

Intermediair Leergang

# Sturen en leiden van kwaliteitsverbetering



- *Leer methoden hanteren om het kwaliteitsverbeteringsproces binnen úw organisatie succesvol te laten verlopen.*
- *Ontwikkel uw vaardigheden als kwaliteitsmanager of projectleider Kwaliteit.*

**INTERMEDIAR**  
MANAGEMENT TRAINING



## Kwaliteitsverbetering volgens de TQM principes

*Het verbeteren van 'de kwaliteit van de organisatie' geniet hoge prioriteit bij Nederlandse organisaties. Total Quality Management (TQM) is een veel gekozen managementinstrument om continue verbetering van kwaliteit en verhoging van de resultaten te realiseren.*

*TQM benadrukt: Het klantgericht handelen, het werken met kwaliteitsdoelen ondersteund door kwaliteitsmetingen, het analyseren en optimaliseren van de kwaliteitskosten, het bevorderen van de onderlinge samenwerking.*

### Doel van de leergang

U verkrijgt de kennis en de vaardigheden om het kwaliteitsverbeteringsproces in uw organisatie effectief vorm te geven en aan te sturen. U leert het verbeteringsproces uit te voeren op basis van de twee TQM pijlers: *Kwaliteitsborging* en *Kwaliteitsverbetering*. U leert de (tussentijdse) resultaten borgen in regelgeving gebaseerd op eisen afkomstig van de nieuwe ISO-9000-2000 serie. U leert de beschikbare veranderingsbereidheid in de organisatie mobiliseren. En u leert direct betrokkenen ondersteunen in het verbetertraject.

### Bestemd voor

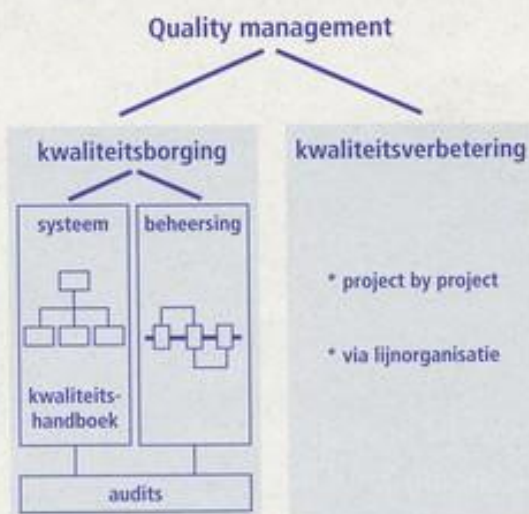
Kwaliteitsmanagers en projectleiders, die een belangrijke bijdrage leveren aan het opzetten en begeleiden van het kwaliteitsverbeteringsproces in hun organisatie. De leergang is bij uitstek geschikt voor organisaties, waar:

- Een kwaliteitsverbeteringsproces gestart gaat worden.
- Een kwaliteitsverbeteringsproces recentelijk gestart is.
- Een lopend kwaliteitszorgproces gebaat is bij een nieuwe impuls.

### Trainer

De leergang wordt verzorgd door *drs. R.G. Challik*, één van de toonaangevende experts op het gebied van kwaliteitsmanagement in Nederland.

(Zie pagina 6 voor een uitgebreide toelichting.)



### Inschrijven

U schrijft zich in met het formulier achterin deze brochure. In verband met de intake verzoeken wij u om dit formulier ruim vóór aanvang in te sturen. Indien gewenst kunt u vóór inschrijving vrijblijvend kennismaken met de trainer en eventuele vragen beantwoord krijgen.



## *Werkwijze*

### **Leergang als leervorm**

De leergang valt qua leervorm tussen training en consultancy. U krijgt een intensieve begeleiding in uw eigen kwaliteitsverbeteringsproces. U koppelt de resultaten van praktijkopdrachten terug en krijgt advies. Een coachingsgesprek met de trainer geeft u tot slot een extra impuls in het kwaliteitsverbeteringsproces.

De leergang kent een multidisciplinaire leer methode. U krijgt een mix van theoretische en op de praktijk gebaseerde inleidingen, demonstraties, oefeningen, praktijkopdrachten, casebesprekingen en onderlinge consultatie.

### **Intakegesprek**

Voorafgaand aan de leergang heeft u een intakegesprek met uw trainer Roy Challik. In dit gesprek komen uw taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot het kwaliteitsverbeteringsproces en uw leerwensen aan de orde.

