

DFK

konference

Dansk Forening for Kvalitet

Torsdag den 21. september 2017
Hotel Storebælt, Nyborg

SKRU OP FOR DEN KULTURELLE INTELLIGENS

– KVALITET I KULTURELLE UDFORDRINGER

- HVAD PRIORITERER DU HØJST?
- ER DER KULTURFORSKELLE I ALLE ORGANISATIONER?
- OM AT VÆRE ANSAT I AMERIKANSKE VIRKSOMHEDER OG AT HAVE VERDEN SOM SIN ARBEJDSPLADS
- EN SMEDEVIRKSOMHED DRAGER ØSTPÅ
- CERTIFICERING PÅ TVÆRS AF LANDEGRÆNSER
- KULTUREL INTELLIGENS – FOR STENALDERHJERNER



UDSTILLERE:

IPW
gør i dag bedre

Solu Dyne

Praktiske oplysninger:**Tid:**

Torsdag den 21. september
2017 kl. 09.00 – 16.00

Konferencen afholdes:

Hotel Storebælt
Østerøvej 121
5800 Nyborg
Tlf. 65 31 40 02
www.hotel-storebaelt.dk

Konferenceafgift:

Konferenceafgiften inkluderer konferencemateriale og adgang til foredragsholdernes præsentationer via www.dfk.dk – samt frokost og forfriskninger.

Betaling:

Der fremsendes faktura som bekræftelse på din tilmelding.

Overnatning:

Hotel Storebælt tilbyder overnatning i forbindelse med konferencen. Kr. 699 for et enkeltværelse incl. morgenbuffet pr. nat. Skal bestilles og afregnes direkte med hotellet med reference til konferencen.

Transport:

Offentlig transport Kommer du med toget til Nyborg Station, kan du gå til Sinatur Hotel Storebælt på ca. 20 minutter. Når du kommer ud ad Nyborg Station, skal du gå til venstre ned til Statoil tanken, her skal du igen gå til venstre og følge vejen hen over motorvejen, 200 meter efter motorvejen ligger vi på højre hånd.

OBS: Du skal ikke vælge at gå ad naturstien til konferencehoteller, da denne rute er noget længere.

Ankommer du i bil:

Motorvej E20 – drej fra ved afkørsel 45. Drej til højre ad Storebæltvej hvis du kommer fra Sjælland og til venstre, hvis du kommer fra Jylland/Fyn. Efter ca. 200 meter ligger Sinatur Hotel Storebælt på højre side. Der er indkørsel fra Hjejlevej.

Konferenceansvarlig:

Quality Assurance and Tech.Doc. Henrik Gudme, Vestergaard Company A/S – Formand for Dansk Forening for Kvalitet

KL. 08.30 – 09.00 REGISTRERING OG KAFFE**KL. 09.00 – 09.05 VELKOMST OG INDLEDNING**

v. Quality Assurance and Tech.Doc. Henrik Gudme, Vestergaard Company A/S
Formand for Dansk Forening for Kvalitet

KL. 09.05 – 09.45 HVAD PRIORITERER DU HØJST?

Uanset hvor man gør forretning er tillid en nødvendig forudsætning. Men når folk opfører sig uforudsigeligt kan den være svær at opbygge.

Stadig flere kommer ude eller hjemme i kontakt med mennesker, der ser verden gennem en anden kulturel prisme end "den danske".

Men hvordan ser disse andre virkeligheder ud? Hvilke værdier prioriterer danskerne, og hvilke værdier er prioriteret højere i andre lande? Hvem er vi, og hvordan bliver vi fastholdt i vore tankemønstre af vores historie og af den måde vi har indrettet samfundet på? Hvordan kan det skabe konflikt, og hvordan kan vi formindske og overkomme konflikterne så tilliden kan blive styrket?

Bridge Builder Charlotte N. Wittenkamp, US DK Expats. www.usdkexpats.org

KL. 09.45 – 10.20 OM AT VÆRE ANSAT I AMERIKANSKE VIRKSOMHEDER OG AT HAVE VERDEN SOM SIN ARBEJDSPLADS

Marianne Andersen har i 25 år arbejdet internationalt: USA, Europa og Asien. Hun har i flere omgange været ansat i amerikanske ejede virksomheder, og har oplevet et par "take over" af danske virksomheder til amerikanske (Brüel og Kjær, Dantec, Unomedical til Analogic, Medtronic og Convatec). Da Convatec overtog Unomedical var hun change agent og den danske repræsentant i et globalt team, der havde til opgave at give den amerikanske ledelse ideer til, hvordan motivationen kunne øges i organisationen.

Marianne vil dele praktiske eksempler på, hvor det kan gå galt, og i øvrigt også, hvordan vi kan bruge forskellige kulturer til at vokse og få noget positivt ud af det.

Desuden vil Marianne dele erfaringer fra at arbejde globalt: Hvordan er det at arbejde sammen med Tyskere, Hollændere, Franskmand, Italiener, Japanere, Kinesere, Amerikanere.

