



ПРИЛОЖЕНИЕ НА ЛИЙН В СЕКТОРА НА УСЛУГИТЕ

ПРОГРАМА

ПРИЛОЖЕНИЕ НА ЛИЙН В СЕКТОРА НА УСЛУГИТЕ

Времетраене

Участници

Формат на провеждане

Място на провеждане

1 ден:
09:00–17:00ч

До 12 участника

На живо

София

ЦЕЛИ НА ОБУЧЕНИЕТО

01

Разбиране на основните принципи и концепции на Лийн методологията и тяхното прилагане в сектора на услугите – финанси и застраховане, споделени услуги, търговия, телеком сектор, здравеопазване и гр.

02

Разглеждане и дискусия на реални примери на приложение на Лийн инструменти

03

Прилагане на принципите чрез интерактивни упражнения и симулация

04

Научаване и прилагане на лийн инструменти и техники като: организация на работното пространство и документи (5S), стандартна работа и визуално управление

05

Разбиране на ролята на Лийн като двигател на промяната на културата; създаване на начин на мислене, ориентиран към постоянното подобрене; насърчаване на сътрудничеството и екипната работа.

06

Разбиране на ползите от имплементирането на Лийн, включително подобрена конкурентоспособност, повишена клиентска удовлетвореност, намалени времена за изпълнение, както и подобрен финансов резултат.

08

Развитие на необходимите умения за изграждане и по-нататъшното усъвършенстване на подобрения в процесите

09

Насърчаване на продължаващото обучение и подобрене чрез изграждането на култура за непрекъснато усъвършенстване и решаване на проблеми

ПРИЛОЖЕНИЕ НА ЛИЙН В СЕКТОРА НА УСЛУГИТЕ

СЪДЪРЖАНИЕ НА ОБУЧЕНИЕТО



Лийн мисленето:

- 01**
- Основни концепции и принципи на Лийн
 - Погрешни схващания за Лийн
 - 8те загуби в сектора на услугите

Визуализиране и решаване на проблеми:

- 02**
- 5те ЗАЩО?
 - Ишикава диаграма (Fishbone)
 - Value Stream Mapping (VSM) в сектора на услугите

Интерактивна симулация: Обработка на фактури:

- 03**
- Забавна и предизвикателна ролева игра – симулация на бек-офис процес
 - Визуализиране на процеса и прилагане на подобрения

Пример за приложение на Лийн №1:

- 04**
- Реални примери от сектора на здравеопазването

Упражнение: Приложение на Лийн в банковата сфера:

- 05**
- Работа по практически казус

Стандартна работа и визуално управление в сектора на услугите:

- 06**
- Стандартната работа като основа за бъдещи подобрения в процесите
 - Визуалното управление в услуга на постоянното подобрение – инструмент за бързо идентифициране на неизправности и навременно прилагане на контрамерки

Пример за приложение на Лийн №2:

- 07**
- Лийн пекарната в Барселона

Пример за приложение на Лийн №3:

- 08**
- Реални примери от финансовия сектор