

DE SOFTWARE-ONTWIKKELAAR ALS 'CHANGE' MANAGER

Leidinggeven aan procesverbetering



European Software Process Improvement
Training Initiative



ORGANISATIES IN VERANDERING

Organisaties ondergaan ingrijpende veranderingen. Klanten (zowel intern als extern) stellen steeds hogere eisen aan software-leveranciers en -ontwikkelaars. Tegelijkertijd krijgen managers van software engineers de opdracht om met hun teams deze verbeterde producten te leveren tegen lagere kosten. Managers en IT professionals worden geconfronteerd met nieuwe organisatie-modellen (unit-, proces-, team-, of spinneweb-organisatievormen) en de diverse verander-aanpakken (Total Quality Management, Business Process Redesign, CMM, Radical Change Management e.d.).

In de cursus "De software-ontwikkelaar als 'Change' Manager" leert u aan de hand van praktijkvoorbeelden hoe u als (kwaliteits)manager of software-ontwikkelaar gestructureerd en resultaatgericht vorm kunt geven aan procesverbetering binnen uw organisatie.

VERBETEREN BETEKENT VERANDEREN

Verbeteren is niet alleen technologisch vernieuwen. Verbeteren is mensen mobiliseren, het implementeren van een nieuwe werkwijze, het creëren van een creatieve werkomgeving, het herformuleren van bedrijfsdoelstellingen en structureren van processen. Telkens staat de attitude verandering van de medewerker centraal. Een goede bedrijfsvisie op softwarekwaliteit is één, maar zo'n visie ook daadwerkelijk overal in de organisatie tot resultaten brengen, daar komt meer voor kijken. Hoe moet er bijvoorbeeld worden omgegaan met weerstand tegen verandering? Lijnmanagers en medewerkers moeten eerst worden gemotiveerd om te verbeteren. Er dient een gestructureerde werkwijze te worden gevonden om alle goede intenties om te zetten in gerichte acties in het dagelijkse werk. Dat vergt een consistente, pragmatische aanpak en een beproefde systematiek om problemen voortdurend de baas te kunnen. De cursus "De software-ontwikkelaar als 'Change' Manager" leert u efficiënt en effectief sturing te geven aan verbetering binnen uw eigen organisatie door gebruik te maken van de basis principes van het Capability Maturity Model (CMM), Total Quality Management (TQM) en Senge's leertheorie: De lerende organisatie.

DE CURSUS "DE SOFTWARE-ONTWIKKELAAR ALS 'CHANGE' MANAGER"

Deze cursus is speciaal ontwikkeld om de (kwaliteits)manager of software-ontwikkelaar een goede gesprekspartner te maken in organisatie-ontwikkeling voor de directie en leiding te geven aan veranderingsprocessen binnen de organisatie. De cursus houdt een intensieve training in en bestaat uit drie blokken van drie dagen met tussenliggende avonden. Van de deelnemers wordt verwacht dat zij in de periode tussen de blokken huiswerkopdrachten uitwerken.

BLOK I: DE IT PROFESSIONAL, EEN GESPREKSPARTNER IN ORGANISATIE-ONTWIKKELING

De IT specialist dient een belangrijke bijdrage te leveren aan het verbeteren van de organisatie door veranderingen te initiëren en te managen. Voor een goede ontwikkeling van de organisatie moet een op de klant gerichte IT strategie worden ontwikkeld, die uitgevoerd wordt door een effectieve organisatie waarin veel aandacht is voor het continue verbeteren van de werkprocessen. In blok I wordt de cursist ingeleid in de basisprincipes van de Nederlandse Kwaliteitsprijs (NKP), Total Quality Management (TQM) en Change Management, en vindt een positiebepaling plaats van de eigen organisatie met behulp van het Capability Maturity Model (CMM).

LEERDOELEN BLOK I:

Na afloop van blok I is de cursist in staat om:

- Inhoud te kunnen geven aan Software Proces Verbetering binnen de eigen organisatie met behulp van het CMM.
- Aan te geven welke elementen van Change Management en TQM een rol spelen bij Software Proces Verbetering.
- De kritische succesfactoren voor Software Proces Verbetering voor de eigen organisatie vast te stellen.
- Met behulp van het "Nederlands Kwaliteitsmodel" een situatie-onderzoek te doen in de eigen organisatie. De resultaten van dit onderzoek worden in blok II behandeld.