CEO Marianne Andersen, RoboBusiness Europe. www.robobusiness.eu

KL. 10.20 – 10.50 KAFFEPAUSE**KL. 10.50 – 11.30 CERTIFICERING PÅ TVÆRS AF LANDEGRÆNSER**

Falck har ISO9001:2015 certificeret afdelinger i 17 lande på bare 13 måneder. Hør om hvordan dette blev opnået, hvilke udfordring og hvilke muligheder de mange forskellige kulturer gav.

Hør også om hvordan betydningen af kulturforskellene kan minimeres med systemer og processer, der er standardiseret. Den største læring fra det store certificeringsarbejde er betydningen af det menneskelige aspekt. Det menneskelige er generisk for alle kulturer. Kutymen kan være forskellige, men den grundlæggende motivation er den samme uanset kultur. Lad dig inspirere til hvordan du med enkle virkemidler kan fokusere på disse ensartethed, i stedet for at blive fanget af forskellighederne.

Hør om hvordan procedure kan bygges op, sådan at brandmanden i Brasilien og brandmanden i Tyskland kan bruge den samme.

Global QHSE Director Mette Wejs Bojsen, Falck Emergency. www.falck.dk

KL. 11.30 – 12.15 STANDARDER SOM KULTURBÆRERE

Underliggende holdnings- og kulturforskelle kan skabe udfordringer i en organisation, som ønsker at fremme en sammenhængskraft – hvad enten det er på tværs af afdelinger eller på tværs af landegrænser. Standarder kan være med til at afkoble sådanne forskelle og skabe en organisationskultur i form af ledelsesstyrede retningslinjer og processer, som igen styrker samarbejdet på tværs.

Med baggrund i mangeårig erfaring som underviser og rådgiver, bl.a. i forbindelse med implementering af ISO 9001, giver chefkonsulent Niels Madelung gode råd og konkrete eksempler på, hvordan udrolningen af en fælles standard kan bruges til at skabe en fælleshed på tværs af en organisation med mange forskellige kulturer og holdninger.

Anja Solhauge, Customer Satisfaction & Quality Manager, vil fortælle om egne praktiske erfaringer fra Schneider Electric.

Customer Satisfaction & Quality Manager Anja Solhauge, Schneider Electric Danmark A/S www.schneider-electric.dk og Chefkonsulent Niels Madelung, Dansk Standard. www.ds.dk

KL. 12.15 – 13.15 FROKOST

KL. 13.15 – 13.55 ER DER KULTURFORSKELLE I ALLE ORGANISATIONER?

Pernille Hjortkjær giver på konferencen et indblik i, at kulturforskelle eksisterer i organisationer og virksomheder – uanset om der er medarbejdere med forskellige nationaliteter eller ej. Kulturforskelle kan give anledning til masser af undren, frustration og ineffektivitet i dagligdagen, hvis kulturforskellene fører til misforståelser og intolerance. Pernille viser dig, hvordan du kan bruge din nysgerrighed og åbenhed til at blive klogere på dine kolleger og medarbejdere – og få en bedre forståelse for, hvorfor dine medarbejdere og kolleger aldrig gør noget "af ond vilje" men af ren og skær kulturel vane – og hvordan du kan italesætte de kulturelle vaner til at højne bevidstheden om jeres fælles organisatoriske vaner – og på den måde få mere effektive og fokuserede teamsamarbejder.

[BusinessAntropolog og Direktør Pernille Hjortkjær, PE3A. www.pe3a.dk](http://www.pe3a.dk)

KL. 13.55 – 14.35 EN SMEDEVIRKSOMHED DRAGER ØSTPÅ

I 2012 etablerede den familieejede industrivirksomhed Vestergaard Company A/S produktion i Thailand. Hvilke tanker gik forud? Hvorfor netop i Thailand? Hvor ressourcekrævende er sådan en etablering? Hvordan fandt vi den rigtige leder? Og de rigtige medarbejdere? Hvordan sikres social sammenhængskraft, når der er 9.000 kilometer mellem virksomhederne? Hvordan sikrer vi, at Vestergaard Company's kvalitetsbrand ikke udvandes? Disse og sikkert en del andre spørgsmål vil blive besvaret i indlægget.

