



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

Numer usługi 2025/02/18/8282/2565972

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

Centrum Organizacji  
Szkoleń i  
Konferencji SEMPER  
Magdalena  
Wolniewicz-Kesaria



📍 zdalna w czasie rzeczywistym  
🏠 Usługa szkoleniowa  
🕒 12 h  
📅 04.12.2025 do 05.12.2025

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Organizacja
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<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 ciężej, oraz nauczyć się radzić sobie z wszechobecnym marnotrawstwem.</li> </ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	2
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	03-12-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	12
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	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**

<b>Efekty uczenia się</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>	<b>Metoda walidacji</b>
<b>Uczestnik po szkoleniu:</b> <b>Wiedza:</b> - 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.	Test teoretyczny

## **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
<b>1 z 2</b> Lean Service – usprawnianie procesów usługowych	Trener SEMPER	04-12-2025	09:00	15:00	06:00
<b>2 z 2</b> Lean Service – usprawnianie procesów usługowych	Trener SEMPER	05-12-2025	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 do 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](mailto:a.poznanska@szkolenia-semper.pl)

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