

## Sajtóközlemény

Kiadja: Budapesti Metropolitan Egyetem  
Budapest, 2020-07-14

### A jövő vállalatának működését a vevő diktálja

A szolgáltató cégek számára képez versenyképes tudású vállaltszervezési szakértőket a Budapesti Metropolitan Egyetem (METU) legújabb *Lean szolgáltatásfejlesztő* szakirányú továbbképzése. A lean szemlélet segítségével olyan vállalati működés alakítható ki, amelyben a vevő számára teremtett érték a legfontosabb mérce. Az új elgondolás elégedettebb ügyfeleket, magasabb kiszolgálási színvonalat és gördülékenyebb vállalati folyamatokat ígér.

A lean vállaltszervezési szemlélet a cégen belüli együttműködés és a gazdasági hatékonyság terén is kiváló eredményeket hozhat. Lényege, hogy a vállalat csak olyan terméket, szolgáltatást állítson elő, amely a vevő számára valóban értéket teremt. A Budapesti Metropolitan Egyetem (METU) szeptemberben induló, két féléves új képzésén ezen a területen szerezhetnek mélyebb tudást az érdeklődők.

*„A szolgáltatások rengeteget fejlődtek az utóbbi évtizedekben, de még mindig jelentős potenciál van az ügyfélelégedettség növelésében, a hatékonyság fejlesztésében. A hazai gyártók már jó ideje használják a lean szemléletet és eszközeit folyamataik, működésük optimalizálására – és pont ennek köszönhetően sokan világszínvonalúvá is váltak. Itt az ideje, hogy a szolgáltatók is átvegyék a módszer – mondta el Kosztolányi János, a képzés szakvezetője. – A képzés összeállításakor a lean és a szolgáltatásmenedzsment jó gyakorlatait további folyamatfejlesztési ismeretekkel egészítettük ki.”*

A lean szemléletben a munkafolyamatokat úgy alakítják, hogy a termék vagy szolgáltatás fejlesztése során a lehető legkevesebb úgynevezett lean veszteség jöjjön létre. Ilyen veszteség az, ami a vevő számára nem teremt értéket, azaz amiért a vevő nem fizet. A módszer a munkafolyamatok hatékonyságát ezeknek a veszteségeknek a megelőzésével, megszüntetésével vagy minimálisra csökkentésével növeli. A lean rendszerű vállalatokban a különféle részlegek egymás munkáját kvázi vevőként ellenőrzik és minősítik, hogy a végtermék már a vásárlók számára minél tökéletesebb termék vagy szolgáltatás legyen.

A lean szemlélettel felépített vállalatirányításban veszteségnek minősül például a munkafolyamatok közötti várakozás, az emberek közötti rossz és felesleges kommunikáció, de az is, ha a vállalat a vevők által igényeltnél nagyobb mennyiségben állítja elő a termékeit. Veszteség lehet a telephelyek közötti szállítmányozás, a felesleges mozgás, és az is, ha a kollégák nem ergonomikusan dolgoznak, és emiatt a hatékonyságukat rontó többletterhelést kapnak.

A METU *Lean szolgáltatásfejlesztő* képzésének nagy része – az összes óra 60 százaléka – gyakorlat. A résztvevők az oktatott eszközöket és módszereket a gyakorlatban is kipróbálhatják, mentorált folyamatfejlesztési projekteket valósíthatnak meg, és benchmarking vállalatlátogatásokon is részt vehetnek. A képzésre szeptember 10-ig bármilyen alap- vagy mesterszakos diplomával jelentkezhetnek az érdeklődők, a július 31-ig jelentkezők 5 százalékos early bird kedvezményt kapnak.

#### További információ:

Varga Dóra  
+36 1 920 1817

+36 30 857 8179

[dvarga@noguchi.hu](mailto:dvarga@noguchi.hu)

### **A Budapesti Metropolitan Egyetemről**

A Budapesti Metropolitan Egyetem (METU) Magyarország legnagyobb magánkézben lévő felsőoktatási intézménye. A METU-n 2 karon, 4 fő képzési területen folyik képzés: kommunikáció, üzlet, turizmus és művészet. A folyamatosan bővülő magyar és angol nyelvű kínálatban jelenleg 33 alapszak, 25 mesterszak, 20 szakirányú továbbképzés és 7 felsőoktatási szakképzés közül választhatnak az egyetem iránt érdeklődők. A Metropolitannek jelenleg közel 7500 hallgatója van, akik 2011-től már nemcsak a fővárosban, hanem Hódmezővásárhelyen is folytathatják tanulmányaikat. Az intézmény 2001 óta meghatározó és dinamikusan fejlődő szereplője a hazai felsőoktatásnak. Képességfejlesztő tréningrendszere egyedülálló. A METU jelenleg közel 200 külföldi intézménnyel tart fenn partnerkapcsolatot.