



Szkolenie Lean Lider w Usługach

Numer usługi 2026/04/23/176271/3510222

2 091,00 PLN brutto

1 700,00 PLN netto

160,85 PLN brutto/h

130,77 PLN netto/h

213,44 PLN cena rynkowa ⓘ

OPEN HORIZON
CONSULTING
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ SPÓŁKA
KOMANDYTOWA

★★★★★ 4,9 / 5

29 ocen

📍 Warszawa / stacjonarna

🏢 Usługa szkoleniowa

🕒 13 h

📅 20.05.2026 do 21.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

Identyfikatory projektów

Kierunek - Rozwój, Nowy start w Małopolsce z EURESEM, Małopolski Pociąg do kariery, Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe

Grupa docelowa usługi

Szkolenie adresowane jest do osób, które:

- zarządzają lub uczestniczą w procesach biurowych, administracyjnych i usługowych i chcą wdrożyć filozofię Lean w swojej organizacji,
- pełnią role liderów, menedżerów, dyrektorów operacyjnych, specjalistów ds. doskonalenia procesów lub jakości i procesów obsługi klienta,
- chcą zdobyć umiejętności identyfikowania marnotrawstwa i wdrażania usprawnień zgodnie z filozofią Lean Management,
- są początkującymi we wdrożeniach Lean lub posiadają pewne doświadczenie i chcą usystematyzować wiedzę o zastosowaniu Lean w usługach.

Minimalny poziom wejściowy: brak.

Usługa rozwojowa jest adresowana również do Uczestników projektu:

Kierunek - Rozwój

Małopolski Pociąg do kariery

Nowy start w Małopolsce z EURESEM

Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe

Minimalna liczba uczestników

4

| | |
|--|--|
| Maksymalna liczba uczestników | 12 |
| Data zakończenia rekrutacji | 11-05-2026 |
| Forma prowadzenia usługi | stacjonarna |
| Liczba godzin usługi | 13 |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych |

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestnika do samodzielnego stosowania filozofii Lean Management w organizacjach usługowych i biurowych. Uczestnik zdobędzie umiejętność identyfikowania i eliminowania marnotrawstwa w procesach biurowych i administracyjnych, mapowania strumieni wartości metodą Makigami i VSM, stosowania narzędzi wizualnych (Kanban, 5S, zarządzanie wizualne), a także planowania i prowadzenia transformacji Lean w organizacji usługowej z wykorzystaniem kultury Kaizen.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|--|---|---|
| Uczestnik rozumie filozofię Lean i jej zastosowanie w organizacjach usługowych | wyjaśnia genezę i kluczowe zasady Lean Management w kontekście firm usługowych | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | opisuje specyfikę procesów biurowych i administracyjnych istotną dla wdrożenia Lean | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | identyfikuje korzyści wdrożeń Lean: poprawa jakości, efektywności i satysfakcji klienta | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Uczestnik identyfikuje marnotrawstwo i straty w procesach usługowych | rozpoznaje siedem źródeł strat (Muda) oraz specyficzne marnotrawstwa biurowe i cyfrowe | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | wskazuje obszary poprawy w procesach administracyjnych i operacyjnych | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | przeprowadza symulację procesu usługowego w celu zilustrowania działania Lean | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|--|---|---|
| Uczestnik mapuje strumienie wartości i analizuje procesy usługowe | tworzy mapy strumienia wartości metodą Makigami i VSM w środowisku usługowym | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | identyfikuje wąskie gardła, przepustowość i przepływ zadań w procesach biurowych | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | stosuje metody balansowania obciążenia pracą i zarządzania przepustowością | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Uczestnik stosuje narzędzia wizualne i organizacyjne Lean w biurze | wdraża Kanban do planowania i kontroli przepływu zadań w zespołach biurowych | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | stosuje zasady 5S i zarządzania wizualnego do organizacji pracy biurowej | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | buduje system ciągłego doskonalenia (Kaizen) w organizacji usługowej | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Uczestnik rozwiązuje problemy i wdraża usprawnienia w procesach usługowych | stosuje narzędzia pracy grupowej: burza mózgów, Philips 6-2-3, analiza Pareto, 5Why, diagram Ishikawy | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | rozwiązuje problemy z wykorzystaniem arkusza A3 i metody 8D | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | projektuje zabezpieczenia przed błędami (Poka Yoke) w procesach usługowych | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Uczestnik planuje i organizuje transformację Lean w organizacji usługowej | opracowuje plan wdrożenia Lean uwzględniający specyfikę firmy usługowej | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | identyfikuje najczęstsze bariery i błędy wdrożeniowe oraz sposoby ich unikania | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | buduje ramy formalne dla transformacji Lean: role, odpowiedzialności, system monitorowania postępów | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Szkolenie adresowane jest do osób, które:

- zarządzają lub uczestniczą w procesach biurowych, administracyjnych i usługowych i chcą wdrożyć filozofię Lean w swojej organizacji,
- pełnią role liderów, menedżerów, dyrektorów operacyjnych, specjalistów ds. doskonalenia procesów lub jakości i procesów obsługi klienta,
- chcą zdobyć umiejętności identyfikowania marnotrawstwa i wdrażania usprawnień zgodnie z filozofią Lean Management,
- są początkującymi we wdrożeniach Lean lub posiadają pewne doświadczenie i chcą usystematyzować wiedzę o zastosowaniu Lean w usługach.
 - Minimalny poziom wejściowy: brak.

Korzyści ze szkolenia

- Poznanie zasad Lean dostosowanych do specyfiki sektora usług i procesów biurowych.
- Umiejętność identyfikowania siedmiu źródeł marnotrawstwa (Muda) w środowisku usługowym i cyfrowym.
- Kompetencja mapowania i optymalizacji procesów biurowych metodami Makigami i VSM.
- Znajomość narzędzi wizualnych: Kanban, 5S w biurze, zarządzanie wizualne, balansowanie pracy.
- Umiejętność stosowania narzędzi rozwiązywania problemów: A3, 8D, 5Why, diagram Ishikawy, Pareto.
- Zdolność planowania i prowadzenia wdrożenia Lean oraz budowania kultury ciągłego doskonalenia (Kaizen).
- Certyfikat uczestnictwa potwierdzający zdobytą wiedzę i umiejętności.

Warunki organizacyjne szkolenia

- Forma realizacji: stacjonarna.
- Uczestnicy pracują na własnych komputerach lub laptopach.
- Szkolenie łączy teorię z praktyką: symulacje procesów usługowych, studia przypadków i ćwiczenia narzędzi Lean w realnych scenariuszach biurowych i cyfrowych.
- Materiały szkoleniowe i pliki do ćwiczeń udostępniane są przez trenera w trakcie szkolenia (60 stron materiałów: wykład, definicje, ćwiczenia z rozwiązaniami).
- W trakcie szkolenia realizowana jest praca w grupach nad wybranymi ćwiczeniami praktycznymi.
- Każdy uczestnik otrzymuje certyfikat uczestnictwa Lean Lider w Usługach.

Szkolenie obejmuje 14 godzin zegarowych, w tym 5 h teorii i 9 h praktyki.

Przerwy nie są wliczane do czasu usługi.

Program szkolenia

Dzień 1

1. Geneza i podstawy Lean Management – omówienie, ćwiczenia

- Historia i filozofia Lean Manufacturing – od Toyota Production System do usług
- Kluczowe elementy filozofii Lean i ich znaczenie dla firm usługowych
- Lean jako zmiana kultury organizacyjnej: zarządzanie, komunikacja, zaangażowanie pracowników
- Cele i korzyści wdrożeń Lean w usługach: poprawa jakości, efektywności i satysfakcji klienta

2. Lean w procesach biurowych i administracyjnych – omówienie, ćwiczenia

- Specyfika procesów administracyjnych i możliwości zastosowania Lean w pracy biurowej
- Niematerialność procesów usługowych a wyzwania wdrożeniowe
- Przegląd narzędzi Lean stosowanych w optymalizacji procesów usługowych

3. Identyfikacja marnotrawstwa w usługach – omówienie, ćwiczenia

- Siedem źródeł strat (Muda): oczekiwanie, nadprodukcja, zbędny transport, nadmierne przetwarzanie, zapasy, ruch, błędy i braki
- Specyficzne marnotrawstwa biurowe i cyfrowe
- Techniki identyfikacji strat w procesach administracyjnych i operacyjnych

4. Symulacja procesu usługowego – ćwiczenia praktyczne

- Praktyczne ćwiczenie pokazujące działanie Lean w typowym procesie biurowym
- Identyfikacja marnotrawstwa i potencjału usprawnień w symulowanym procesie
- Wnioski i omówienie wyników symulacji

