

MAPOWANIE PROCESÓW USŁUGOWYCH

Czyli jak efektywnie upraszczać
i standaryzować procesy?

Konsultant/Prowadzący:

Natalia Jażdżewska



Lean Management
Consulting Group



AKADEMIA
LEAN MANAGEMENT





Cele do osiągnięcia w warsztatach

MAPOWANIE PROCESÓW USŁUGOWYCH

Zbudowanie umiejętności
**identyfikowania kroków procesu
oraz czasu cyklu, stosowania
wybranego narzędzia
do mapowania procesów
tj. MAKIGAMI**

Nauczenie wskazywania
marnotrawstw w procesie

Przygotowanie
**do przeprowadzenia GEMBA WALK
w wersji zdalnej**

Wytrenowanie umiejętności
**wyboru właściwych rozwiązań
i optymalizacji**

Zbudowanie doświadczenia
**w mapowaniu wybranego procesu
przy użyciu narzędzia MAKIGAMI
w wersji online**

Cele



Lean Management
Consulting Group



Program warsztatów

MAPOWANIE PROCESÓW USŁUGOWYCH

Fundamenty Lean - Lean Thinking

- wartość dodana/niedodana, strumień wartości, czas cyklu, mapowanie procesów i cykl doskonalenia tzw. PDCA

Ćwiczenie 1:

Przykłady procesów występujących w organizacjach

Dostrzeganie marnotrawstw w procesach

- rodzaje marnotrawstw w usługach, sposoby eliminowania strat w procesach, przykłady ze świata usług

Ćwiczenie 2:

Identyfikowanie marnotrawstw występujących w procesach

Przejście „po procesie”

- co to jest Gemba Walk, po co Gemba Walk i dlaczego potrzebujemy przejścia po procesie, aby zrobić dobrą mapę procesu, jak przygotować się do obserwowania procesu, jakie zadawać pytania

Ćwiczenie 3:

Planowanie przejścia po procesie na wybranych przykładach, sztuka zadawania pytań, zbieranie danych i obserwacji do mapowania procesu

Mapowanie procesów i ciągłe doskonalenie

- zaprezentowanie narzędzia i szablonu do użycia, tworzenie mapy, ilustracji procesu w oparciu o standard narzędzia MAKIGAMI, omówienie arkusza do mapowania

Ćwiczenie 4:

Stworzenie mapy procesu z użyciem MAKIGAMI, z użyciem przygotowanego przykładu procesu





Narzędzia stosowane

w **MAPOWANIU PROCESÓW USŁUGOWYCH**

- 1** Rodzaje marnotrawstwa i strat w procesie
- 2** GEMBA WALK czyli przejścia po procesie
- 3** Mapowanie procesów
- 4** MAKIGAMI
- 5** Sposoby rozwiązywania problemów i doskonalenia procesów PDCA





Efekty z udziału w warsztatach Akademii Lean Management

Wiedza nt. podstawowych pojęć LEAN MANAGEMENT, cyklu ciągłego doskonalenia, rodzajów marnotrawstw i strat w procesie

Wiedza nt. GEMBA WALK
tj. przejścia po procesie

Wiedza nt. mapowania procesów.
Narzędzie do mapowania: MAKIGAMI

Wiedza nt. sposobów rozwiązywania problemów i doskonalenia procesów.
PROBLEM SOLVING i KAIZEN.

Wskazywanie marnotrawstw
w procesie

*Szaleństwem jest robić wciąż to samo
i oczekiwać różnych rezultatów.*

Albert Einstein

Umiejętność identyfikowania kroków procesu oraz czasu cyklu, stosowania wybranego narzędzia do mapowania procesów tj. MAKIGAMI

Przeprowadzanie GEMBA WALK
w wersji zdalnej

Umiejętność wyboru
właściwych rozwiązań i optymalizacji

Doświadczenie w mapowaniu wybranego procesu przy użyciu narzędzia MAKIGAMI w wersji online





Efekty z udziału w otwartej Akademii Lean Management



PRAKTYKA

Zajęcia prowadzone przez zespół praktyków w mapowaniu procesów usługowych, praca na case studies, przykładach, realnych problemach z firm usługowych



KNOW-HOW

Pozyskanie know-how do dalszej skutecznej działalności zawodowej, możliwość skorzystania ze wzorów, formatek, standardów



CERTYFIKACJA

Certyfikat ukończenia warsztatów **Mapowanie procesów usługowych**, potwierdzony przez Partnera LMCG – Lean Service Institute



Prowadząca warsztaty **Natalia Jażdżewska**

Praktyk, Trener i Mentor Lean Management z 10-letnim doświadczeniem. Wspiera rozwój Lean Six Sigma w sektorze produkcyjnym z branży elektronicznej, motoryzacyjnej, FMCG oraz w sektorze TSL. Obecnie związana z usługami finansowymi.

Współzałożycielka Fundacji Lean Education, rozwijającej młodzież w wieku 13-19 lat w lean thinking. Właścicielka startupowej firmy edukacyjnej PATH - Szkoła Doskonalenia.

