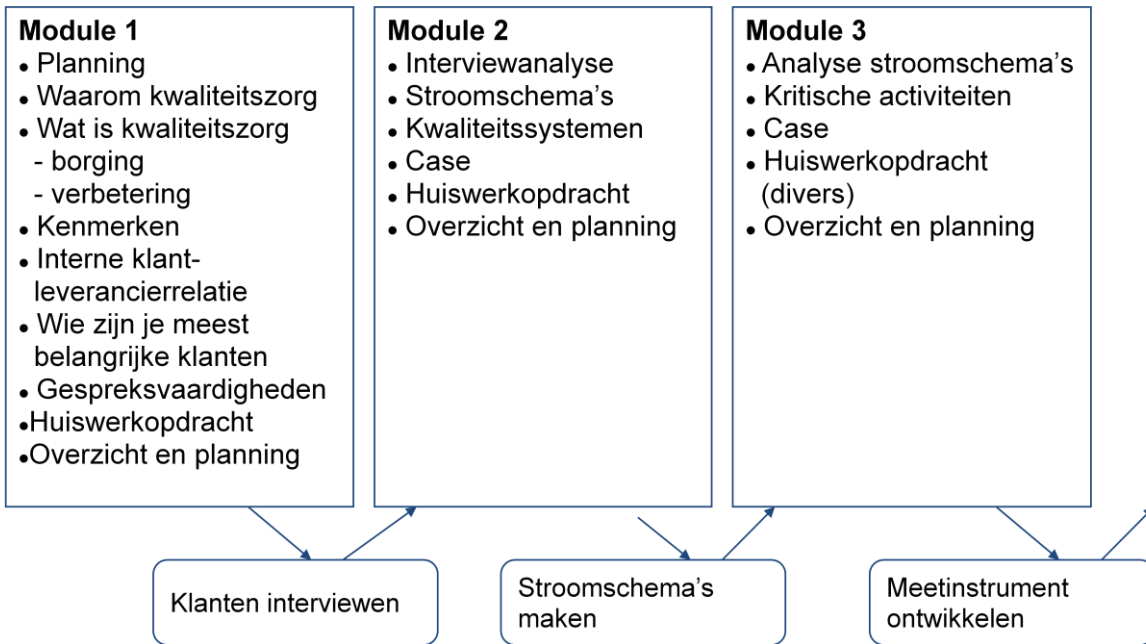
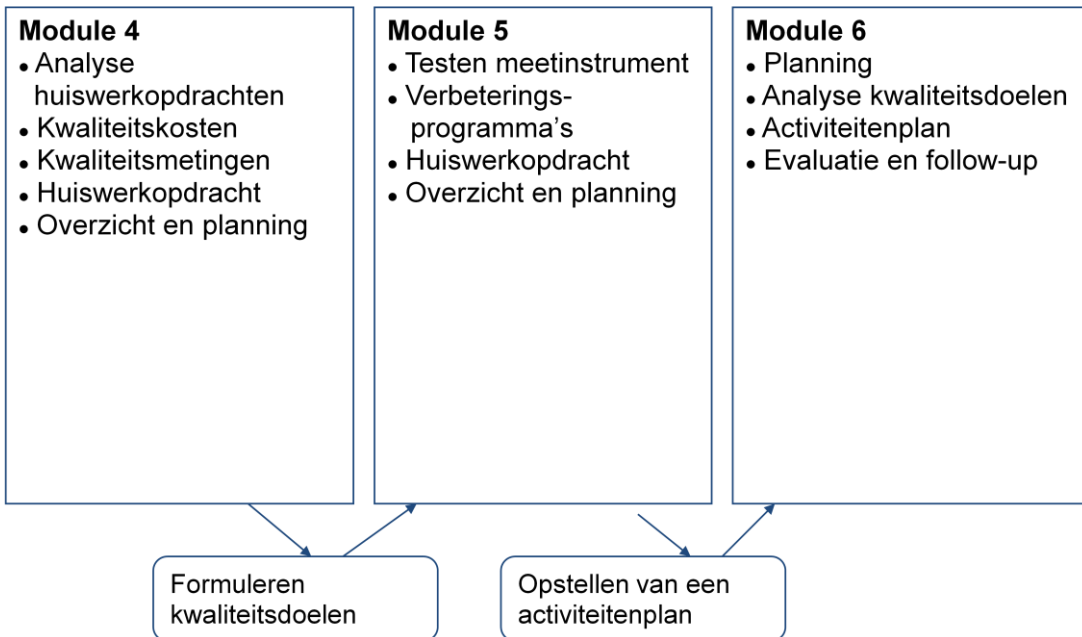


