

Zielgruppe

Dieser Zertifikatslehrgang richtet sich an Entscheider und Umsetzer. Angesprochen sind Unternehmer, Geschäftsführer, Fach- und Führungskräfte, die sich zum Ziel gesetzt haben, die Wertschöpfungskette im Administrations- und Dienstleistungsbereich zu verbessern sowie die Bereiche Planung und Arbeitsvorbereitung, IT, Organisation, Logistik, Personal, Qualität, Marketing, Vertrieb, Service und Sekretariate.

Rahmenbedingungen und Inklusivleistungen

Der Zertifikatslehrgang besteht aus acht Pflichtmodulen zum Gesamtpreis von 3.190 Euro zzgl. 19% Mehrwertsteuer. Nach den acht Pflichtmodulen hat der Teilnehmer die Möglichkeit, zwei umgesetzte Praxisprojekte zu präsentieren und so das Zertifikat „Lean Service Manager (IHK*)“ zu erlangen.

Der Zertifikatslehrgang beinhaltet folgende Leistungen

- Präsenzmodul 1 bis 7, Onlinemodul 8.
- Zertifikat zum Lean Service Manager (IHK*) ausgestellt von IHK Hessen innovativ.
- 3 Termine zu gemeinsamen Online-Coachings (Dauer ca. 1,5 Stunden).
- Mittagessen, Pausenverpflegung, Teilnehmerunterlagen analog und digital.

Weitere Informationen und Termine finden Sie unter www.lean-service-manager.de



Version 1.0

Die Kooperationspartner



Dr. Thomas Niemann
Stv. Leiter IHK Hessen innovativ



Sebastian Reimer
Gründer und Inhaber Lean Service Institute



IHK Hessen innovativ
Börsenplatz 4 | 60313 Frankfurt am Main
Tel.: 069 2197-1427 | Fax: 069 2197-1484



Lean Service Institute Reimer improve Management GmbH
Wilhelmstraße 23 | 61381 Friedrichsdorf
Tel.: 06172 9973840 | Fax: 06172 9973848

Zertifikatslehrgänge von IHK Hessen innovativ:

Innovationsmanager (IHK)
Vertriebsingenieur/-in, Technische/r Vertriebsmanager/-in (IHK)
Digitalisierungsmanager/-in (IHK)
Methodenpass (IHK)
Prozesssichere Schraubverbindungen und Schraubtechnik (IHK)

Weitere Informationen unter www.ihk-hessen-innovativ.de



ZERTIFIKATSLEHRGANG

Lean Service Manager [IHK*]

Verbesserungspotenziale im Office identifizieren und Prozesse wirksam verbessern

- ✓ Modular
- ✓ Flexibel
- ✓ Praxisnah

* Die Zertifizierung erfolgt durch IHK Hessen innovativ, einer Gemeinschaftseinrichtung der 10 hessischen IHKs.



Erfolgsfaktor Lean

- ✓ Standort bestimmen
- ✓ Selbststeuerung verbessern
- ✓ Zusammenarbeit stärken
- ✓ Prozesse verstehen
- ✓ Kultur wandeln

In diesem Lehrgang lernen Sie, wie Sie die Lean-Philosophie im administrativen Bereich wirksam einsetzen. Anhand von Praxisbeispielen, Simulationen und dem persönlichen Erfahrungsaustausch werden Ihnen die verschiedenen Themenblöcke vermittelt. Der Lehrgang wird im Blended-Learning-Format durchgeführt und besteht somit aus Präsenz- und Onlinemodulen.



Das Konzept

- ✓ Methodentraining
- ✓ Moderationstraining
- ✓ Kreativitätstechniken
- ✓ Praxisbeispiele

Lehrgänge und Workshops zum Thema Lean Management gibt es viele, doch die meisten konzentrieren sich dabei auf die Produktion. Wer Lean Management ganzheitlich versteht und umsetzen möchte, darf die administrativen Bereiche und Servicecenter nicht außer acht lassen. Diesen Anforderung begegnen wir mit unserem neuen modularen Lehrgangskonzept. Im Rahmen von acht Pflichtmodulen lernen Sie Lean Administration und Ihre Aufgaben als Lean Service Manager tiefgreifend kennen und können die gelernten Bausteine in die Praxis umsetzen. Sieben Module sind als Präsenzseminar entwickelt. Das achte Modul wird als Onlinemodul durchgeführt. Ergänzt wird der Lehrgang durch drei gemeinsame Online-Coachings, in denen wir über Ihre persönlichen Herausforderungen und Umsetzungen sprechen.