Certyfikowany Lean Koordynator, Lean Six Sigma Lider, Green Belt, Prince Practitioner a także Scrum Master. Realizowała projekty dla m.in.: General Electric Power Controls, Mondelez International, aktualnie związana z Grupą Kruk S.A. Przeprowadziła ponad 1600 dni szkoleń i warsztatów, kilkadziesiąt moderowanych sesji rozwiązywania problemów. Autorka programów m.in.: System Sugestii, Problem Solving, 5S, Visual Management, Hoshin Kanri, Daily Management oraz System Rozwoju Kompetencji, których standardy funkcjonują do dziś w firmach, z którymi współpracowała. Prelegentka na Uniwersytecie Wrocławskim oraz Politechnice Opolskiej, której artykuły można znaleźć m.in. w: KAIZEN, Finanse i Controlling, Magazynowanie i Produkcja.

Pasjonuje ją nauka gry na harmonijce oraz weekendowe podróże po Polsce

Motto życiowe:
Nie bój się być powolnym, bój się zatrzymania
(przysłowie chińskie)



**Lean Management
Consulting Group**



Wartość inwestycji w warsztaty



Temat seminarium:
**Mapowanie procesów
usługowych**

Czyli jak efektywnie upraszczać
i standaryzować procesy?



Czas trwania:

2 dni

(16 godzin lekcyjnych - online)



Język:

język polski

koszt całkowity:

1600,00 zł netto/osobę

CENA ZAWIERA:

- wykorzystanie know-how konsultantów
- kompendium narzędzi przekazanych na szkoleniu, do wykorzystania w codziennej pracy
- materiały merytoryczne, wersja online dostępna dla uczestnika
- wystawienie certyfikatu dla uczestnika warsztatu

Zajęcia prowadzone są w formie ćwiczeń indywidualnych, prac w mniejszych grupach. Dla utrwalenia wiedzy zostaną przygotowane testy w formie mini quizów, testy wiedzy przeprowadzane przed rozpoczęciem zajęć. Po zrealizowaniu materiału uczestnicy otrzymają m.in. prezentację multimedialną, materiały wypracowane na tablicy interaktywnej MURAL, arkusze pracy i szablony do identyfikacji marnotrawstw oraz mapowania procesów.



**Lean Management
Consulting Group**



Grupa docelowa

Adresatem są **pracownicy firm usługowych lub działów administracyjnych firm produkcyjnych, logistycznych i innych.**

W szczególności:
szefowie działów i managerowie,
pracownicy - specjaliści różnych działów,
pracownicy działu zasobów ludzkich,
managerowie Lean,
liderzy i koordynatorzy Lean,
pracownicy jakości i zarządzania procesami.



Architektura sukcesu z LMCG



LMCG to firma doradczo-szkoleniowa. Działamy w obszarach takich jak: Lean, Kaizen, Jakość oraz rozwój kompetencji menedżerskich. **Rozwijając ludzi, doskonalimy procesy biznesowe.** Konsultanci Lean Management Consulting Group to **praktycy, pasjonaci w swoim fachu**, którzy wiedzą, jak uzyskać efekt z układania. Naszym partnerem strategicznym jest Lean Service Institute Niemcy. LMCG to firma, której **międzynarodowe doświadczenia**, zapewniają najwyższą efektywność działań w rozmaitych branżach, między innymi w **automotiv, przemyśle ciężkim, budowlanym, spożywczym, farmaceutycznym, meblarskim, AGD oraz w usługach.** Zapewniamy pełen zakres działań, w który włączamy pilotaże, pokazujące efekty działań w oparciu o mapy drogowe projektów, które tworzymy wspólnie z naszymi klientami.

Uważamy, że kultura Lean jest wartością, która powinna być dostępna dla wszystkich, dlatego **realizujemy praktyczne studia podyplomowe** na kierunkach *Toolbox Lean Management* oraz *MBA Lean Management*. Wykładowcami są praktycy i doświadczeni konsultanci. Program przewiduje zajęcia w firmach produkcyjnych. Stawiając na praktykę, prowadzimy Benchmark Toury, czyli wizyty referencyjne w firmach produkcyjnych wraz z możliwością odwiedzenia pokazowego Lean Office.



Lean Management
Consulting Group



Klienci



gerresheimer

faurecia
inspiring mobility



GARDINIA

MERKSON



telka

SWM
engineered for tomorrow

METALIS
GROUP

swisspor



mpwik
wrocław

IM instytut mechaniki

ELKO-BIS
SYSTEMY ODGROMOWE

MOTION & CONTROL™
NSK

XEOS

DGS

KSM POLAND

KLER
ESTD 1973

Hydro

area
Cooling Solutions



archicom

Santander



Lean Management
Consulting Group

Klienci



Lean Management
Consulting Group

Zapraszamy do współpracy

LMCG Sp.z o.o. Sp.k

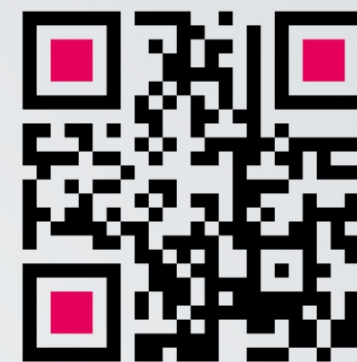
ul. Ostrowskiego 7/117
53-238 Wrocław

Kontakt: **Alina Omachel**

Mail: aomachel@lmcg.com.pl

Tel. +48 531 606 222

www.lmcg.com.pl



**Lean Management
Consulting Group**