

2.3 Controleren functioneren van de organisatie

Controleur rol:

2.1 Controleren van het eigen functioneren

2.2 Controleren van het collectief functioneren

2.3 Controleren functioneren van de organisatie

2.4 Managen van de acculturatie





2.3 Controleren functioneren van de organisatie

Controleur – rol

De rol van controleur duidt op zorg voor details, controle en analyse. Als controleur wordt er van u als manager verwacht dat u weet wat er gaande is op uw afdeling, dat u nagaat of uw mensen zich aan de regels houden en of productiedoelen worden gehaald.

2.3 Controleren functioneren van de organisatie

Interne kwaliteit, gedefinieerd als nauwkeurig overeenstemmen met interne normen, is een goed begin maar niet meer dan dat. De volgende stap is uw blik naar buiten te richten op de klanten die u van dienst bent. Wat vertellen zij over uw functioneren?



Inhoud:

- Kwaliteit: verder gaan dan voldoen aan interne normen
- Voorspellende waarde van gegevens over klanten
- Kernprocessen: primair, ondersteunend
- Waardeketen (Porter)

Tijdsduur: 2 dagdelen (2 x 1)