



Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria



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

Numer usługi 2025/02/18/8282/2565970

2 066,40 PLN brutto
1 680,00 PLN netto
172,20 PLN brutto/h
140,00 PLN netto/h

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 12 h

📅 28.08.2025 do 29.08.2025

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	2
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	27-08-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	12
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Usługa ma na celu 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
Uczestnik po szkoleniu: Wiedza: - omawia zasad szczupłego zarządzania (Lean) i jego zastosowania w sektorze usług - identyfikuje i eliminuje marnotrawstwa w procesach usługowych. - określa kluczowe narzędzia Lean, takich jak 5S, Kanban, Raport A3 czy Diagram Ishikawy.	-Uczestnik potrafi wyjaśnić podstawowe zasady Lean (np. eliminacja marnotrawstwa, wartość dodana) oraz wskazać przykłady zastosowania Lean w sektorze usług. -Uczestnik jest w stanie wymienić główne rodzaje marnotrawstwa (np. nadprodukcja, oczekiwanie) i opisać sposoby ich eliminacji.	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, 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?

Tak, 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?

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

Program

- szkolenie trwa 2 dni (łącznie 12h) i możesz w nim uczestniczyć z dowolnego miejsca dołączając do wirtualnego pokoju konferencyjnego wykorzystując urządzenie z dostępem do internetu
- zajęcia odbywają się w godzinach 09.30-15.30 każdego dnia według harmonogramu:

Dzień I

Godz. 09:30 - 09:40 – PRE TEST do uzupełnienia przed szkoleniem

Godz. 09:40 - 11:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

Wprowadzenie

I. Lean w sektorze usług

1. Geneza i zasady koncepcji szczupłego zarządzania
2. Obszary zastosowania Lean

Godz. 11:00 – 11:15 – przerwa

Godz. 11:15 - 12:40 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

3. Od zestawu narzędzi do sposobu myślenia – wszystko jest kwestią nastawienia (Lean Thinking)
4. Jak małe kroki prowadzą do dużych efektów – Kaizen w usługach

Godz. 12:40 – 13:00 – przerwa

Godz. 13:00 - 14:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

II. Efektywność i marnotrawstwo w usługach

1. Paradoks efektywności
2. Marnotrawstwo w procesach usługowych
3. Jak identyfikować i minimalizować marnotrawstwo w procesach usługowych

Godz. 14:00 – 14:15 – przerwa

Godz. 14:15 - 15:30 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

4. Mapowanie strumieni wartości w usługach
5. Zapobieganie błędom w procesach usługowych
6. Zarządzanie projektami Lean

Dzień II

Godz. 09:30 - 11:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

III. Skrzynka narzędziowa Lean Service

1. OPF – wprowadzenie niezakłóconego przepływu
2. Zastosowanie podejścia gniazdowego w usługach
3. 5S (6S) – zarządzanie stanowiskiem pracy
4. Checklist

Godz. 11:00 – 11:15 – przerwa

Godz. 11:15 - 12:40 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

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

Godz. 12:40 – 13:00 – przerwa

Godz. 13:00 - 14:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

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

Godz. 14:00 – 14:15 – przerwa

Godz. 14:15 - 15:10 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

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.

Godz. 15:10 – 15:20 – POST TEST walidacja po szkoleniu

Godz. 15:20 - 15:30 – podsumowanie i zakończenie szkolenia

Szkolenie będzie realizowane w wymiarze 12-godzinnym, gdzie 1 godzina odpowiada godzinie zegarowej (60min.)

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	28-08-2025	09:00	15:00	06:00
2 z 2 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	2 066,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 680,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	172,20 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.

Dla uczestników finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych następuje zwolnienie z obowiązku opłaty podatku VAT. Zwolnienie przyznane jest zgodnie z treścią rozporządzenia ministra finansów art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11.03.2004 r.

- Usługa będzie rejestrowana w celu kontroli i audytu. Wizerunek uczestników będzie rejestrowany. Uczestnik zobowiązany jest to posiadania i używania sprawnej kamery internetowej.
- Walidacja usługi odbędzie się poprzez PRE i POST TESTY przekazane dla uczestników na początku szkolenia oraz ponownie weryfikowane przed jego zakończeniem.

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

Warunki techniczne

1. Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)

2. **Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu
3. **Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik** - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
4. **Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.
5. **Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line** - od momentu rozpoczęcia do momentu zakończenia szkolenia
6. Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: **Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera**. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail a.poznanska@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060