

# Lean Management dla usług

Pracując w projektach z obszaru Lean Management w usługach często spotykaliśmy się z opinią, że system ten jest dedykowany do produkcji oraz z pytaniami o co w ogóle z tym Leanem chodzi. Filozofia mocno zakorzeniona jest w kulturze Japonii, ale czy tylko w produkcji? Oczywiście nie. Takie filary Lean Management jak: szacunek do ludzi, ciągłe doskonalenie, eliminacja marnotrawstw, jakość wbudowana w proces, produkcja dokładnie na czas są uniwersalne i można je połączyć z każdym obszarem pracy jak i życia. Zrozumienie tych filarów przez każdego pracownika w firmie jest konieczne do zmiany kulturowej, która to gwarantuje poprawę efektywności, transparentności i zaangażowania. Lean Management to filozofia która wymaga ciągłej pracy. Nie da się po prostu wdrożyć projektowo tej filozofii. Wymaga ona ciągłego zaangażowania od całego zespołu od prezesa firmy po pracownika, ciągłej pracy nad zrozumieniem idei oraz ciągłego kształcenia i doskonalenia.

Bardzo często Lean Management traktowany jest jako zbiór narzędzi. Takie podejście jednak nie gwarantuje długofalowej zmiany i ciągłej orientacji na poprawę. Dzięki temu szkoleniu pracownicy jak i menedżerowie rozumieją czym jest Lean Management. Chętniej będą wchodzili w zmianę, a nawet ją kreowali. Zrozumieją, że aby firma zmieniła swoją kulturę na kulturę Lean trzeba koncentrować się na pracy we wszystkich filarach. To szkolnie przeznaczone jest zarówno dla pracowników jak i menedżerów, którzy są świadomi zmieniających się wymagań i oczekiwań Klientów, którzy chcą poprawiać efektywność swojej pracy poprzez zmianę kulturową w swojej firmie. Szkolenie także pozwala przygotować pracowników do pracy w firmie, dla której praca wg zasad Lean Management jest ważna i utrzymanie standardów pracy jest kluczowe dla działania organizacji.

## Czego uczestnik nauczy się na szkoleniu?

Zrozumie czym jest filozofia Lean Management i jak przenieść ją na usługi

Dowie się jak przygotować siebie i innych do zmiany kultury na kulturę Lean

Przeanalizuje jakie elementy sprzyjają wdrożeniom Lean

Zostanie zapoznany z filarami Lean Management

Pozna narzędzia i techniki Lean Management – program 5S, JIT, Jidoka, Kaizen w przeniesieniu na pracę w usługach

Uświadomi sobie wagę zaangażowania pracowników i menedżerów wszystkich szczebli w realizację zmiany kulturowej

Będzie potrafił sobie poradzić we wprowadzeniu poszczególnych filarów Lean

Będzie uczestniczył w symulacji pracy projektowej w usługach i optymalizacji pracy w projekcie

Cena:

**1850 pln netto / 2 dni / os.**



## I. 5 filarów Lean Management

Lean management jako zmiana kulturowa

Historia powstania filozofii lean management i przyczyny które spowodowały, że stosuje się ją w produkcji

Kodeks Bushido w życiu Samuraja – 11 zasad etyki, pracy i walki, które są aktualne do dzisiaj

Filary Lean Management w usługach

- Szacunek do ludzi
- Ciągłe doskonalenie
- Eliminacja marnotrawstwa
- Jakość wbudowana w proces
- Produkcja dokładnie na czas

## II. Zrozumienie filozofii - symulacja procesu wytwarzania wartości w usługach

Formy marnotrawstwa (Muri, Mura, Muda)

Dziewięć kategorii marnotrawstwa

Marnotrawstwo w procesach

Elementy systemu Lean Management – Kaizen, Program 5S, JIT, Jidoka

Transparentność informacji w systemie Lean Management

Role i podział zadań w systemie Lean Management

## III. Program 5S

5S jako zestaw działań dzięki którym miejsce pracy: biurko, komputer, dysk sieciowy, system operacyjny staje się przejrzyste i pozbawione zbędnych elementów

5S w zarządzaniu wizualnym

Podstawowe taktyki programu 5S

Sortowanie: porządkowanie pulpitu, katalogów itd.

Systematyka – standardy zapisywania plików, zasady kolejkwania zadań, opisy, stosowanie kolorowych oznaczeń, wizualne ciągi przepływu informacji, strukturyzacja informacji, Yokoten – centra wiedzy, zarządzanie wiedzą

Sprzątanie – miejsce pracy, materiały, dokumenty

## IV. Jidoka - jakość wbudowana w proces produkcyjny

Szybkie wykrywanie i pokonywanie problemu: ustalanie standardów, wysyłka próbki zadania, możliwość zatrzymania realizacji projektu przez każdego pracownika itp.

Metodologia – wykrycie problemu, zakłócenie przepływu, zatrzymanie procesu, usunięcie problemu, usprawnienie procesu Andon w usługach

Standaryzacja i jej wpływ na proces

## V. Just in time

Identyfikacja Klienta i potrzeb Klienta wewnętrznego i zewnętrznego

Orientacja na proces (dostarczanie zadania) vs orientacja na wartość dla Klienta

Przeptyw jednej sztuki – na przykładzie gry symulacyjnej w usługach

Strumień wartości

Balansowanie pracy

System PUSH vs PULL w usługach

Jak system Kanban zastosować w usługach

SMED i TPM w usługach

## VI. KAIZEN - usprawnienia wykonywane w małych porcjach prowadzące do dużych osiągnięć

Zastąpienie nowego standardu, nowym doskonalszym

Optymalizacja ekspercka vs optymalizacja pracownicza

Genchi Genbutsu – idź i sam zobacz

Nemawashi Wykres

Gantt'a

Schemat blokowy

Makigami

Shaghetti chart

Value stream mapping jako jedno z najważniejszych narzędzi stosowanych w usługach

Metodologia Kaizen w usługach: przedmiot, zespół, mapa, diagnoza, wizja, PDCA, standard, refleksja

Zastosowanie Diagramu Ishikawy i 5Why w rozwiązywaniu problemów