Ihre Vorteile

In der Qualifikation zum Lean Service Manager lernen Sie:

- mithilfe verschiedener, äußerst kompakter Module alle wichtigen Lean-Methoden und Tools kennen.
- wie Sie Lean und KAIZEN Schritt für Schritt im Büro umsetzen und langfristig etablieren können.
- wie Sie Prozesse effizienter und zukunftsfähiger gestalten.
- wie Sie Akzeptanz bei Ihren Mitarbeitern erreichen und diese aktiv in den Veränderungsprozess einbinden können.
- wie Sie Effizienzpotenziale erkennen und einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess einführen.

Sie haben in unseren Modulen zudem Gelegenheit, die Lean-Tools und Methoden praktisch anzuwenden, damit Ihnen die Übertragung auf eigene Prozesse im Anschluss problemlos gelingt.



Lehrgangsaufbau



Lehrgangsinhalte

Basismodule

Modul 1 Grundlagen Lean Service Management

- Grundlagen Lean Administration
- Einführung in die Lean Management Prinzipien
- Praxiserprobtes Vorgehensmodell
- Rolle des Lean Service Managers verstehen
- Standort bestimmen mit der Potenziallandkarte
- Mit der 5S-Methode zu mehr Effizienz (analog und digital)
- Der digitale Arbeitsplatz, die tägliche Arbeit clever strukturieren
- Wirksame Standards zur Verbesserung der täglichen Zusammenarbeit
- Erfolgsfaktoren und Stolpersteine bei der Implementierung
- HIGHLIGHT: Praxisrundgang durch das Lean Performance Office

Modul 2 Praxiswissen Lean Service Management

- Ziele selbstbeeinflussbar mit dem Zielaufhebungsprozess entwickeln
- Kennzahlen visualisieren
- Probleme selbst und im Team gezielt lösen
- Standards gemeinsam im Team entwickeln
- Ablage strukturieren und synchronisieren
- Kommunikation in Meetings und via E-Mail organisieren

Modul 3 Prozessoptimierung

- Mit der Prozesslandkarte zu mehr Transparenz
- Visualisierungsmethoden für Prozesse im Überblick
- Bearbeitungszeiten und Durchlaufzeit messen
- Verbesserungspotenziale in Handlungsfelder wandeln
- Umsetzungsplan ableiten und Nachhaltigkeitsinitiative starten

Modul 4 Begleitendes Veränderungsmanagement

- Mitarbeiter sensibilisieren und aktiv einbinden
- Akzeptanz im Change Prozess erreichen
- Nachhaltige Verbesserungen entstehen durch ein gutes Team
- 4 Tipps, wie Sie Ihre Mitarbeiter überzeugen
- Menschliche Verhaltensmuster

Vertiefungsmodule

Modul 5 KVP-Workshops wirksam durchführen

- Planen, Durchführen, Nachhalten
- Trainings- und Verbesserungsworkshops ausarbeiten
- Mitarbeiter qualifizieren
- KVP-Methodenkoffer
- So etablieren Sie eine Lean-Kultur in Ihrem Unternehmen

Modul 6 Führung in einer Lean-Kultur

- Die Rolle der Führungskraft im Lean-Prozess
- Das Dreieck für mehr Selbstverantwortung
- Wirksame Elemente zum Sicherstellen der Nachhaltigkeit
- Der Gemba-Walk als Führungsinstrument
- Bewertungssysteme im Überblick
- Veränderungsorganisation etablieren

Modul 7 Lean – Digitaler Wandel – Neues Arbeiten

- New Work – alter Begriff neu gedacht?
- Kulturwandel – sichtbar und unsichtbar
- Aufbau eines agilen Strategieprozesses
- Agiles Projektmanagement in der Praxis
- Der digitale Arbeitsplatz: Kollaboration und Flexibilität
- Prozesse integrieren – nahtlos zusammenarbeiten

Modul 8 Online-Modul, 2 Onlinekurse aus 4 absolvieren

- Sehen lernen
- E-Mail-KVP
- Besprechungskultur verändern
- Nachhaltigkeit sicherstellen

Abschlussarbeit

- Präsentation der zwei Praxisprojekte

Die Qualifikationsmaßnahme umfasst 74 Stunden



und Zertifikatsübergabe