



"KVALITETSUDFORDRINGEN PÅ TVÆRS AF ORGANISATIONSKULTURER"

DFK KONFERENCE

Torsdag den 30. september 2010



improve Δ

Quality Management Software
— www.majis.dk —

MAKE IT HAPPEN
qualiware



konference

Dansk Forening for Kvalitet



Praktiske oplysninger**Tid:**

Torsdag den 30. september
2010 kl. 09.00 – 16.00

Konferencen finder sted:

Trinity hotel & Conference
Centre
Gl. Færgevej 30, Snoghøj
7000 Fredericia
Tlf. 82 27 17 17
www.trinity.dk

Konferenceafgift:

Konferenceafgiften inkluderer konferencemappe og USB stik med kopi af foredragsholdernes præsentationer, frokost og forfriskninger

Betaling:

Der fremsendes faktura som bekræftelse på din tilmelding.

Overnatning:

Hotellet tilbyder specialpris på overnatning i forbindelse med konferencen.
Kr. 1.040 incl. morgenmad.
Skal bestilles og afregnes direkte med hotellet.

Transport:

Offentlig transport
Til Fredericia eller Middelfart
banegård. Herfra taxa.

Bil:

Se kørselsvejledning på
www.trinity.dk

Konferenceansvarlig:

Markedsansvarlig/fødevarer
Vibeke Bagger, Det Norske
Veritas
Bestyrelsesmedlem i DFK

08.30 – 09.00 Registrering og kaffe

09.00 – 09.05 Velkomst og indledning

v. [Markedsansvarlig/fødevarer Vibeke Bagger, Det Norske Veritas. Bestyrelsesmedlem i DFK.](#)

09.05 – 09.45 Kvalitet på tværs

I forhold mellem mennesker er kvalitet ikke noget, man kan få presset ned over hovedet.

Hvordan kan kvalitet blive en fælles sag på en arbejdsplads, hvor mange forskellige mennesker har hver deres opgave? Når kvalitet ikke er en given sag, som alle på forhånd er enige om, må der forhandles om den.

Kvalitet er en kontrakt, som indgås mellem mange mennesker, som har hver deres særlige funktion og hver deres særlige perspektiv.

Skal en virksomhed afgøre, hvad kvalitet er, både når det gælder hardware og software og humanware, må den gå i dialog med sig selv og sine interessenter – alle de som påvirker og påvirkes af virksomhedens beslutninger. Om de bliver enige er altid usikkert, og selv hvis parterne bliver enige, er det kun midlertidigt.

Kvalitet er et gummiord. Det kan betyde hvad som helst, fordi det bruges på forskellige områder, og fordi der er forskellige meninger om det.

Kvalitet er også et plusord. Hvordan kan man skabe kvalitet? Hvis ikke det handler om at præsentere virksomheden på de ydre linjer, men om at integrere den på de indre linjer, så kræver det, at man ikke overlader det til en enkelt part at bestemme, hvad kvalitet er.

[Professor, Dr.phil. Ole Thyssen, Copenhagen Business School. \[www.cbs.dk\]\(http://www.cbs.dk\)](#)

09.45 – 09.50 Sceneskifte

09.50 – 10.40 Når orange bliver blå

Fortællinger fra en fusionsproces, hvor to meget forskellige organisationskulturer i form af Rambøll Management Consulting og Attractor forenes i en gensidigt berigende fusion. Hvordan påvirkes medarbejderes og kunders oplevelse af kvalitet i en sådan proces? Hvad er kvalitet i vidensbaserede konsulenttydelser i det hele taget? Og hvordan sikrer man, at succeserne og de gode erfaringer bringes med videre?

Oplevelserne omhandler så forskellige ting, som kuglepenne, der skifter farve, slidepræsentationer med stavfejl og mødet mellem forskellige syn på værdien af ekspertbistand.

Erfaringerne baserer sig på en systemisk anerkendende tilgang til arbejdet med organisationskulturer og forandringsprocesser, og tager afsæt i en forståelse af, at kvalitet lever videre og udvikles gennem kontinuerlige samtaler og rum for refleksion og fælles meningsdannelse.