BLOK II: SOFTWARE PROCES VERBETERING: TOEGEPAST IN DE EIGEN ORGANISATIE

Het onderzoek uit blok I zal onder andere aangeven dat de bedrijfsprocessen meer dan voorheen op elkaar afgestemd moeten worden om zeker te stellen dat de klant krijgt waar hij om heeft gevraagd. Van IT specialisten wordt verwacht dat zij inzicht hebben in de moderne organisatieprocessen om deze effectief en efficiënt te kunnen inrichten. In dit tweede blok wordt de vertaling van de eisen van de klant naar de processen in de eigen organisatie verder uitgewerkt.

LEERDOELEN BLOK II:

Na afloop van blok II is de cursist in staat om:

- Aan te geven in welk stadium de eigen organisatie zich bevindt.
- Klantbehoeften in Software Proces Verbetering te integreren.
- Belemmerende en bevorderende factoren vast te stellen in het werken met teams, en daarvoor oplossingen aan te dragen.
- Te leren omgaan met weerstand tegen verandering.
- Een plan van aanpak voor de eigen organisatie op te stellen.

BLOK III: DE IT PROFESSIONAL ALS 'CHANGE' MANAGER

Het plan van aanpak uit blok II zal activiteiten aangeven die door de IT professional daadwerkelijk uitgevoerd moeten worden. Met andere woorden: veranderingsmanagement wordt vereist. Flexibiliteit en zelfstandig leervermogen, plus de omgang met

medewerkers en klanten zijn aspecten die daarbij aan de orde komen. In blok III wordt aandacht besteed aan nieuwe methoden en technieken voor de Change Manager. De eisen die dit stelt aan de individuele IT professional worden geïnventariseerd en nieuwe vaardigheden worden getraind.

LEERDOELEN BLOK III:

Na afloop van blok III is de cursist in staat om:

- Duidelijk te maken welke vaardigheden voor de IT professional als 'Change' Manager zijn vereist.
- De belangrijkste instrumenten en technieken toe te passen.
- Verscheidene probleemgebieden te identificeren, te analyseren en mogelijke oplossingen aan te dragen.
- Elementen van teamwork te herkennen en in de praktijk te benutten.
- Leiderschapskenmerken te identificeren, met name op het vlak van motivatie, en deze in de praktijk te kunnen gebruiken.

DE CURSUS IS BESTEMD VOOR:

- Directeuren en managers van softwarehuizen
- Projectleiders en managers software-ontwikkeling
- Kwaliteitsmanagers
- Software-ontwikkelaars

WERKWIJZE TIJDENS DE CURSUS

Voor aanvang van de cursus zal onderzoek worden verricht naar de leerdoelen van de deelnemers met behulp van een door de deelnemers in te vullen vragenlijst. De cursus bestaat uit 24 dagdelen, verdeeld over 3 blokken van 3 opeenvolgende dagen,

inclusief de tussenliggende avonden. Door middel van demonstraties, cases en onderlinge informatie-uitwisseling zullen de cursisten zowel theoretische als praktische informatie krijgen. Tevens zullen opdrachten worden gegeven die de cursist de mogelijkheid bieden om de opgedane kennis in de eigen praktijksituatie toe te passen. Deze praktijkopdrachten dienen tussen de cursusblokken te worden uitgevoerd, zodat tijdens de cursus informatie kan worden uitgewisseld. Aan het eind van de cursus zal een evaluatie worden gehouden, mede aan de hand van de praktijksituatie van de cursist en het gemaakte plan van aanpak.

DE DOCENTEN:

Drs. R.G. Challik: geassocieerd met ODI-Netherlands

Roy Challik is sinds 1974 werkzaam als extern adviseur. De laatste vijftien jaar voornamelijk als projectleider bij de introductie en implementatie van kwaliteitsverbeteringsprocessen in industriële-, dienstverlenende- en overheidsorganisaties. Onder andere bij acht multinationale ondernemingen op het gebied van luchtvaart, bouw, chemie, telecommunicatie, verfberiding, micro-electronica, automobielenindustrie en olie & gas. Daarnaast projecten bij een cacao-verwerkend bedrijf, gemeentelijke dienst, verzekeringsbedrijf, kantoormeubelfabriek, een Ministerie en Keuringsdiensten.

