

25 JAAR
EUROFORUM

PRESTATIE-VERBETERING MET TQM-TOOLS

Zes colleges door topsprekers op het gebied van
Total Quality Management: (TQM)

Na deze colleges weet u alles over het verbeteren van prestaties van uw organisatie en de tools die Total Quality Management hiervoor biedt.

2 oktober:

Improving performance in het kader van TQM

Prof. dr. ir. O.A.M. Fisscher, hoogleraar Kwaliteitsmanagement en organisatie waarden waaronder bedrijfsethiek, Universiteit Twente

9 oktober:

Waardering door klanten meten en verbeteren

Drs. Jean-Pierre Thomassen, MSR Consulting Group

30 oktober:

Procesgericht verbeteren

Prof. dr. ir. Ab Waszink, Rijksuniversiteit Groningen

6 november:

Integreer het Model Nederlandse Kwaliteit en de Balanced Score Card

Drs. Paul Pietersma, Berenschot Batalas

13 november:

Implementeren van Verbetermanagement

Drs. Roy Challik, Organisatie Adviesgroep Challik / Berenschot Batalas


20 november:

Prestatie-indicatoren en benchmarken

Dr. ir. C.T.B. Ahaus, TNO BV

Bij deze colleges ontvangt u GRATIS een pakket, bestaande uit de volgende boeken:





Verbeteren met Total Quality Management

Wilt u ook:

- De prestaties van uw organisatie verbeteren door strategie en bedrijfsprocessen te meten en sturen?
- De klantgerichtheid van uw organisatie verhogen zodat de klant écht centraal komt te staan?
- Verbetermanagement invoeren zodat verbeteren een continu proces wordt?
- Gebruik maken van tools als het Model Nederlandse Kwaliteit, de Balanced Score Card, prestatie-indicatoren en benchmarks om kwaliteit in uw organisatie optimaal te sturen?

Dan is deze nieuwe cyclus avondcolleges echt wat voor u!

Totaal overzicht in 6 avonden

In 6 avonden krijgt u een totaal overzicht van de mogelijkheden voor prestatie-verbetering in uw organisatie. Instrumenten en ideeën waar u direct mee aan de slag kunt en al snel profijt van zult hebben! Schrijf nú in en ontvang bij de colleges een **gratis boekenpakket!**

Voor wie bestemd?

- Kwaliteitsmanagers
- Kwaliteitscoördinatoren
- Hoofden kwaliteitszorg
- Quality officers
- KAM-managers (Kwaliteit, Arbo, Milieu)
- Projectmanagers, kwaliteit
- QA-Managers (Quality Assurance)
- QC-Managers (Quality Control)
- In- en externe adviseurs op het gebied van kwaliteit
- Directeuren

Tijdschema

16.00	ontvangst
16.15	aanvang eerste deel
17.15	sandwichbreak
17.45	aanvang tweede deel
19.00	einde college

PRESTATIE-VERBETERING MET TQM-TOOLS

Ook interessant voor u!

Op 8 september 1999 vond het congres "ISO 9000 Nieuw in het kader van Total Quality Management" plaats. Hoofdthema tijdens dit congres waren de nieuwe ISO 9000 normen die eind 2000 van kracht worden. Alle bedrijven moeten dan hun processen en systemen aanpassen aan de hogere eisen die gesteld worden. Opvallende nieuwe elementen zijn onder meer het aantonen van klantgerichtheid en leiderschap en continu verbeteren. U kunt nu de syllabus met alle informatie over de nieuwe normen en hun consequenties voor de dagelijkse praktijk met korting bestellen.

Bent u helaas verhinderd?

Als u niet in de gelegenheid bent om dit congres bij te wonen, dan is het nu mogelijk om de speciaal samengestelde syllabus te bestellen. Dit actuele en handige naslagwerk bevat materiaal aangeleverd door de sprekers en is beschikbaar na het congres voor fl. 359,-. U hoeft alleen maar het inschrijfformulier aan de achterzijde in te vullen en op te sturen. Zo mist u geen belangrijke informatie!

Zelf een congres organiseren?

Euroforum helpt met ideeën, sprekers, deelnemers en organisatie, zodat uw congres attractief is en succesvol verloopt!

Neem voor informatie of een gesprek contact op met Ton Soons of Ingrid van Ierland
Euroforum Conference Services
tel. 040 - 2 974 890, e-mail: iho@euroforum.nl

In-company trainingen

U wilt een individuele aanpak? Kies dan voor een training op maat! Als u met meerdere mensen van uw organisatie een training wilt volgen, is een in-company cursus wel zo voordelig! Laat ons uw opleidingsvraag weten. Dan ontwikkelen wij voor u een training op maat en zoeken voor u de beste trainer uit ons bestand. Ook voor losse spreekbeurten.