[Chefkonsulent, Cand. Psych. Aut. Trille Frodelund Lykke, RMC Attractor. \[www.attractor.dk\]\(http://www.attractor.dk\)](#)

10.40 – 11.10 Pause

11.10 – 12.00 Kvalitetsstyring i en international virksomhed – globale mål med lokal forankring

DHL leverer software og rådgivning indenfor vand, miljø og sundhed til det globale marked. På baggrund af en kraftig ekspansion over de senere år til nu 950 medarbejdere i 25 lande og ligeså mange selskaber har DHL startet udviklingen af et globalt kvalitetsstyringssystem og en fælles ISO 9001 certificering med det formål at fremme effektive arbejdsgange og ensartet kvalitet i vore ydelser. Med udgangspunkt i en beskrivelse af det mangesidede kulturbillede i virksomheden DHL med både traditionelle kulturforskelle og forskelle i faglige traditioner vil indlægget beskrive, hvordan vi igennem organisering af kvalitetsarbejdet er på vej frem til en løsning, der både vil fremme virksomhedens økonomi og sammenhængskraft, og vil beskytte "brandet" DHL på det globale marked.

[Kvalitetschef, Lic. techn., cand. scient. Christian Grøn, DHL. \[www.dhigroup.com\]\(http://www.dhigroup.com\)](#)

12.00 – 13.00 Frokost

13.00 – 13.45 "Danisco – kvalitetsarbejde globalt"

Danisco er en af verdens førende producenter af fødevaringredienser, enzymer og biobaserede løsninger.

Med 49 produktionssteder i mere end 20 lande, betjenes mere end 10.000 kunder på tværs af fire divisioner.

Blandt kunderne er nogle af verdens førende globale virksomheder, som stiller høje krav til kvalitetsniveauet af Danisco's produkter. Dette kræver, at kvalitetsarbejdet koordineres på tværs af alle divisioner og fabrikker, således at kunderne oplever Danisco som én virksomhed.

Denne præsentation beskriver de udfordringer, der er forbundet med levering af ensartet kvalitets- og service-niveau, og hvordan disse udfordringer løses.

[Sustainability Manager Quality & Food Safety Annette Hansen, Danisco A/S. \[www.danisco.com\]\(http://www.danisco.com\)](#)

13.45 – 13.50 Sceneskifte**13.50 – 14.35 Audit hos leverandører i Kina**

Case study

For at fastholde positionen, som en væsentlig global spiller indenfor fødevaringredienser – naturlige farver, der er baseret på vegetabiliske landbrugsafgrøder – har Chr. Hansen de sidste par år vendt blikket mod Kina for at finde de ønskede råvarer, der både har den rette pris og ikke mindst er tilgængelige i nødvendige mængder og kvaliteter. Med de sidste par års fødevareskandaler i Kina – melamin i mælkepulver, forfalskning af kendte levnedsmiddelfarver med Orange II og Sudan Red, har vi hos Chr. Hansen måtte reevaluere vores kriterier for godkendelse og overvågning af såvel leverandører, som råvare, der hjemkøbes fra Kina, så vi sammen med vores store internationale kunder minimerer risikoen mest mulig for nye forfalskningsager og dermed fødevareskandaler.

Director Corporate Quality Management Hanne Benn Thomsen, Chr. Hansen A/S. www.chr-hansen.com

14.35 – 15.00 Kaffepause**15.00 – 15.45 Produktudvikling af møller på tværs af landegrænser**

I de seneste år har Vestas Wind Systems A/S etableret udviklingsmiljøer i forskellige dele af verden, for at sikre den bedste viden indenfor forskellige nøglekompetencer, der er relevante for forskning og udvikling af vindmøller og mølleparker. Efter nogle få år fungerer samarbejdet optimalt.

Etablering af udviklingsmiljøerne har stillet store krav til organisationen, lige fra lokalisering af viden-centrene, rekruttering af lokale medarbejdere, opbygning af lokale organisationer og etablering af relevante processer.

Den efterfølgende opbygning af samarbejdet med udviklingsmiljøerne viste sig, at være lige så krævende og kritisk som under etableringsfasen. Fokus var, at sikre optimal struktur, kommunikation, tilstrækkelig viden om virksomheden og forståelse for de lokale kulturer.

Sidste fase i opbygning af udviklingsmiljøer er forankring og fastholdelse. Her har Vestas etableret rapporteringsstruktur, klare retningslinjer i forb. m. ansvar og beføjelser og grundig auditering.

Indlægget vil tage udgangspunkt i erfaringer fra etablerings- og samarbejds-fasen, med fokus på de tiltag, som firmaet har foretaget, for at sikre forankring og fastholdelse af udviklingsmiljøerne på tværs af landegrænser.