In samenwerking met prof. ir. A.C. Waszink schrijver van het boek:
'Leidraad voor kwaliteitsverbeteringsprojecten'

Auditor Nederlandse Kwaliteitsprijs 1994.

Als extern adviseur betrokken bij een organisatie die in 1994 'De Nederlandse Kwaliteitsonderscheiding' heeft verworven.

Drs. P. Tameling: ODI-Netherlands

Paul Tameling is als bedrijfskundige vanaf 1983 werkzaam geweest in diverse functies binnen Akzo en Wavin, waaronder P & O manager van een grote IT afdeling. Sinds 1992 is hij als senior organisatieadviseur betrokken bij een groot aantal organisatieveranderingsprojecten waarin ook regelmatig IT zaken belangrijke onderdelen vormen. Als TQM en Change Management adviseur werkte hij voor diverse grote multi-nationals, overheidsorganisaties en nationale bedrijven.

Drs A. van Bodegom: BPI-Solutions

Toon van Bodegom is vanaf 1992 verantwoordelijk geweest voor het ontwikkelen, opzetten en implementeren van Kwaliteitszorgsystemen in telecommunicatie-, datacommunicatie-, netwerken- en industriële elektronica organisaties. Binnen deze organisaties waren disciplines aanwezig die zich bezighielden met soft- en hardware-ontwikkeling, productie en project management. Bovendien heeft hij wereldwijd second-party audits uitgevoerd bij toonaangevende producenten op het gebied van telecommunicatie, datacommunicatie, netwerken en industriële elektronica.



Australiëlaan 9a 3526 AB Utrecht
Tel: 030 287 15 84, Fax: 030 287 12 84



BPI Solutions
Energieweg 1
2627 AP Delft
Postbus 125
2600 AC Delft
Tel : 015-260 9811
Fax: 015-261 9194

Organisatie Adviesgroep
Challik
Brederodestraat 120
2042 BK Zandvoort
Email: rchallik@xs4all.nl
Tel : 023-5731749
Fax: 023-5731606

Delft, 3 april 1997

Betreft : TQM-opleidingen & uitnodiging informatiebijeenkomst

Geachte heer Hemmeler,

De Organisatie Adviesgroep Challik en BPI Solutions hebben besloten om per 1 januari 1997 gezamenlijk opleidingen op het gebied van TQM aan te bieden.

De door ons ontwikkelde workshops kenmerken zich door een kort, intensief en op de praktijk afgestemd programma met een specifieke inhoud. De duur is veelal beperkt tot één of twee dagen. De workshops zijn uit de praktijk ontstaan en in meerdere ondernemingen georganiseerd.

De redenen om voor onze opleidingen te kiezen zijn:

- De opleidingen zijn opgebouwd rondom een duidelijke herkenbaar en praktisch werkmodel;
- De opleidingen ondersteunen de dagelijkse praktijk, leerstof wordt direct in de praktijk toegepast;
- De opleidingen creëren een gemeenschappelijk taalgebruik en de mogelijkheid elkaar over de functionele en specialistische grenzen te ontmoeten.

Om u in de gelegenheid te stellen kennis te maken met BPI Solutions en de diverse opleidingen nodigen wij u graag uit voor een informatiebijeenkomst op 21 april a.s. te Amsterdam. Tijdens deze bijeenkomst zal de heer Roy Challik tevens een lezing geven over "*De 20 valkuilen bij Total Quality Management*" waarover hij eerder publiceerde in het vakblad Kwaliteit in Bedrijf.

Met bijgevoegde formulieren kunt u zich niet alleen opgeven voor deze lezing, maar ook informatie over de opleidingen aanvragen en uzelf verzekeren van een plaats in één van onze open inschrijfcursussen die BPI Solutions in het voorjaar verzorgt. Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet en verwelkomen u graag tijdens de informatiebijeenkomst op 21 april ! Voor meer informatie kunt u ons ook altijd bellen.

Met vriendelijke groeten

Namens Organisatie Adviesgroep Challik

drs. R.G. Challik

Namens BPI Solutions

drs. A. van Bodegom