
Post HBO

Workforce Management & Planning



“De opleiding ‘Workforce Management & Planning’ omvat 5 collegendagen. U volgt de opleiding met maximaal 15 deelnemers in de omgeving van Utrecht. Tijdens de colleges werkt u aan opdrachten en wordt theoretische kennis afgewisseld met heldere praktijkvoorbeelden. De colleges vinden plaats van ongeveer 09:00 tot 17:00 uur.”

Introductie

Het vakgebied personeelsplanning is continue in ontwikkeling en levert waardevolle inzichten voor de strategische beslissingen van de organisatie. In deze opleiding wordt u aan de hand van de planningsschijf volledig ondergedompeld in de wereld van Workforce Management (WFM). Indien u zich op inhoudelijk en tactisch gebied wilt professionaliseren binnen het vakgebied van Workforce Management, dan is deze opleiding van grote waarde voor uw persoonlijke ontwikkeling en die van de organisatie. De opzet is zeer praktijkgericht en interactief en stoomt u klaar voor een optimale personeelsinzet binnen uw organisatie.

Onderwerpen

- Wat is het doel van personeelsplanning?
- Wat is de schijf van zes?
- Hoe rapporteert u op overzichtelijke wijze zodat resultaten verbeterd kunnen worden?
- Wat kan u bereiken met een root cause analyse?
- Wat zijn de belangrijkste concepten van forecasting?
- Hoe bepaald u de bezettingsbehoefte?
- Hoe verkrijgt u inzicht in het tactische proces van capaciteitsmanagement?
- Wat komt er allemaal kijken bij het opstellen van een rooster?
- Wat zijn de grootste uitdagingen van de dagsturing?

Resultaat

Na afloop van de opleiding bent u in staat om een gedegen planning op te leveren en dit op een heldere manier te rapporteren aan het management. U begrijpt hoe u werkaanbod en personeelsbehoefte kan voorspellen en hoe u uw capaciteitsmanagement hierop aanpast. U bent in staat om een betere adviseur van het management te zijn en een eigen strategische visie op uw vakgebied te ontwikkelen. Daarnaast heeft u kennis van alle theorieën en tools van personeelsplanning. Door de kruisbestuiving van kennis en praktijkvoorbeelden met andere deelnemers en docenten heeft u een breed WFM referentiekader. U weet welke input nodig is voor het rooster en hoe u plandoelstellingen opstelt. U bent bekend met de uitdagingen van de dagsturing: het minimaliseren van het verschil tussen planning en werkelijkheid.

Inhoud

Inleiding

Tijdens deze dag starten we met de basis. U maakt kennis met het hele Workforce Management proces en welke verschillende rollen en verantwoordelijkheden er zijn. Verder leert u alles over de schijf van zes en procesverbeteringsmethodieken. We duiken dieper in een casus van een contact center waar problematiek rondom werkaanbod en het wachtrijproces orde van de dag zijn. Hoe zorgen deze complexe omgevingen dat ze hun service hoog houden en hun service doelstellingen bereiken.

De schijf van zes

Tijdens deze dag staan het rapportagestuk en de analyse centraal. U leert enerzijds hoe u uit datasets significante conclusies kunt trekken en anderzijds hoe u deze het beste in uw rapportage kunt opnemen met het oog op het te bereiken effect. U wordt bijgespijkerd over alle ins en outs van data verzamelen en bewerken en data-standaarden. Welke statistische middelen zijn beschikbaar en hoe past u die goed toe? Daarnaast gaan we aan de slag met een root cause analyse. U leert tot slot hoe u analyses het beste kunt visualiseren en communiceren teneinde maximaal commitment te krijgen van directie/management.

Forecasting

Tijdens deze module leert u hoe u de juiste strategische fundamenten kunt leggen om aan de hand van diverse methodieken tot een succesvolle forecast te komen. U leert welke forecastmethodieken het beste toepasbaar zijn in diverse situaties. Wat is het verschil tussen kwantitatief en kwalitatief voorspellen, hoe maakt u een tijdreeksanalyse en regressieanalyse? U wordt bijgespijkerd over alle ins en outs van het bepalen van de bezettingsbehoefte. Ook worden diverse tips en tricks gegeven over de wachtrijtheorie, Erlang B en Erlang C en de power of one. Aan het einde van deze module kan u aan de hand van het verwachte werkaanbod het benodigde aantal medewerkers daarvoor bepalen.



