



# HÖGSKOLAN I BORÅS

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

7,5 högskolepoäng

7,5 credits

---

**Ladokkod:** 41M21A

**Version:** 4.0

**Fastställd av:** Utbildningsutskottet 2012-11-09

**Gäller från:** HT 2012

**Nivå:** Grundnivå

**Huvudområde (successiv fördjupning):** Maskinteknik (GIN)

**Utbildningsområde:** Teknik

**Ämnesgrupp:** Maskinteknik

**Förkunskapskrav:** Grundläggande behörighet (eller motsvarande kunskaper).

**Betygsskala:** Underkänd eller Godkänd

---

### Innehåll

- Kursintroduktion, Självvärdering
- Kundtillfredsställelse
- Ledningsverktyg
- Förbättringsverktyg
- Mura, Muri, Muda
- Verktyg för lean service och tjänster
- Värdeflödeskartläggning
- Systemtänkande, Vanguardmodellen
- Visuellt styrning, 5S
- Lag, organisation
- Systematiskt förbättringsarbete,
- Kapacitetsstyrning
- Ledarskap och medarbetare
- Målsättningar och målstyrning
- Leanimplementering
- Laborationer

### 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 aktivitetens 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:

- Inlämningsuppgifter 7 Betygsskala: UG
- Laboration 0,5 Betygsskala: UG

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**