



Bättrekonceptet

Vill du veta mer? Kontakta ditt lärcentrum eller besök vår hemsida på www.battre.se

Kostnader

Det finns två olika sätt att bli deltagare i kursen. Alternativ ETT – kostnadsfri högskolekurs. Det finns varje år ett antal avgiftsfria platser utfördelade på olika orter. Se www.battre.se för info om orter. Om du blir antagen till kursen på detta sätt tillkommer kurslitteratur (mindre än 2000:-). Du får också räkna med transport vid några tillfällen till annan ort för att möta kursledare och kollegor. Vi förordar starkt att du har arbetsgivares godkännande att ägna minst tre timmars arbetstid per vecka åt kursen förutom några timmars fritid. Observera att en del av tiden också ägnas åt förbättringsarbete i den dagliga verksamheten. Alternativ TVÅ – uppdragsutbildning. Det finns möjlighet för ett företag att köpa vidareutbildning för sina medarbetare genom ett antal betalplatser i kursen. Se kostnader för dessa betalplatser nedan.

Ansökan

Du ansöker om avgiftsfria platser via www.antagning.se under perioden 10-15 april eller på andra tider som ert lokala lärcentrum kan upplysa om. Är ert företag intresserade av betalplatser så ta kontakt med ert lokala lärcenter eller peter.kammensjo@hb.se med mobil 0708-362 666. Läs mer på www.battre.se

Förkunskaper och behörighet

Arbetspråket är svenska, även om en del uttryck och kortare inslag på engelska kan förekomma. Svensk kurslitteratur. Vi ger dig stöd för rapportskrivning i form av exempel och mallar, men du bör behärska svenska bra i både tal och skrift. För de avgiftsfria platserna krävs allmän behörighet. Om ert företag vill utnyttja betalplatser är det företaget som utser vilka medarbetare som skall delta. Läs mer på www.battre.se.

Datorkapacitet

Du behöver ha tillgång till en PC som är uppkopplad till internet. PC:n behöver ha högtalare. Under den gemensamma veckoträffen svarar lärcentrum för utrustning och lokaler.

Tidsåtgång

Deltagare säger sig lägga ned mellan tre och tio timmar per kursvecka, vilket givetvis varierar från individ till individ och från vecka till vecka under kursens gång. Den vanligaste orsaken till avhopp från kursen är att deltagare upptäcker att man inte har tid. Förebygg detta genom ett ordentligt samtal med din arbetsgivare i samband med ansökan. Alla tjänar på att du fullföljer.

Kostnaden (exklusive moms) för betalplatserna ht 2014 är:

| | |
|---|------------------|
| Första betalande delt. från ftg/org x; | 10000:- |
| Andra betalande delt. från ftg/org x; | 8000:- |
| Tredje betalande delt. från ftg/org x; | 7000:- |
| Fjärde och följande betalande delt. från ftg/org x; | 6000:-/deltagare |

För betalplatser, kontakta peter.kammensjo@hb.se

Bättrekonceptet 2.0

Vi erbjuder varje år två **kostnadsfria** högskolekurser inom Lean på 7,5 hp, nämligen Bättre produktion 1 och Bättre Lean för service och tjänster. Dessa två kurser har tillsammans ett begränsat antal avgiftsfria platser utfördelade på några olika orter. För att tillmötesgå den stora efterfrågan på dessa kurser ges dessutom möjlighet till företag och organisationer att via betalplatser, s k **uppdragsutbildning**, vidareutbilda sin egen personal genom deltagande i samma kurser.



Högskolepoäng 7,5
MED FÖR
ANPASSAD

www.battre.se

BÄTTRE LEAN FÖR SERVICE OCH TJÄNSTER



HÖGSKOLAN I BORÅS
VETENSKAP FÖR PROFESSION

Bättre Lean för service och tjänster

7,5 högskolepoäng

– bra service kan bli bättre

Länge har produktion varit i fokus för förbättringsarbete med hjälp av Toyotas

filosofi – ofta benämnd Lean. Nu är det dags för alla andra processer i tillverkande

företag, t ex inköp, ledning, ekonomi och konstruktion att tillsammans bli ett

”Lean Office”. Kursen passar utmärkt även för medarbetare från företag som

endast producerar service eller tjänster. Lika bra passar kursen för dig som arbetar

inom offentlig sektor. Grundfilosofin är densamma som inom Lean

produktion men metoder, språk och verktyg skiljer sig till viss del åt.

Bengt Källqvist har gått kursen Bättre Lean för service

och tjänster tillsammans med flera kollegor på sin ar-

betstias.

– Upplägget med företagsanpassade uppgifter gjorde

att man direkt fick knyta an till egen praktisk om-

sättning av kunskap. I och med att vi var flera från

vårt företag som gick utbildningen fungerade studie-

formen bra. Man hade alltid någon att diskutera både

teori och uppgifter med. Att få möjlighet till erfaren-

hetsutbyte med andra företag var mycket givande. Vi

har strukturerat vårt förbättringsarbete på ett sätt vi

inte hade lyckats med utan den här kursen. Det är inte

så att vi använder allt vi läst, utan vi har fokuserat

eftersom vi har haft stora nyta av utbildningen. Jag

skattar upp på vår arbetsplats.

detta genom ett antal förbättringsforum som vi har

startat upp på vår arbetsplats.

