



## 2.c Kwaliteit van organisaties

Theoretische bouwstenen:

2.a Financieel Management: externe berichtgeving

2.b Financieel Management: interne berichtgeving

**2.c Kwaliteit van organisaties**

2.d Procesgericht denken

2.8 Verbeteren van efficiency en resultaatgericht projectmanagement

2.9 Verandermanagement van fase 2 naar fase 3 (volgens model van Quinn)



## 2.c Kwaliteit van organisaties

### Het intern proces model

In dit model wordt gekeken naar stabiliteit en continuïteit. De doel – middelentheorie is gebaseerd op de overtuiging dat het tot stand brengen van routines leidt tot stabiliteit. Nadruk wordt gelegd op processen zoals omschrijving van verantwoordelijkheden, metingen, documentatie en het bijhouden van registratie. Het klimaat in de organisatie is hiërarchisch en alle beslissingen weerspiegelen de bestaande regels, structuren en tradities.

### 2.c Kwaliteit van Organisaties

Kwaliteit wordt in zijn eerste kennismaking gekoppeld aan de eigenschappen van een product of dienst. Toch doemt er bij de bepaling van kwaliteit een aantal gezichtspunten voor u als manager op: hoe en door wie wordt de kwaliteit beoordeeld? Kwaliteit wordt in deze module als een algemeen onderwerp behandeld.

Deze bouwsteen maakt onderdeel uit van het programma Bedrijfskundig Management: een post HBO opleiding.



### Inhoud:

1. Kwaliteitssystemen
2. Systeemdenken, procesbenadering
3. Klanten
4. Primair proces en 'added value'
5. Analyse technieken
6. INK – model
7. Business Balanced Scorecard
8. Auditing en borging

Tijdsduur: 8 dagdelen (8 x 1)