5. Mapowanie procesów usługowych – omówienie, ćwiczenia

- Identyfikacja strumieni wartości w organizacjach usługowych
- Metoda Makigami – mapowanie procesów biurowych krok po kroku
- Analiza VSM (Value Stream Mapping) w usługach
- Balansowanie obciążenia pracą: metody równomiernego rozdzielania zadań w zespołach usługowych

Dzień 2

6. Zarządzanie przepływem i narzędzia wizualne – omówienie, ćwiczenia

- Zarządzanie przepustowością procesów (capacity management) – narzędzia zwiększania efektywności
- Kanban w usługach: planowanie i kontrola przepływu zadań w zespołach biurowych i administracyjnych
- Zarządzanie wizualne i 5S w biurze: organizacja pracy, przejrzystość i uporządkowanie procesów

7. System ciągłego doskonalenia – omówienie, ćwiczenia

- Kultura Kaizen i jej wdrożenie w organizacjach usługowych
- Budowanie zespołów usprawniających i zaangażowanie pracowników
- Narzędzia pracy grupowej: burza mózgów, metoda Philips 6-2-3, analiza Pareto

8. Rozwiązywanie problemów – ćwiczenia praktyczne

- Analiza przyczyn problemów: metoda 5Why i diagram Ishikawy (Fish Bone)
- Arkusz A3 – praktyczne zastosowanie w eliminacji przyczyn problemów
- Metoda 8D – struktura rozwiązywania problemów w środowisku usługowym
- Poka Yoke – techniki zabezpieczania procesów przed błędami i tworzenia trwałych usprawnień

9. Organizacja wdrożenia Lean i podsumowanie – omówienie, ćwiczenia

- Jak planować i prowadzić transformację Lean w usługach
- Najczęstsze błędy i bariery wdrożeniowe – jak ich unikać
- Ramy formalne dla transformacji Lean: role, odpowiedzialności, monitorowanie postępów

10. Podsumowanie szkolenia, sesja pytań i odpowiedzi oraz test końcowy z wynikiem generowanym automatycznie

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 16

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 16 Geneza i podstawy Lean Management – historia i filozofia Lean, kluczowe elementy Lean w kontekście usług, Lean jako zmiana kultury organizacyjnej, cele i korzyści wdrożeń Lean – wykład+ przykłady | Andrzej Józwiak | 20-05-2026 | 10:00 | 11:00 | 01:00 |
| 2 z 16 Lean w procesach biurowych i identyfikacja marnotrawstwa (Muda) – specyfika procesów adm., siedem źródeł strat, specyficzne marnotrawstwa biurowe i cyfrowe – wykład na żywo + ćwiczenia prakty. | Andrzej Józwiak | 20-05-2026 | 11:00 | 11:30 | 00:30 |
| 3 z 16 Przerwa | Andrzej Józwiak | 20-05-2026 | 11:30 | 11:45 | 00:15 |
| 4 z 16 Symulacja procesu usługowego – praktyczne ćwiczenie pokazujące działanie Lean w typowym procesie biurowym, identyfikacja marnotrawstwa i potencjału usprawnień – ćwiczenia praktyczne w grupach | Andrzej Józwiak | 20-05-2026 | 11:45 | 13:00 | 01:15 |

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 5 z 16 Przerwa obiadowa | Andrzej Józwiak | 20-05-2026 | 13:00 | 14:00 | 01:00 |
| 6 z 16 Mapowanie procesów usługowych – identyfikacja strumieni wartości, metoda Makigami, analiza VSM w usługach, balansowanie obciążenia pracą, capacity management – wykład + ćw. praktyczne | Andrzej Józwiak | 20-05-2026 | 14:00 | 15:30 | 01:30 |
| 7 z 16 Przerwa | Andrzej Józwiak | 20-05-2026 | 15:30 | 15:45 | 00:15 |
| 8 z 16 Przegląd narzędzi Lean w usługach i zakończenie dnia 1 – omówienie podstawowych technik optymalizacji procesów usługowych, podsumowanie i pytania – wykład + dyskusja | Andrzej Józwiak | 20-05-2026 | 15:45 | 18:00 | 02:15 |
| 9 z 16 Zarządzanie przepływem i narzędzia wizualne – Kanban w usługach, 5S i zarządzanie wizualne w biurze, organizacja pracy biurowej i przejrzystość procesów – wykład na żywo + ćwiczenia praktyczne | Andrzej Józwiak | 21-05-2026 | 09:00 | 10:30 | 01:30 |
| 10 z 16 Przerwa | Andrzej Józwiak | 21-05-2026 | 10:30 | 10:45 | 00:15 |

