HÖGSKOLAN I BORÅS

Bättre Lean för Service och Tjänster
Better Lean for Service and Administration

7,5 högskolepoäng
7,5 credits

Ladokkod: 41M21A
Version: 1.0
Fastställd av: Utbildningsutskottet 2012-01-20
Gäller från: VT 2012

Nivå: Grundnivå
Huvudområde (successiv fördjupning): Maskinteknik (G1N)
Utbildningsområde: Teknik
Ämnesgrupp: Maskinteknik
Förkunskapskrav: Grundläggande behörighet samt yrkesverksam sedan minst 3 år (på heltid)
Betygsskala: Underkänd eller Godkänd

Innehåll

- Kursintroduktion, Självvärdering
- Kundtillfredsställelse
- Ledningsverktyg
- Mura, Muri, Muda
- Verktyg för lean service och tjänster
- Värdeflödeskartläggning
- Arbetstiden, planläggning och prioritering
- Snabb och korrekt orderbehandling
- Visuell styrning, 5S
- Lag, organisation
- Systematiskt förbättringsarbete, Kaizen
- Kapacitetsstyrning
- Ledarskap och medarbetare
- Målsättningar och målstyrning
- Laborationer; Leanlir samt ”Lean Housing Game”

Mål

Studenten skall efter genomgången kurs

- förstå den grundläggande filosofin bakom lean administration
- ha kunskap som är till hjälp för att förstå logiken i denna affärsfilosofi och strategi
- kunna utnyttja de grundläggande verktyg som ger en effektivare tjänsteproduktion
- inom företagsmässig och offentlig verksamhet kunna eliminera aktiviteter som inte är värdehöjande och minska aktiviteters ledtider
- inom företagsmässig och offentlig verksamhet kunna reagera snabbare på nya såväl interna som externa kundbehov
- inom företagsmässig och offentlig verksamhet kunna använda tillgängliga resurser mera effektivt

Undervisningsformer

Föreläsningar, övningar, studiebesök och laborationer.

Examinationsformer

Kursen examineras genom följande examinationsmoment:

Laboration
Lärandemål:
Högskolepoäng: 0,5
Betygsskala: Underkänd eller Godkänd

Inlämningsuppgifter
Lärandemål:
Högskolepoäng: 7
Betygsskala: Underkänd eller Godkänd

Studentens rättigheter och skyldigheter vid examination är enligt riktlinjer och regelverk vid Högskolan i Borås.

Kurslitteratur och övriga läromedel

Litteraturlista

Bo Bergman och Bengt Klefsjö: Kvalitet-från behov till användning, 2007 Upplaga 4 (Studentlitteratur)
John Bicheno. Pia Anhede och Joakim Hillberg: Lean Handbok för Service och Tjänster, 2011
3:e upplagan (Revere)
Utdelat powerpointmaterial, särtryck och övningar

Studentinflytande och utvärdering

Prefekt och kursansvarig lärare ansvarar för att studenternas synpunkter på kursen systematiskt och regelbundet inhämtas. Resultaten av utvärderingarna återförs till studenterna och ska ligga till grund för kursens framtida utformning.

Övrigt