Module 4 Capaciteitsmanagement

Tijdens deze dag ligt de nadruk op het tactische proces van capaciteitsmanagement. Hoe bepaalt u de arbeidsbehoefte binnen een zeer complexe organisatie? U leert u hoe u kunt omgaan met deze behoefte en van hieruit dit te koppelen aan de beschikbare arbeidscapaciteit. Wie heeft welke skills, en hoe wordt er omgegaan met werving en selectie en uitstroom van medewerkers? U wordt bijgespijkerd over alle ins en outs van het maken van een tactische planning. U krijgt tevens aan de hand van enkele best practices en cases voorbeelden van succesvol capaciteitsmanagement.

Module 5 Dagsturing en roosteren

Tijdens de vijfde dag leert u alles over de operationele kant van personeelsplanning. Wat komt er kijken bij het maken van een rooster en welke input heeft u hiervoor nodig? Hiernaast wordt er ingezoomd op de belangdriehoek en de autonomie van alle werknemers. U leert hoe u het verschil tussen planning en werkelijkheid zo klein mogelijk kan houden, hoe u keuzes maakt voor de juiste indicatoren en hoe u reactiestrategieën kan ontwikkelen. Tot slot wordt er aandacht geschonken aan de overdracht van het rooster en het controleren van de roostervolging.

Vorm

De opleiding Workforce Management & Planning is zo opgezet om u in praktische zin en in relatief kort tijdsbestek zoveel mogelijk bij te brengen op het gebied van Workforce Management. U redeneert gedurende de opleiding terug vanuit een bedrijfskundig perspectief. Tijdens uw opleiding wordt u begeleid door een kerndocent. Deze docent is gedurende de opleiding beschikbaar voor uw vragen en opmerkingen en zal u daar waar nodig ondersteunen. De kerndocent beoordeelt u aan het einde van de opleiding.

Wie

De opleiding Workforce Management & Planning is bedoeld voor workforce management professionals en/ of leidinggevendenden. Eerdere deelnemers aan deze opleiding zijn zeer divers: planners, managers, trafficers en forecasters. De opleiding is een executive training wat betekent dat een bepaald werk- en denkniveau gewenst is. Doorgaans hebben onze deelnemers minimaal vier jaar relevante werkervaring en HBO+ werk- en denkniveau. In principe staat het iedereen vrij om deel te nemen, onze ervaring is echter dat het optimale leerresultaat ligt bij een ruimere werkervaring.

Docenten

De docenten die de opleiding Workforce Management & Planning voor u verzorgen, hebben hun sporen ruimschoots in de praktijk verdiend. Zij hebben doorgaans brede ervaring als trainer, consultant of manager binnen Workforce Management. Naast deze ervaring hebben zij ook een goede kennis van wetenschap, modellen en strategieën waardoor zij als geen ander in staat zijn om een brug te slaan tussen strategie en praktijk. Tot slot hebben zij uiteraard ervaring op het gebied van forecasting, capaciteitsmanagement, personeelsplanning, verandermanagement en persoonlijk leiderschap.



Kosten

Uw investering voor deze 5-daagse Post HBO-opleiding bedraagt EUR 3.500,- (ex BTW). Dit bedrag is inclusief colleges, cursusmateriaal en catering. Er zijn mogelijkheden om dit bedrag in termijnen te betalen. Informeer naar de mogelijkheden als u hier gebruik van wilt maken. De kosten zijn overigens aftrekbaar van de belasting. Meer informatie vindt u op de website van de belastingdienst.

Data

Deze opleiding gaat een aantal keer per jaar van start. De vijf opleidingsdagen vinden in vijf opeenvolgende weken plaats. Er wordt gestart rond 9:00 uur en de dagen eindigen om 17:00 uur.

Over Utrecht Business School

UBS / Utrecht Business School is de business school voor management executives en business leaders in Nederland. Wij leiden onze studenten op tot zwaardere professionals en bereiden ze voor op een volgende stap in hun carrière. Dit doen wij op de vakgebieden finance & accounting, marketing en communicatie, ICT en CRM, strategie, hrm en management & leadership. We ondersteunen studenten gedurende hun carrière met kennis, contactmomenten en inspiratie en geven middels educatie en certificering duiding aan kennisniveaus en werkervaring.

Studeren met een helder doel

- hoogwaardige kennis en inzichten
- unieke combinatie wetenschap en praktijk
- behalen van 'persoonlijk doel' staat centraal
- beste prijs-kwaliteitverhouding
- financieel aantrekkelijk voor werkgever en werknemer



Inschrijven

Inschrijven voor deze opleiding kan via onze website www.ubsbusiness.nl

Contactinformatie

UBS / Utrecht Business School

T: 030 – 2270 0497

W: www.ubsbusiness.nl

E: info@ubsbusiness.nl

UBS op social media



Utrecht Business School

www.ubsbusiness.nl