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 11 z 16 System ciągłego doskonalenia – kultura Kaizen, budowanie zespołów usprawniających, narzędzia pracy grupowej: burza mózgów, Philips 6-2-3, analiza Pareto – wykład + ćwiczenia | Andrzej Józwiak | 21-05-2026 | 10:45 | 13:00 | 02:15 |
| 12 z 16 Przerwa obiadowa | Andrzej Józwiak | 21-05-2026 | 13:00 | 14:00 | 01:00 |
| 13 z 16 Rozwiązywanie problemów – metoda 5Why, diagram Ishikawy, arkusz A3, metoda 8D, techniki Poka Yoke – zabezpieczanie procesów przed błędami – wykład + ćwiczenia praktyczne | Andrzej Józwiak | 21-05-2026 | 14:00 | 15:00 | 01:00 |
| 14 z 16 Przerwa | Andrzej Józwiak | 21-05-2026 | 15:00 | 15:15 | 00:15 |
| 15 z 16 Organizacja wdrożenia Lean w usługach – planowanie transformacji, najczęstsze błędy i bariery, ramy formalne, monitoring postępów – wykład + dyskusja | Andrzej Józwiak | 21-05-2026 | 15:15 | 16:30 | 01:15 |

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 16 z 16 Test końcowy z wynikiem generowanym automatycznie (40 pytań jednokrotnego wyboru; próg: 24 poprawne odpowiedzi) | Andrzej Józwiak | 21-05-2026 | 16:30 | 17:00 | 00:30 |

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70% przysługuje Tobie zwolnienie z podatku VAT

Cennik

| Rodzaj ceny | Cena |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 2 091,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto | 1 700,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto | 160,85 PLN |
| Koszt osobogodziny netto | 130,77 PLN |

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Andrzej Józwiak

Trener jest certyfikowanym Black Beltem oraz Master Black Belt przez międzynarodowe instytucje takie jak American Society for Quality oraz International Six Sigma Institute oraz posiada międzynarodowy certyfikat PMP. Certyfikacje uzyskał po spełnieniu rygorystycznych wymagań dotyczących udokumentowanego doświadczenia zawodowego i projektowego oraz zdaniu akredytowanych egzaminów. Kwalifikacje te zdobył poprzez wieloletnią praktykę, realizację projektów doskonalenia procesów, udział w specjalistycznych programach szkoleniowych i certyfikacyjnych.

W ciągu ponad 25 lat pracy zawodowej specjalizował się w mapowaniu, analizie oraz optymalizacji procesów biznesowych w różnych branżach. Pełnił role konsultanta, managera, lidera projektów w międzynarodowych przedsiębiorstwach, gdzie odpowiadał za: prowadzenie projektów Lean Six

Sigma (DMAIC, DMADV), analizę efektywności procesów i identyfikację obszarów do optymalizacji, wdrażanie usprawnień procesowych i zarządzanie zmianą, rozwój kompetencji zespołów poprzez szkolenia, mentoring oraz coaching, zarządzanie projektami i wdrażanie zmian.

W ostatnich 5 latach realizował projekty i szkolenia związane z Lean Six Sigma i zarządzaniem projektami, co potwierdza aktualność jego kompetencji. Prowadził 4000 godzin szkoleń z zakresu Lean Six Sigma na wszystkich poziomach; pełnił rolę mentora i coacha dla liderów; prowadził zajęcia na studiach podyplomowych na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu z zakresu Manager Jakości oraz Lean Manufacturing.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe i pliki do ćwiczeń udostępniane są przez trenera w trakcie szkolenia (60 stron materiałów: wykład, definicje, ćwiczenia z rozwiązaniami).

Informacje dodatkowe

Szkolenie jest realizowane w godzinach zegarowych .

Przerwy nie wliczają się do czasu usługi rozwojowej.

Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie.

Słuchacze, po ukończeniu szkolenia i zaliczeniu testu wiedzy otrzymują certyfikat ukończenia szkolenia.

Nieukończenie usługi rozwojowej z winy Uczestnika oraz niedopełnienie zobowiązań wobec Operatora (brak dofinansowania) zobowiązuje Uczestnika do pokrycia całych kosztów szkolenia.

Adres

pl. Plac Inwalidów 10

Warszawa

woj. mazowieckie

Centrum Żoliborz

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Lunch i przerwy kawowe

Kontakt



ANDRZEJ JÓŹWIAK

E-mail biuro@openhorizon.com.pl

Telefon (+48) 616 661 374