Benkt Källqvist arbetar både som kvalitets- och

processchef på DB Schenker i Trnabk.

Via kompetenscentrum kunde Therese Lundgren

följa kursen på hemorten.

–Kursen var mycket lärorik och användbar. Vi var

flera från Falkenbergs kommun som gick kursen och

Vill du veta mer? Kontakta ditt lärocentrum eller besök vår hemsida på www.batre.se

Det var en stor fördel. Det var roligt att träffa personer

från andra organisationer och höra hur de arbetar och

tänkte tillämpa det vi lärde oss på kursen. Studieför-

men var bra eftersom det gick att kombinera med

heltdagsarbete. Vi fick stor användning av det vi lärde

oss. Vi tittade på föreläsningarna på internet och läste

in oss på materialet hemma och träffarna användes till

grupparbete och diskussioner.

Fler vill använda leanfilosofin
Inom Falkenbergs kommun har man anammat lean

på flera håll. Flera av förvaltningarna har satt igång

med lean och vill använda sig av filosofin.

– Jag själv har haft stor nytta av utbildningen. Jag

arbetar mer strukturerat och använder många av de

verktyg jag lärde mig i utbildningen. Jag har ändrat

min tankeätt och arbetar mycket mer med ständigt

pågående förbättringsarbete med fokus på kunden.

Innan jag sätter igång med en arbetsuppgift funderar

jag över vad kunden vill ha och hur jag på bästa sätt

kan tillgodose det, säger Therese Lundgren



Therese Lundgren

Förhandlingsstrateg

Therese Lundgren arbetar som förhandlings-

strateg i Falkenbergs kommun.

Innehåll i kursen

För vem?

Kursen riktar sig till tjänstemän inom både industri, kommuner, statliga myndigheter och landssting. Helt ser vi att ni kommer 2-5 deltagare från varje organisation eller företag så att ni kan arbeta tillsammans med frägeställningarna. Chefer och medarbetare i ledande ställning bör finnas med i deltagargrupperna för att utbildeningen skall få genomslagskraft i organisationen. Att komma ensam rekommenderas inte.

Kursupplägg

Kortare föreläsningar varvas med praktiska övningar i form av besiktningar, analyser och förbättringsarbeten i den egna verksamheten. Kursen omfattar 7,5 högskolepoäng och ges på kvartstid. Den är anpassad för yrkesverksamma som efter överenskommele med sin arbetsgivare får några timmars nedströmning per arbetsvecka. Kursen pågår under ca 15 veckor och deltagarna träffas 3 timmar en eftermiddag i veckan. Träffen sker på ett lärocentrum. Kursledaren under veckan har deltagaren följt en föreläsning som via lebelid och dialog förs om veckans tema. Tidigare distribueras via så kallad videostreaming på internet. För frågor, rapporter och övrig kommunikation desse mellan används en Internetbaserad kursplattform som ger deltagaren tillgång till kursledarna i Bötas.

I gruppövningar förbereds deltagaren på de kommande inlämningsuppgifterna, som alltid är inriktade på reella frågeställningar i den egna verksamheten. Ett 150-tal deltagare har hittills upptäckt vilken stor förbättringspotential det finns i varje organisation när man systematiskt betraktar processerna ur kundens/patientens/brukarens synvinkel.

Bättre lean för service och tjänster:

- En deltagare skall efter kursen bland annat:
 - Föra den grundläggande filosofin bakom lean administration/lean service och tjänster
 - kunna använda de grundläggande verktyg som ger en effektivare service- och tjänstproduktion
 - kunna eliminera aktiviteter som inte är värdehöjande och minska aktivitetens ledtider i den egna organisationen
 - inom företagsmässig verksamhet kunna reagera snabbare på nya interna och externa kundbehov

Antal högskolepoäng

Kursen ger 7,5 poäng.

Efter Bättre Lean för service och tjänster kan ett företag välja att köpa uppdragsubildning, efter behov. Vi kan erbjuda såväl skräddarsydda utbildningar som mer standardiserade kurser, med eller utan högskolepoäng, med eller utan utbildningskvalitet, med eller utan kursplattform. På www.batre.se kan du se exempel.

- Kundtillfredsställelse
- Ledningsverktyg
- Mura, Muri, Muda
- Förbättringsverktyg inklusive ECRS,
- Spaghetitidigram och Balanseringstidigram
- Värdekedjeskattläggning
- Arbetsriden, planläggning och prioritering
- Standardiserade arbetsätt, snabb och korrekt orderbehandling
- Visuell styrning, 5S
- Lag, organisation
- Effektiv förbättringsarbete
- Vanguardmodell
- Ledarskap och medarbetare
- Målsättnings och målstyrning
- Laborationer: en simulering om slöseri och en om lean service