### **Drie workshops**

De drie workshops vormen het hart van de leergang. U bent steeds drie dagen (met avondsessies) in training met een interval van ongeveer vier weken.

Tijdens de workshop doorloopt u een logisch proces van algemeen naar specifiek. U start met visies en praktische ontwikkelingen rondom TQM.

Vervolgens concentreert u zich op de uitvoering van het kwaliteitsverbeteringsproces binnen de eigen organisatie. Tenslotte richt u zich op de eisen die het veranderingsproces stelt aan uw eigen vaardigheden.

### **Praktijkopdrachten**

Tussen de workshops door krijgt u de gelegenheid om praktijkopdrachten uit te voeren. Deze opdrachten stellen u in staat het geleerde in uw eigen praktijksituatie te toetsen en/of toe te passen.

U bespreekt de resultaten van de opdrachten in groepsverband, of persoonlijk met de trainer en u krijgt advies. Op deze wijze lost u samen met uw trainer en mededeelnemers de problemen op waar u in uw praktijk tegenaan loopt. Indien noodzakelijk overlegt de trainer met de direct betrokkenen uit uw werkomgeving over de (resultaten van de) opdrachten.

### **Coachingsgesprek na afloop**

De leergang sluit met een coachingsgesprek tussen de trainer, uzelf en bij voorkeur ook uw opdrachtgever. Doel van dit gesprek is het verhelderen van denk- en gedragpatronen, waardoor u in staat bent om gemotiveerd veranderingen door te voeren. Het gesprek vindt plaats bij uw organisatie.



## Programma

### Kwaliteitsvisies en aspecten van de integrale benadering

#### Workshop 1

##### Doelen Workshop 1

1. Vertalen van de negen kwaliteitsaandachtsgebieden van het Nederlandse Kwaliteitsmodel naar de eigen organisatie. (Een variatie op het nieuwe EFQM-model).
2. Omschrijven van de verschillende visies op kwaliteit (Deming, Juran en Crosby).
3. Het verschil weergeven tussen kwaliteitsverbetering en kwaliteitsborging op basis van de nieuwe ISO-norm.
4. Toepassen van de elementen van het Kompas model in de eigen organisatie.
5. Aangeven in welke mate beide bovenstaande elementen deel uit dienen te maken van het TQM proces.
6. Beschrijven welke andere elementen in dit TQM proces opgenomen dienen te worden. Dit zijn onder andere kwaliteitskosten, -doelen, -systemen, -metingen, -handboek, -verbeteringsteams en communicatie.

##### Programma-onderdelen

- Kennismaken.
- Aspecten van Total Quality Management aan de hand van het Nederlandse Kwaliteitsmodel.
- Relatie kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering
- Kompas model.
- De nieuwe ISO-9000-2000 norm.
- Kwaliteitsvisies: Crosby, Juran en Deming.
- Praktijkervaringen.

- Het organisatie-onderzoek.
- Vooronderzoek, 0-meting.
- Elementen integrale benadering.
- Kwaliteitskosten, -metingen, -kringen, -systemen.
- Cases.
- Structureren van kwaliteitsverbeteringsprocessen.
- Veranderingsproces, projectorganisatie.
- Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.
- Projectfasering.
- Voorbereiden huiswerkopdracht.

### Sturen en leiden van kwaliteitsverbeteringsprocessen

#### Workshop 2

##### Doelen Workshop 2

1. Aangeven in welk stadium de eigen organisatie verkeert ten aanzien van TQM, aan de hand van een uitgevoerd vooronderzoek.
2. Aangeven welke weerstanden in een veranderingsproces een belangrijke rol spelen.
3. Onderkennen van belemmerende en bevorderende factoren bij cultuur-veranderingsprocessen en aangeven in welke mate deze factoren in de eigen organisatie een rol (zullen gaan) spelen.
4. Opstellen van een actieplan voor het uit de weg ruimen van de vastgestelde belemmerende factoren.
5. Opstellen van een op de eigen organisatie toegesneden plan van aanpak.



## Programma

### Programma-onderdelen

- Bespreken praktijkopdrachten.
- Structureren van TQM proces.
- Structureren veranderingsorganisatie.
- Case aanpak kwaliteitsverbeteringsproces.
- Praktijkervaringen.
- Aanpak veranderingsprocessen.
- Weerstand tegen verandering.
- Organisatiecultuur.
- Elementen van cultuurverandering.
- Oefeningen, demonstraties.
- Toepassing eigen organisatie.
- Case aanpak veranderingsproces.
- Integratie kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering op basis van ISO-9000-2000 norm.
- Praktijkvoorbeelden.
- Onderlinge consultatie in groepen.
- Voorbereiden huiswerkopdracht.

