



IT Management Group

Your IT Company!

Training - Advies - Detachering

Wilt u zich certificeren, professionaliseren, omscholen of wilt u nieuwe kennis opdoen van best practices op het gebied van ICT- of projectmanagement? Dan bent u bij de IT Management Group aan het juiste adres!

Kwaliteitsmanagement in ICT omgevingen

U bent ervan overtuigd dat een ingevoerd kwaliteitsmanagementsysteem uw organisatie effectiever en efficiënter maakt, maar u weet nog niet hoe dit aan te pakken? Op zich niet vreemd aangezien kwaliteitsmanagement vele aspecten kent waardoor het moeilijk wordt om het voor u belangrijkste onderdeel te selecteren. Met onze driedaagse foundation training Kwaliteitsmanagement in ICT omgevingen krijgt u voldoende handvatten aangereikt om voor uzelf het overzicht te behouden. In drie dagen krijgt u uitleg over de belangrijkste aspecten van kwaliteitsmanagement. U leert het belang van deze aspecten en de onderlinge samenhang. Naast uitleg zal ook regelmatig met cases een verdieping worden aangebracht zodat u zelf in staat bent de behandelde stof toe te passen. Binnen de drie dagen zal een traject worden doorlopen waarbij de opzet, de invoering en het beheer van een kwaliteitsmanagementsysteem zullen worden behandeld. Na afloop krijgt u een kwaliteitsplan mee.

Uw profiel

De training is opgezet voor diegenen die inzicht willen hebben in de relevante aspecten van kwaliteitsmanagement en de betekenis hiervan voor de opzet, de invoering en het onderhoud van een kwaliteitsmanagementsysteem.

Uw resultaat

Na het doorlopen van de training heeft u de volgende leerdoelen bereikt:

- U hebt inzicht gekregen in de aspecten van kwaliteitsmanagement.
- U kent de samenhang van deze aspecten.
- U herkent de onderdelen van opzet, invoering en onderhoud van een kwaliteitsmanagementsysteem.
- De relevante principes van kwaliteitsmanagement zijn u na afloop bekend.
- U bent in staat om concrete invulling te geven aan kwaliteitsmanagement.

Professioneel en praktijkgericht

Voor deze professionele en praktijkgerichte training is geen voorkennis vereist. Het programma ziet er als volgt uit:

Dag 1

Introductie in kwaliteitsmanagement, gevolgd door het presenteren van de voordelen van kwaliteitsmanagement op de volgende gebieden:

- Klanttevredenheid
- Medewerkers
- Risicobeheersing
- Acquisitie
- Certificering
- Kostenbesparing

Vervolgens wordt het kwaliteitsmanagementsysteem ingekaderd en wordt de opzet van een kwaliteitsmanagementsysteem besproken. In dit kader wordt als eerste het fundament, bestaande uit missie, visie en SMART doelstellingen, besproken.

De eerste dag eindigt met de start van het eerste van de acht kwaliteitsmanagementprincipes zoals deze door ISO9000 ook gehanteerd worden.

Dag 2

Er wordt vervolgd met de overige kwaliteitsmanagementprincipes. Na afloop van dag 2 zijn al de principes afgehandeld:

1. Klantgerichtheid
2. Leiderschap
3. Betrokkenheid medewerkers
4. Procesbenadering
5. Systeembenadering
6. Continue verbetering
7. Besluitvorming op basis van feiten
8. Win-win relatie met leveranciers

Dag 3

Nadat op dag 1 en dag 2 de opzet van een kwaliteitsmanagementsysteem zijn besproken, worden op dag 3 de invoering en het onderhoud van een kwaliteitsmanagementsysteem toegelicht. In dit kader komen kritische succesfactoren en randvoorwaarden evenals risico's en bedreigingen aan de orde. Als laatste zullen met de deelnemers middelen worden besproken om binnen bestaande (eigen) organisaties onderzoek te doen naar het huidige kwaliteitsmanagementniveau.

Trainingsduur en kosten

De training Kwaliteitsmanagement in ICT omgevingen duurt 3 dagen. De kosten bedragen €1.250,-. Deze prijs is inclusief lesmateriaal, koffie, thee en lunch en exclusief BTW.

Docenten en locaties

De training Kwaliteitsmanagement in ICT omgevingen wordt verzorgd door een van de ervaren docenten/consultants van de IT Management Group. Onze docenten/consultants zijn volledig op de hoogte van de laatste trends en ontwikkelingen op het gebied van servicemanagement en zelf als consultant/coach actief in het bedrijfsleven, waardoor zij een goed beeld hebben van het hedendaags service (level) management in de praktijk. De masterclass wordt gegeven op een centrale en kwalitatief hoogwaardige locatie in Utrecht en Den Haag. In-company trainingen kunnen op elke gewenste locatie worden verzorgd.

Inschrijving en vragen

U kunt zich online aanmelden voor deze training via www.itmg.nl. Heeft u vragen, neemt u dan contact met ons op via info@itmg.nl of belt u 070-7504127.