Bel Petra van Die of Valerie Meriën voor vrijblijvende informatie of een afspraak: tel. 078 - 6 320 882

6 avondcolleges

College 1: 2 oktober

Improving performance in het kader van TQM

Tijdens dit college hoort u waarom prestatieverbetering nodig is en welke middelen er zijn om optimaal te kunnen meten, sturen en borgen. Wat is mogelijk met prestatie-indicatoren, benchmarking, balanced score cards, het INK-model? Hoe maakt u een keuze? Hoe kunt u deze hulpmiddelen verankeren in uw organisatie. U krijgt een helder inzicht in de wijze waarop de komende colleges verband houden met elkaar en met Total Quality Management.



Prof. dr. ir. Olav Fisscher, hoogleraar Kwaliteitsmanagement en organisatie waarden waaronder bedrijfsethiek, Universiteit Twente

Literatuur: *Processen in Beweging - beheersen, vernieuwen, verantwoorden* (Dirk van de Lagemaat, Pieter de Mos)



College 2: 9 oktober

Waardering door klanten meten en verbeteren

Bij professioneel kwaliteitsmanagement staat de klant centraal. Als uw klanten tevreden en loyaal zijn dan zegt dat veel over de kwaliteit van uw producten en diensten. Daarom is het belangrijk dat u de klanttevredenheid meet. Zo heeft u een goede graadmeter en kunt u ook zien of uw inspanningen ook het gewenste effect op uw klanten hebben. Tijdens dit college hoort u hoe u als organisatie op de klant kunt sturen.



Drs. Jean-Pierre Thomassen, MSR Consulting Group

Literatuur: *INK-Model - Waardering door klanten* (Drs. J.P.R. Thomassen)



College 3: 30 oktober

Procesgericht verbeteren

Kwaliteit is een bewegend doel. Organisaties moeten dus continu veranderen. Een kwaliteitsstelsel opzetten en een certificaat behalen zijn dan ook geen eindpunten maar tussenstappen in een totale integrale kwaliteitsbenadering. Voortdurende verbetering van de kwaliteit van de gehele organisatie dient het uitgangspunt te zijn.

- Model voor verbetermanagement
- Structuur van de veranderingsorganisatie (stuurgroepen, verbeterteams)
- Hoe krijgt u verbeterprojecten van de grond?
- Hoe zorgt u voor continuïteit?



Prof. ir. Ab Waszink, bijzonder hoogleraar Bedrijfskunde, i.h.b. Kwaliteitsmanagement Rijksuniversiteit Groningen

Literatuur: *Management van verbetering - Kwaliteit in een veranderingsperspectief* (Drs. J.W.M. van Leeuwen, Prof. dr. ir. A.C. Waszink)



College 4: 6 november

Balanced Score Card en het model Nederlandse Kwaliteit

Als u de 2 sturingsinstrumenten INK-model en Balanced Score Card integreert komt u tot een optimaal instrument voor het aansturen en ontwikkelen van uw organisatie. Wat zijn de ervaringen van andere organisaties hiermee? Hoe pakt u het aan?



Drs. Paul Pietersma
Senior consultant Berenschot Batalas

Literatuur: *Balanced Score Card & Model Nederlandse Kwaliteit* (Dr. ir. C.T.B. Ahaus & ir. F.J. Diepman)



College 5: 13 november

Verbetermanagement: implementeren van structurele verbeteringen

- Hoe gaat u om met weerstanden bij implementatie?
- Hoe betrekt u medewerkers bij het verbeteringsproces?
- Hoe krijgt u commitment van het management?
- Hoe creëert u een cultuurverandering?
- Hoe zorgt u ervoor dat verbeteringen blijvend zijn?
- Wat is uw eigen rol bij het verbeterproces?



Drs. Roy Challik, senior adviseur, geassocieerd met Berenschot Batalas

Literatuur: *Leidraad voor kwaliteitsverbeteringsprojecten* (R.G. Challik & Prof. dr. ir. A.C. Waszink)



College 6: 20 november

Prestatie-indicatoren en benchmarken

Prestatie-indicatoren helpen u met het borgen van kwaliteit in uw organisatie en met benchmarken zet u de prestaties van uw organisatie af tegen die van vergelijkbare organisaties. Zo ontdekt u wat de sterke en zwakke kanten van uw organisatie zijn en kunt u heel gericht verbeteringen doorvoeren. In dit college hoort u alles over het wat, hoe en waarom van prestatie-indicatoren en benchmarks!



Dr. ir. Cees Ahaus, directeur projectgroep bedrijfskunde, TNO BV

