



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

Numer usługi 2026/03/06/8282/3385005

2 201,70 PLN brutto  
 1 790,00 PLN netto  
 137,61 PLN brutto/h  
 111,88 PLN netto/h  
 154,44 PLN cena rynkowa ⓘ

Centrum Organizacji  
 Szkoleń i

Konferencji SEMPER  
 Magdalena  
 Wolniewicz-Kesaria

★★★★☆ 4,5 / 5

3 108 ocen

📍 Gdańsk

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 16:00 h

📅 17.12.2026 do 18.12.2026

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Organizacja
<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>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	16-12-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	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
<b>Kompetencje społeczne:</b> - 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.	<b>Kompetencje społeczne:</b> - 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 pozycji harmonogramu: 2

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 2</b> Lean Service – usprawnianie procesów usługowych - warsztaty praktyczne. Pracuj sprytniej, nie ciężej!	Trener SEMPER	17-12-2026	10:00	18:00	08:00
<b>2 z 2</b> Lean Service – usprawnianie procesów usługowych - warsztaty praktyczne. Pracuj sprytniej, nie ciężej!	Trener SEMPER	18-12-2026	09:00	17:00	08:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 201,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 790,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	137,61 PLN
Koszt osobogodziny netto	111,88 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

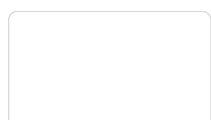
Gdańsk 7  
80-171 Gdańsk  
woj. pomorskie

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