Senior Manager Yitzhak Shoshan, Vestas Wind Systems A/S. www.vestas.com

15.45 – 16.00 Opsamling & afrunding

v. Markedsansvarlig/fødevarer Vibeke Bagger, Det Norske Veritas. Bestyrelsesmedlem i DFK.

Klip & send

Ja tak, jeg vil gerne deltage i konferencen "Kvalitetsudfordringer på tværs af organisationskulturer", den 30. september 2010

Navn: _____ Stilling: _____

Firma: _____ E-mail: _____

Adresse: _____ Postnr./By: _____

Telefon: _____

E-mail samt øvrige personlige oplysninger benyttes kun i DFK-regi.

Sæt X Er du medlem af DFK kr. 2.650 + moms

Send information om DFK

Er du ikke medlem af DFK, koster det kr. 3.300 + moms. Ved indmeldelse i DFK samtidig med tilmelding til konference, deltager du til medlemspris.

Ved samtidig tilmelding af 3 eller flere deltagere fra samme firma opnås 10 % rabat.

Tilmeld dig via DFKs hjemmeside: www.dfk.dk, eller sendt kuponen til DFK, Jersie Solvænge 16, 2680 Solrød Strand. Tilmeldingsfrist 20. september 2010

Tlf.: 70 20 32 13, Fax: 70 20 32 23, e-mail: dfk@dfk.dk

"KVALITETSARBEJDE PÅ TVÆRS AF ORGANISATIONSKULTURER"

Har du som leder eller kvalitetschef udfordringer med planlægning og implementering af kvalitetsarbejdet på tværs af kulturer, organisationer og evt. landegrænser?

Er din organisation netop blevet, eller skal omorganiseres, f.eks. ved sammenlægning, integrering af afdelinger, out- eller insourcing af opgaver?

På konferencen kan du hente inspiration fra virksomheder, der har erfaringer med at løse disse udfordringer.

Kulturforskelle mellem organisationer og over landegrænser kan give nye muligheder og samtidig skabe udfordringer.

Vi vil på konferencen give eksempler på, hvordan topledelsen forbereder implementeringen, hvordan kvalitets- og miljøchefer arbejder med at skabe konsensus om den fælles struktur, prioritering af forløbet og processer, der er brugt under organisationsændringer, out- og insourcing forløb.

Konferencen vil belyse følgende:

- Organisations kulturer og betydningen af kulturforskelle i organisationer
- Kulturprofiler og tests
- Hvordan opnås en fælles forståelse af, hvad kvalitet er i den nye organisation?
- Hvad betyder en autoritativ tilgang til kvalitetsledelse?
- Hvordan er den "danske" kultur sammenholdt med andre kvalitetskulturer?
- Hvordan fastlægges fælles kvalitets- og miljømål?
- Processer til planlægning og implementering
- Fælles indkøbs- og salgsprocesser
- Kommunikations strategi
- Betydningen for den enkelte af at arbejde på tværs af organisationskulturer

Succes med forandringsprocesserne er ofte tæt forbundet med, hvordan ledelsen forstår og håndterer forskelle af organisationskulturer. Håndtering af kulturelle og værdimæssige forhold under forandringsledelse vil blive belyst ud fra kulturforståelse og med en filosofisk tilgang.

Hvordan fastholdes ydelsen og "brandet" under en sammenlægning, når produktet er tæt koblet med værdier og metoder udviklet i organisationen?

Total Kvalitet, metoder og værdiledelse, hvordan kan man indføre det i en global virksomhed?

På konferencen gives eksempler på værktøjer, og uddannelse, som det opleves fra en dansk virksomhed. Herunder hvordan påvirker det hverdagen for ledelsen på et dansk produktionssted?

Etablering af produktion i Polen med dansk ledelse, samt efterfølgende ændring til lokal polsk ledelse. Kulturforståelse, kultur profiler og test er nogle værktøjer, der vil blive præsenteret på konferencen.

Globalt kvalitetsstyringssystem – udvikling og implementering. Hvordan kan man gøre det?

Audit af leverandører i Kina. Hvordan understøtter det forretningen? Erfaringer og muligheder vil blive præsenteret.

Hvis du er i gang med eller skal i gang med ledelsesarbejde på tværs af organisationskulturer, kan du på konferencen blive inspireret og få indsigt løsninger og faldgruber fra andre i samme situation.

Afsender:
Dansk Forening for Kvalitet
Jersie Solvænge 16
2680 Solrød Strand