

Программа отборочного семинара
«Кайдзен (сфера услуг)»
28-31 июля 2018г.

Лектор: Японо-Российский Экономический Центр, Ядзима Такаси

	Содержание
28.07. (сб)	10:00-13:00 <i>Церемония открытия</i> I Цели и эффективность кайдзен <u>Лекция 1: Что такое кайдзен?</u> 1-1 Кайдзен в системе менеджмента. 1-2 Устранение «муда», «мура», «мури». 14:00-17:00 <u>Лекция 2: Как проводить кайдзен в сфере услуг?</u> 2-1 Японский кайдзен и выработка идеи. 2-2 Как проводить 5S? 【вопросы и ответы /обсуждение】
29.07. (вс)	II Методы и структура кайдзен 10:00-13:00 <u>Лекция 3: Планирование и методы кайдзен в сфере услуг</u> 3-1 Выявление проблемы и три этапа их решения. 3-2 Методы кайдзен в сфере услуг. 3-3 Семь инструментов кайдзен. 14:00-17:00 <u>Лекция 4. Примеры кайдзен в сфере услуг</u> 4-1 Примеры кайдзен в сфере рабочих процессов. 4-2 Примеры кайдзен в сфере услуг розничной торговли. 4-3 Примеры кайдзен в сфере работы с клиентами. 【вопросы и ответы/обсуждение】
30.07. (пн)	III Способы проведения кайдзен и их задачи 10:00-13:00 <u>Лекция 5. Основные причины успеха кайдзен в сфере услуг</u> 5-1 Внедрение IT в сфере услуг. 5-2 Кружки QC. 14:00-17:00 <u>Лекция 6. Новые методы кайдзен в сфере услуг</u> 6-1 Выявление степени удовлетворённости клиентов. 6-2 Путь к TQM. 【вопросы и ответы/обсуждение】
31.07. (вт)	10:00-13:00 Практическое занятие: презентация плана кайдзен Оценка лектора по презентации 14:00-15:30 <u>Тестирование</u> <i>Церемония закрытия</i>