



## Szkolenie Lean Lider w Usługach

Numer usługi 2026/04/24/176271/3512178

1 599,00 PLN brutto

1 300,00 PLN netto

114,21 PLN brutto/h

92,86 PLN netto/h

213,44 PLN cena rynkowa ⓘ

OPEN HORIZON  
CONSULTING  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ SPÓŁKA  
KOMANDYTOWA

★★★★★ 4,9 / 5

29 ocen

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 01.06.2026 do 02.06.2026

## 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

<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	12
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	18-05-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	14
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	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: zdalna w czasie rzeczywistym
- 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
<b>1 z 16</b> 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	01-06-2026	09:00	10:00	01:00
<b>2 z 16</b> 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	01-06-2026	10:00	10:30	00:30
<b>3 z 16</b> Przerwa	Andrzej Józwiak	01-06-2026	10:30	10:45	00:15
<b>4 z 16</b> Symulacja procesu usługowego – praktyczne ćwiczenie pokazujące działanie Lean w typowym procesie biurowym, identyfikacja marnotrawstwa i potencjału usprawnień – ćwic. praktyczne w grupach	Andrzej Józwiak	01-06-2026	10:45	12:30	01:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 16 Przerwa obiadowa	Andrzej Józwiak	01-06-2026	12:30	13:00	00:30
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	01-06-2026	13:00	15:00	02:00
7 z 16 Przerwa	Andrzej Józwiak	01-06-2026	15:00	15:15	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	01-06-2026	15:15	17:00	01:45
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	02-06-2026	09:00	10:30	01:30
10 z 16 Przerwa	Andrzej Józwiak	02-06-2026	10:30	10:45	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>11 z 16</b> System ciągłego doskonalenia – kultura Kaizen, budowanie zespołów usprawniających, narzędzia pracy grupowej: burza mózgów, Philips 6-2-3, analiza Pareto – wykład + ćwiczenia	Andrzej Józwiak	02-06-2026	10:45	12:30	01:45
<b>12 z 16</b> Przerwa obiadowa	Andrzej Józwiak	02-06-2026	12:30	13:00	00:30
<b>13 z 16</b> Rozwiązywanie problemów – metoda 5Why, diagram Ishikawy, arkusz A3, metoda 8D, techniki Poka Yoke – zabezpieczanie procesów przed błędami – wykład + ćwiczenia praktyczne	Andrzej Józwiak	02-06-2026	13:00	15:00	02:00
<b>14 z 16</b> Przerwa	Andrzej Józwiak	02-06-2026	15:00	15:15	00:15
<b>15 z 16</b> Organizacja wdrożenia Lean w usługach – planowanie transformacji, najczęstsze błędy i bariery, ramy formalne, monitoring postępów – wykład + dyskusja	Andrzej Józwiak	02-06-2026	15:15	16:30	01:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>16 z 16</b> Test końcowy z wynikiem generowanym automatycznie (40 pytań jednokrotnego wyboru; próg: 24 poprawne odpowiedzi)	Andrzej Józwiak	02-06-2026	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	1 599,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 300,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	114,21 PLN
Koszt osobogodziny netto	92,86 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

1. Materiały szkoleniowe i pliki do ćwiczeń udostępniane są przez trenera poprzez:
  1. czat Zoom,
  2. udostępnianie ekranu,
  3. segregator z wydrukowanymi materiałami który uczestnicy otrzymują przed rozpoczęciem szkolenia,
  4. platformę szkoleniową leaniTY w formie elektronicznej zawierającej materiały filmowe, prezentację, skrypt oraz pliki i formularze
  5. W trakcie szkolenia wykorzystywane są funkcje **Breakout Rooms**, umożliwiające pracę uczestników w małych grupach 3–4 osobowych nad wybranymi ćwiczeniami, zależnie od liczby uczestników.
  6. Komunikacja podczas zadań i dyskusji odbywa się poprzez mikrofon, funkcję udostępniania ekranu w Zoom, czat Zoom oraz tablicę Microsoft White Board udostępnianą przez prowadzącego.

### 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.

## Warunki techniczne

1. Szkolenie realizowane jest w formie **zdalnej na żywo** z wykorzystaniem platformy **Zoom**.
2. Uczestnicy dołączają do szkolenia **z własnych komputerów lub laptopów**.
3. Wymagania techniczne po stronie uczestnika:
  - stabilne łącze internetowe,
  - komputer z działającym mikrofonem i obowiązkowo z kamerą,
  - możliwość pracy na własnym arkuszu kalkulacyjnym lub innym oprogramowaniu, jeśli wymagają tego ćwiczenia.
  - Wymagania :zalecane procesor 2-rdzeniowy 2GHz, RAM 4Gb, łącze min. 5Mb/s. Potrzebne oprogramowanie Windows 10 lub nowszy, Microsoft Office.

## Kontakt

**ANDRZEJ JÓŹWIAK**

**E-mail** [biuro@openhorizon.com.pl](mailto:biuro@openhorizon.com.pl)



**Telefon** (+48) 616 661 374