

CORSI PER
L'APPRENDIMENTO
PERMANENTE**ANNO 2020****PERIODO DI SVOLGIMENTO**

9 Ottobre 2020 - 5 Marzo 2021

DURATA DEL CORSO

80 ore

CALENDARIOwww.unipd.it/lean-office**PRESSO**Aule in Via Venezia, 1-16 PD
e, nel caso di restrizioni
COVID-19, in aule virtuali ZOOM**RESPONSABILE SCIENTIFICO**

Prof. Stefano Biazzo

DOCENTI

Prof. Stefano Biazzo, Prof. Roberto Panizzolo, Prof. Chiara Verbano, Dipartimento di Tecnica e Gestione dei Sistemi Industriali
Ing. Ilaria Bruni, Senior Partner, Considi
Ing. Roberto Ronzani, Amministratore Delegato e Senior Consultant, Istituto Lean
Dott. Federica Lago, Senior Consultant, Squadra - FLConsulenza
Dott. Elisabeth Graf, Senior Service Designer, Idean
Dott. Alessandro Garofalo, Senior Consultant, Garofalo & Idee Associate
Dott. Serena Leonardi, Senior Service Designer, Amploom
Dott. Gian Paolo Lazzer, Senior Consultant, Strategy Innovation

QUOTA DI ISCRIZIONE

2600 euro

MODALITÀ DI ISCRIZIONEScrivere a stefano.biazzo@unipd.it allegando il Curriculum Vitae e il modulo di iscrizione scaricabile da www.unipd.it/lean-office**SCADENZA ISCRIZIONI**

28 settembre 2020

PAGAMENTO QUOTA al ricevimento della conferma d'iscrizione**PER INFORMAZIONI**

tel. 320 1819 466

stefano.biazzo@unipd.it**DIPARTIMENTO DI TECNICA E GESTIONE DEI SISTEMI INDUSTRIALI - DTG****LEAN OFFICE & SERVICE INNOVATION****DESTINATARI**

Manager, specialisti di funzione e consulenti con l'obiettivo di diventare "agenti del cambiamento" in varie aree aziendali: amministrazione, risorse umane, qualità, acquisti, marketing, vendite, assistenza & customer service, sistemi informativi.

OBIETTIVI

L'obiettivo formativo primario è la costruzione di un bagaglio di conoscenze e di competenze applicative utili ad avviare concreti progetti di Lean Office e di innovazione dei processi di servizio (Service Innovation), con l'obiettivo di trasformare uffici e servizi in sistemi fluidi, veloci e orientati al cliente.

Il corso è centrato su un'idea di formazione orientata all'azione e alla promozione del cambiamento; di conseguenza gli approfondimenti concettuali e metodologici vengono costantemente integrati con analisi e simulazione di casi pratici di applicazione nelle realtà aziendali.

PROGRAMMA**MODULO 1: Lean Management negli uffici: l'organizzazione ad "alta velocità" (4h)**

Le 4 capacità organizzative fondamentali che caratterizzano gli uffici snelli: un modello di riferimento per comprendere appieno il valore degli strumenti Lean e l'entità del cambiamento culturale della Lean Transformation.

MODULO 2: Strumenti e metodi per migliorare i processi negli uffici (16h)

- Value Stream Mapping
- Swim Lane/Makigami
- Skill Matrix
- Gestione visual cantieri Kaizen in ufficio
- La metodologia 5S in ambiente Office
- Standard e Visual Management negli uffici.

MODULO 3: Gestire il miglioramento con il metodo A3 e la sfida delle trasformazioni Lean (16h)

- il metodo A3 per il Problem Solving, il miglioramento e l'apprendimento
- il ruolo dell'Hoshin Kanri
- Problem Solving Tools
- A3 Report
- Gestire il cambiamento nella Lean Transformation: lezioni da un settore ad alta complessità organizzativa (Lean Healthcare).

MODULO 4: Lean Office Simulation (12h)

Lean Office Simulation è un training esperienziale per sperimentare l'utilizzo di alcuni importanti strumenti di business improvement e per verificare direttamente la potenza dell'applicazione dei principi del Lean Thinking nella riprogettazione di un processo di ufficio (transazionale).

MODULO 5: Service Blueprint & Customer Journey (8h)

Il service blueprint è uno strumento che permette di comprendere l'intera esperienza del prodotto/servizio unendo la prospettiva del cliente (Customer Journey) con i processi aziendali.

MODULO 6: Quale valore per i clienti? Imparare ad ascoltare la "Voce del Cliente" (8h)

Non è sufficiente combattere "gli sprechi", è necessario comprendere i bisogni e desideri nascosti dei clienti e guardare avanti in un'ottica di creazione del nuovo e non solo di ottimizzazione del vecchio:

- Big Data e Small Data: contare e captare
- Fare etnografia: mettersi nei panni dell'altro
- Teorie e tecniche di ascolto: osservare e intervistare.

MODULO 7: Oltre l'ottimizzazione di processi e servizi: tecniche di creatività (8h)

Il pensiero creativo e le regole fondamentali nella gestione di sessioni di problem-solving creativo.

Tecniche creative ad alta efficacia: la rottura del paradigma, la ricerca dei paradossi, i 10 verbi, i settori merceologici, multi-level production.

MODULO 8: Design Thinking per cambiare ed innovare i servizi (8h)

Workshop pratico e interattivo che darà ai partecipanti la possibilità di applicare strumenti concreti e visuali della metodologia su un caso studio che stimolerà i partecipanti a innovare l'ecosistema di servizi legati ad un prodotto fisico.