### Benodigde vaardigheden als kwaliteitsmanager of projectleider

#### Workshop 3

#### Doelen Workshop 3

- 1 Categoriseren van verschillende verbeteronderwerpen.
- 2 Aangeven welke kwaliteitsverbeteringstechnieken in de diverse stadia van het verbeteringsproces van belang zijn.

- 3 Toepassen van de belangrijkste kwaliteitsverbeteringstechnieken in de eigen praktijksituatie.
- 4 Voeren van goede consultatiegesprekken en het belang daarvan voor de eigen organisatie beschrijven.
- 5 Toepassen van de juiste interviewtechnieken in een tweegesprek.
- 6 Een omschrijving geven van leiderschaps- en beïnvloedingsstijlen, die van belang zijn bij het motiveren van medewerkers bij kwaliteitsverbetering.
- 7 Toepassen van de juiste beïnvloedingsstijlen om medewerkers bij het TQM proces te mobiliseren.

### Programma-onderdelen

- Bespreken praktijkopdrachten.
- Benodigde vaardigheden als kwaliteitsmanager.
- Soorten problemen.
- Probleemoplossingstechnieken.
- Vaardigheidstraining in beïnvloedingsstijlen.
- Hanteren technieken voor probleemoplossen.
- Interviewtechnieken.
- Consultatiegesprek.
- Probleemoplossen in groepen.
- Consultatiegroepen.
- Taken en rollen van de kwaliteitsmanager.
- Afrondende thema's.
- Evaluatie.
- Afronding.



## Trainer

De leergang wordt verzorgd door *drs. R.G. Challik*. Challik is als zelfstandig adviseur geassocieerd met Berenschot Batalas en als auditor verbonden aan het Instituut Nederlandse Kwaliteit. Sinds 1996 is hij Certified Management Consultant. Als adviseur is hij nauw betrokken geweest bij een tweetal bedrijven die inmiddels de Nederlandse Kwaliteitsprijs en onderscheiding hebben gekregen.

Hij heeft verbeterprocessen begeleid bij multinationale ondernemingen in de chemische-, olie en gas-, luchtvaart- en automobiël-industrie, in de micro-electronica en in de telecommunicatie. Maar ook bij (non)profit-organisaties als gemeentelijke diensten, ministeries, verzekeringsbedrijven, bouwbedrijven en gezondheidsdiensten.

In samenwerking met prof. ir. A.C. Waszink heeft Challik het boek *Leidraad voor kwaliteitsverbeteringsprojecten* geschreven.

De werkwijze van Challik kenmerkt zich door een grote betrokkenheid. Hij besteedt veel aandacht aan het vertalen van visies, theorieën en modellen naar de dagelijkse werkpraktijk van iedere deelnemer.

Tijdens de onderlinge consultatie in groepen treedt *mv. drs. M.M.E. Challik-Frijling* op als co-trainer.

Twee gastsprekers lichten het kwaliteitsverbeteringsproces vanuit hun praktijk toe. De gastsprekers worden gekozen afhankelijk van het profiel van de deelnemers.

## Leergangen

Intermediair Management Training heeft nog vijf andere leergangen in haar pakket. De leergangen betreffen verschillende vaardigheden en vakgebieden:

**Intermediair Leergang Strategisch Management**  
Voor managers met 7 tot 10 jaar ervaring in leidinggeven.

**Intermediair Management Leergang**  
Voor beginnend leidinggevend met minimaal vijf jaar werkervaring.

**Intermediair Leergang Persoonlijke Vaardigheden**

Voor functionarissen met minimaal zes jaar werkervaring, die reeds verschillende functies hebben bekleed en die wellicht al enkele persoonlijke vaardigheidstrainingen hebben gevolgd.

**Intermediair Leergang Professioneel Projectleiderschap**

Voor projectleiders en projectmanagers met minimaal drie jaar ervaring in het leiden van projecten.

**Intermediair Leergang Informatievoorziening**

Voor leidinggevend van gebruikersorganisaties, die (mede)verantwoordelijk zijn voor de inrichting van de informatievoorziening.

Meer weten? De programma's liggen voor u klaar.  
Bel (020) 487 58 77.