[CFO Torben Gerlach, Vestergaard Company A/S. www.g-vestergaard.dk](http://www.g-vestergaard.dk)

KL. 14.35 – 15.05 ERFARINGSUDVEKSLING OG KAFFEPAUSE**KL. 15.05 – 15.55 KULTUREL INTELLIGENS – FOR STENALDERHJERNER**

Den centrale kompetence for succes over kulturgrænser hedder kulturel intelligens, og det er en krævende ting at lære for mennesker, hvis hjerner egentlig er tilpasset små ensartede grupper. Et væsentligt element i kulturel intelligens er at begribe, hvor anderledes man selv ser ud fra andres perspektiv, og i dette foredrag vil der særligt være fokus på vores lokale danske særheder. Hvor underlige synes de vi andre er? I et globalt samarbejde er det helt essentielt at forstå på hvilke områder, vi adskiller os fra hinanden. Dels så man forstår, at det man gør ikke nødvendigvis er et udtryk for, at man har "regnet den ud" og dels så man lærer at forstå hvor, og ikke mindst hvorfor, andre kunne have andre prioriterer end én selv. Dette gælder både når ledelsen er udenlandsk, når man har datterselskaber i andre lande, når man udstationeres, eller når man oplever at flere og flere af ens kollegaer tænker, reagerer, beslutter, diskuterer og kommunikerer anderledes, end man selv gør. I foredraget vil Dennis Nørmark komme ind på flere af disse relevante forskelle, og hvordan man håndterer dem på den mest "kulturelt intelligente" måde.

[Antropolog, forfatter og selvstændig konsulent Dennis Nørmark, MindLab Global Solutions. www.mlgs.com](http://www.mlgs.com)

KL. 15.55 – 16.00 OPSAMLING & AFRUNDING

v. Quality Assurance and Tech.Doc. Henrik Gudme, Vestergaard Company A/S
Formand for Dansk Forening for Kvalitet

SKRU OP FOR DEN KULTURELLE INTELLIGENS KVALITET I KULTURELLE UDFORDRINGER

torsdag den 21. september 2017

PRIS FOR DELTAGELSE I KONFERENCEN:**ER DU MEDLEM AF DFK KR. 2.950 + MOMS**

Er du ikke medlem af DFK, koster det kr. **3.900 + moms**.

Samtidig oprettes du automatisk som prøvemedlem i et halvt år, hvilket inkluderer, at du modtager "Magasinet Kvalitet" 3-2017 og 4-2017.

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.

Læs om konferencen på www.dfk.dk

TILMELDINGSFRIST 13. SEPTEMBER 2017

SKRU OP FOR DEN KULTURELLE INTELLIGENS

KVALITET I KULTURELLE UDFORDRINGER

TORSDAG den 21. september 2017

Hotel Storebælt, Nyborg

Det moderne arbejdsliv foregår i en global kontekst, uanset hvor du er, og hvem du er. Hverdage med kommunikation på tværs af landegrænser. Hverdage med forskellige folkeslag, kultur og normer samlet under samme tag. Hverdage med udenlandske ejere og chefer.

Alt sammen spændende, men til tider meget frustrerende. Du kender oplevelsen af at være i et fremmet land, hvor ikke alene sproget er en udfordring, du ser også med undren på de fremmede skikke. Forestil dig samme situation på en arbejdsplads.

- **Hvorfor er det så svært at forstå hinanden?**
- **Hvorfor tænker min udenlandske kollega ikke som mig?**
- **Tror de nye ejere virkelig bare, at de kan komme her og bestemme det hele?**
- **Hvorfor kommer de ikke til aftalt tid?**

På konferencen får du en model for, hvor du skal være opmærksom på forskellighederne for at få succes i dit professionelle virke. En model der gør det muligt hurtigt at forstå hvor det er, vi som danskere er forskellige fra andre. Ved at kende og forstå disse faktorer bliver du bedre i stand til at navigere bevidst i kulturforskellene.

Du får praktisk erfaring fra kvalitetschefer og direktører som fortæller om deres udfordringer med at begå sig i kulturel mangfoldighed. Opstart af datterselskab under fremmede himmelstrøg. Mange kulturer under samme tag og ikke mindst oplevelsen med udenlandske ejere.

Du vil høre om store projekter med kvalitetsledelse og ISO 9001 certificering henover grænser. En produktionsvirksomhed fortæller om, hvordan ønsket om at styrke kommunikationen og vidensdeling i virksomheden på tværs af geografisk placering, funktioner og afdelinger førte til, at de som en af de første produktionsvirksomheder i Danmark indførte en socialplatform for alle i virksomheden. Her findes bl.a. en DISK-profil for hver enkelt medarbejder. Hør om tanker og resultaterne.

Dennis Nørmark, forfatter til bogen **”Kulturforståelse for stenalderhjernener”** siger, at vores hjerner er konstrueret til at fungere i en stenalderlandsby og ikke på et komplekst, internationalt arbejdsmarked. Dennis vil på konferencen gøre dig klogere på, hvordan vi agerer kulturelt intelligent. Du vil efter konferencen forstå, hvordan dine egne vaner ser mærkelige ud for andre, og du vil have en forståelse for deres gøren og laden.

Frustrationerne kan være mange, når vi skal arbejde sammen med andre kulturer. Vil du have forståelse for de kulturelle udfordringer, så kom til DFK konference. Sæt stenalderhjernen på stand by og skru op for den kulturelle intelligens!

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

TILMELD DIG ALLEREDE I DAG PÅ WWW.DFK.DK