



Centrum Organizacji  
Szkoleń i  
Konferencji SEMPER  
Magdalena  
Wolniewicz-Kesaria



## Lean Service – usprawnianie procesów usługowych - warsztaty praktyczne. Pracuj sprytniej, nie ciężiej!

Numer usługi 2025/02/18/8282/2565917

2 189,40 PLN brutto  
1 780,00 PLN netto  
136,84 PLN brutto/h  
111,25 PLN netto/h

📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 28.08.2025 do 29.08.2025

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Biznes / Organizacja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Sposób dofinansowania           | wsparcie dla osób indywidualnych<br>wsparcie dla pracodawców i ich pracowników                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Grupa docelowa usługi           | <ul style="list-style-type: none"><li>Szkolenie jest adresowane do osób nadzorujących lub realizujących procesy usługowe, biurowe, administracyjne w organizacjach każdego typu. Każdy ma prawo dowiedzieć się, jak można pracować sprytniej, a nie ciężiej, oraz nauczyć się radzić sobie z wszechobecnym marnotrawstwem.</li></ul> |
| Minimalna liczba uczestników    | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Maksymalna liczba uczestników   | 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Data zakończenia rekrutacji     | 27-08-2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Forma prowadzenia usługi        | stacjonarna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Liczba godzin usługi            | 16                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Znak Jakości TGLS Quality Alliance                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest zapoznanie uczestników z zasadami oraz instrumentami koncepcji Lean i możliwościami ich implementowania w środowisku usług oraz sposobami motywowania, instruowania i edukowania pracowników w szczupłych organizacjach usługowych.

Podczas szkolenia słuchacze założą „niewidzialne okulary”, które ułatwią im zidentyfikowanie źródeł marnotrawstwa w ich własnych organizacjach i procesach; nauczą się również jak eliminować czy też minimalizować marnotrawstwo.

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

| <b>Efekty uczenia się</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Kryteria weryfikacji</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Metoda walidacji</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>Kompetencje społeczne:</b><br>- ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem<br>- identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia,<br>- określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu. | <b>Kompetencje społeczne:</b><br>- ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem<br>- identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia,<br>- określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu. | <b>Wywiad swobodny</b>  |

# **Kwalifikacje**

## **Kompetencje**

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### **Warunki uznania kompetencji**

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

Tak

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

Tak

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

Tak

# **Program**

Wprowadzenie

## **I. Lean w sektorze usług**

1. Geneza i zasady koncepcji szczupłego zarządzania
2. Obszary zastosowania Lean
3. Od zestawu narzędzi do sposobu myślenia – wszystko jest kwestią nastawienia (Lean Thinking)
4. Jak małe kroki prowadzą do dużych efektów – Kaizen w usługach

## **II. Efektywność i marnotrawstwo w usługach**

1. Paradoks efektywności
2. Marnotrawstwo w procesach usługowych
3. Jak identyfikować i minimalizować marnotrawstwo w procesach usługowych
4. Mapowanie strumieni wartości w usługach
5. Zapobieganie błędom w procesach usługowych
6. Zarządzanie projektami Lean

### III. Skrzynka narzędziowa Lean Service

1. OPF – wprowadzenie niezakłóconego przepływu
2. Zastosowanie podejścia gniazdowego w usługach
3. 5S (6S) – zarządzanie stanowiskiem pracy
4. Checklist
5. 5 x Dlaczego?
6. Praca standaryzowana
7. Wizualizacja i zarządzanie wizualne
8. Kanban – wiesz, w którym jesteś miejscu
9. Raport A3 – czyli jak rozwiązywać problemy
10. Diagram Spaghetti – prosto do celu
11. Diagram Ishikawy
12. SMED i TPM w usługach
13. Lean and Green – bo procesy usługowe również wpływają na środowisko

### IV. Zadbaj o ludzi, a oni zadbają o Twoje procesy

1. Training Within Industry TWI – program rozwoju umiejętności przełożonych
2. Motywowanie w środowisku Lean
3. Zarządzanie informacją w szczupłym biurze
4. Edukacja w drodze do Lean – bo wiedza jest siłą (ale wyobraźnia jest ważniejsza)
5. Zwolnij, żeby zobaczyć
6. Prezentacje w duchu Zen

### V. Podsumowanie i dyskusja.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

| Przedmiot / temat zajęć                                      | Prowadzący    | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 2</b> Lean Service – usprawnianie procesów usługowych | Trener SEMPER | 28-08-2025            | 10:00               | 18:00               | 08:00         |
| <b>2 z 2</b> Lean Service – usprawnianie procesów usługowych | Trener SEMPER | 29-08-2025            | 09:00               | 15:00               | 06:00         |

## Cennik

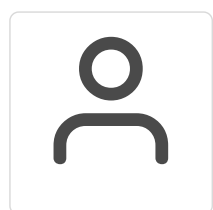
### Cennik

| Rodzaj ceny | Cena |
|-------------|------|
|-------------|------|

|                                           |              |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 2 189,40 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 1 780,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 136,84 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 111,25 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

**Trener SEMPER**

Trener Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

**Materiały dydaktyczne** [autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]

**Materiały piśmiennicze** [notatnik, długopis]

### Warunki uczestnictwa

ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

### Informacje dodatkowe

Materiały dydaktyczne:

Standardowo zestaw materiałów szkoleniowych obejmuje:

- autorski podręcznik Uczestnika szkolenia,
- materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych
- materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]
- dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia
- konsultacje poszkoleniowe
- każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

# Adres

ul. 3 Maja 34/A  
60-001 Poznań  
woj. wielkopolskie

W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca szkolenia na obiekt o tym samym lub wyższym standardzie i nie stanowi to zmiany warunków umowy.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

# Kontakt



**Angelika Poznańska**

**E-mail** [a.poznanska@szkolenia-semper.pl](mailto:a.poznanska@szkolenia-semper.pl)

**Telefon** (+48) 570 590 060