Praktisch processen verbeteren



Praktisch processen verbeteren



PRAKTISCH PROCESSEN VERBETEREN

DOELGROEP	Leidinggevend en/of proceseigenaren, afdelingshoofden met eigen medewerkers
DOELSTELLING	Verbeteren van eigen werkprocessen op basis van eisen en specificaties van (interne) klanten.
OUTPUT	Per medewerker of groep van medewerkers tenminste twee operationele verbeteringsdoelen met bijbehorend plan van aanpak
OPBOUW	De totale training bestaat uit 6 modules van een halve dag en een follow-up bijeenkomst. De modules worden eens per 3 tot 4 weken gegeven. Tussen de modules in worden praktijkopdrachten uitgevoerd. De follow-up bijeenkomst vindt na ongeveer 6 maanden plaats.
INHOUD	<p>Module 1: Integraal verbeteren. Visie op verbetering van organisatie; identificeren van klanten; interviewtechnieken; interne klantleverancier principe.</p> <p>Module 2: Bespreken praktijkopdrachten; Identificeren eigen werk processen; Opstellen processchema's, opsporen verbeter onderwerpen.</p> <p>Module 3: Bespreken praktijkopdrachten. Inventariseren kwaliteit kosten; uitwerken meetinstrumenten</p> <p>Module 4: Bespreken praktijkopdrachten. Uitproberen meet instrumenten. Uitvoeren kwaliteitsmetingen.</p> <p>Module 5: Bespreken praktijkopdrachten; Opstellen van SMART doelen</p> <p>Module 6: Bespreken praktijkopdrachten; Opstellen Verbeterplan.</p>
WERKWIJZE PRAKTIJK OPDRACHTEN	<p>Training on the job; niet eerst leren en dan doen maar al doende leren.</p> <ul style="list-style-type: none">* interviewen van de belangrijkste interne klanten;* maken van processchema's en bepalen verbeterpunten;* ontwikkelen en testen van meetinstrumenten;* het formuleren van operationele kwaliteitsdoelen;* het opstellen van een verbeterplan.
DOELEN	<p>Na afronding van de training zijn de medewerkers in staat om:</p> <ul style="list-style-type: none">* een beschrijving te geven van het algemene kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsdoelen van het Management;* een gedetailleerde beschrijving te geven van Verbetermanagement en TQM en het belang van continu verbeteren van de kwaliteit eigen werkzaamheden;

- * de toegevoegde waarde van het eigen proces voor de organisatie aan te geven;
- * een gedetailleerde beschrijving te geven van de eisen die interne klanten aan hen stellen en soortgelijke eisen stellen aan hun toeleveranciers;
- * de begrippen klant, leverancier, proces, kwaliteitskosten en kwaliteitsmetingen te omschrijven en binnen de eigen werksituatie toe te passen;
- * Tenminste twee SMARTE doelen te formuleren, een operationeel eigen verbeterplan op te stellen en op basis hiervan een eigen verbeteringsproces te starten.

KOSTEN

De kosten zijn gestaffeld en bedragen per deelnemer (inclusief werkboeken):

- * deelnemer 1 tot 21 : € 1.500, per deelnemer
- * deelnemer 21 tot 50 : € 1.350, per deelnemer (10%)
- * deelnemer 51 en meer : € 1.200, per deelnemer (20%)

Het aantal deelnemers per leergroep is 10 tot 15.

REFERENTIES

Ballast Nedam Groep, Ericsson Telecommunicatie,
Mercedes Benz, Veveo, Heembeton, Heembeton Alvon bv

Contactpersonen uit boven staande organisaties zijn op aanvraag te verkrijgen.