



Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria



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

Numer usługi 2025/02/18/8282/2565919

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

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 23.10.2025 do 24.10.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	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.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	22-10-2025
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

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

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
1 z 2 Lean Service – usprawnianie procesów usługowych	Trener SEMPER	23-10-2025	10:00	18:00	08:00
2 z 2 Lean Service – usprawnianie procesów usługowych	Trener SEMPER	24-10-2025	09:00	17:00	08:00

Cennik

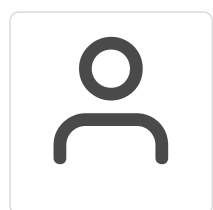
Cennik

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. św. Tomasza 34/A
31-023 Kraków
woj. małopolskie

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

Telefon (+48) 570 590 060