiego rodzaju marnotrawstwa występują w procesie?
  - Skąd wiemy, że mamy problem?
  - Czy warto szukać przyczyny źródłowej?
  - Jak wybrać dobry cel?
- Mapa stanu przyszłego
  - Jak będzie wyglądać nasz nowy proces?
  - Jak to zrobić? To proste: wyeliminuj / połącz / przeorganizuj / uprość
  - Którą drogę wybrać?
- Plan działania
  - Co mamy zrobić?
  - Kto ma to zrobić?

- Jak mamy to zrobić?
- Skąd będziemy wiedzieli, że praca została wykonana?
- Realizacja
  - Jak monitorować postępy prac w zespole?
  - Jak reagować na problemy, gdy nie zawsze można „iść i zobaczyć”?
  - Co jeszcze można zrobić?

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 6

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 6</b> Moduł 1 Lean Serwis w praktyce, czyli jak skutecznie doskonalić procesy usługowe - dzień 1	Dariusz Suchłabowicz	24-10-2024	09:00	16:00	07:00
<b>2 z 6</b> Moduł 1 Lean Serwis w praktyce, czyli jak skutecznie doskonalić procesy usługowe - dzień 2	Dariusz Suchłabowicz	25-10-2024	08:00	15:00	07:00
<b>3 z 6</b> Moduł 2 Daily Management w usługach, czyli jak angażować zespół do rozwiązywania problemów - dzień 1	Piotr Bielawski	21-11-2024	09:00	16:00	07:00
<b>4 z 6</b> Moduł 2 Daily Management w usługach, czyli jak angażować zespół do rozwiązywania problemów - dzień 2	Piotr Bielawski	22-11-2024	08:00	15:00	07:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>5 z 6</b> Moduł 3 Metoda Makigami, czyli jak efektywnie mapować procesy usługowe - dzień 1	Dariusz Suchłabowicz	12-12-2024	09:00	16:00	07:00
<b>6 z 6</b> Moduł 3 Metoda Makigami, czyli jak efektywnie mapować procesy usługowe - dzień 2	Dariusz Suchłabowicz	13-12-2024	08:00	15:00	07:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 642,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	158,14 PLN
Koszt osobogodziny netto	128,57 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



**1 z 2**

### Dariusz Suchłabowicz

- kilkadziesiąt szkoleń, warsztatów i wdrożeń z zakresu metod i narzędzi Lean Service, Lean Management oraz Leadership w obszarach usług wspólnych, serwisowych oraz obsługi klienta
- project manager, lider oraz konsultant wdrożeń w projektach związanych z doskonaleniami procesów sprzedażowych, usługowych, administracyjnych, standardów i jakości obsługi klientów, rozwoju strategii oraz budowy kultury ciągłego doskonalenia – Menedżer Lean, Dyrektor Sprzedaży, Kierownik rozwoju i wsparcia sprzedaży oraz analiz rynkowych
- specjalizuje się w analizie i doskonaleniu procesów usługowych, budowaniu i doskonaleniu

strategii min. poprzez proces słuchania i badania głosu klienta oraz budowaniu kultury ciągłego doskonalenia

- moje metody i narzędzia to min.: Value Stream Mapping, Makigami, Hoshin Kanri, Problem Solving, Kaizen, 5S, Standaryzacja Pracy, TWI, Wizualne zarządzanie wynikami, Improvement Kata



2 z 2

## Piotr Bielawski

- kilkadziesiąt warsztatów wdrożeniowych z zakresu Lean Leadership, Lean Management i ScrumLean

- w ciągu ostatnich kilkunastu lat project manager w projektach z zakresu doskonalenia efektywności procesów produkcyjnych oraz budowy kultury ciągłego doskonalenia, Szef Działu Lean, Szef Działu Planowania, Dyrektor produkcji, Dyrektor Operacyjny

- doświadczenie w firmach produkcyjnych m.in. poligraficznych i opakowaniowych, mechanicznych, budowy narzędzi oraz usługowych m. in. w edukacji

- specjalizuje się w analizie i doskonaleniu procesów produkcyjnych, Wizualnym zarządzaniu wynikami, zarządzaniu projektami, TWI, Lean Leadership, Zarządzaniu Utrzymaniem Ruchu, projektowaniu i zarządzaniu procesami, optymalizacji kosztów wytworzenia

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Prezentacja ze szkolenia (plik PDF)
- certyfikat ukończenia kursu
- materiały wypracowane podczas szkolenia

### Informacje dodatkowe

Warunki uczestnictwa

Szczegóły dotyczące kursu dostępne są na stronie <https://lean.info.pl/szkolenia/szkola-lidera-zespołu-usługowego/>

## Adres

ul. Łąkowa 23

90-554 Łódź

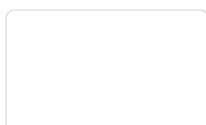
woj. łódzkie

Hotel Focus Łódź

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



Karolina Łapińska





**E-mail** [klapinska@lean.info.pl](mailto:klapinska@lean.info.pl)

**Telefon** (+48) 501 782 829