

## Opleiding Bedrijfskunde

Leergang 2019-2020

---

### MODULE PROCES- & PRESTATIEMANAGEMENT

---

#### Visie

Prestatiemanagement is het vakgebied waarin sturing van de organisatie en haar processen plaatsvindt door het systematisch vaststellen van missie, strategie en doelstellingen van de organisatie, deze meetbaar te maken door kritische succesfactoren en prestatie-indicatoren om actie te kunnen ondernemen voor bijsturing van de organisatie en haar processen. De doelstellingen zijn afgestemd op de missie en strategie van de organisatie en op de wensen/ eisen van klanten. Doelen worden bereikt en klanttevredenheid wordt gerealiseerd door goed Procesmanagement.

Het gaat bij Proces- en Prestatiemanagement om vast te stellen wat de gewenste customer service is (met betrekking tot prijs, flexibiliteit, (lever)snelheid, (lever)betrouwbaarheid, duurzaamheid etc.). Wat wil de klant? Wat is toegevoegde waarde voor de klant? Vervolgens kan men processen inrichten en verrichten om de gewenste prestaties/ customer service te realiseren. Hierbij kan gebruikt worden gemaakt van modellen en methoden zoals Lean thinking, six sigma, GAP, Scrum, ISO9001, INK en theory of constraints.

Proces- en Prestatiemanagement omvat op hoofdlijnen drie dingen:

- Richting: missie, visie, strategie, doelstellingen
- Inrichting: processen
- Verrichting: (K)pi's

#### Leerdoelen

De deelnemer:

1. Is in staat de toepasbaarheid en beperkingen van in de module aangereikte modellen en methoden te noemen;
2. Is in staat vraagstukken op het eigen werkgebied of dat van een medestudent te identificeren en analyseren met behulp van recente en relevante wetenschappelijke literatuur op het gebied van proces- en prestatimanagement;
3. Is in staat om tekortkomingen/ knelpunten in de huidige situatie te benoemen en is in staat om voorstellen voor herontwerp te doen;
4. Is in staat een procesanalyse op het eigen werkgebied of dat van een medestudent uit te voeren en oplossingen/ verbeteringen te benoemen en te implementeren.

## Onderwerpen

1.     Introductie
  - Wat is Prestatiemanagement? Wat is Procesmanagement?
  - Richting (procesdoelstellingen)
  - Inrichting (procesmodellering)
  - Verrichting (proces prestatie indicatoren)
  
2.     Modellen & methoden: GAP
  - Wat is het GAP-model?
  - Schaalwandelen
  - GAP-analyse maken
  - Onderzoek opzetten
  
3.     Modellen & methoden: ISO9001 en INK
  - Wat is ISO9001?
  - Procesaudits
  - Certificering
  - Wat is INK?
  - Diagnose maken op het gebied van Proces- en Prestatiemanagement
  
4.     Modellen & methoden: Lean
  - Wat is Lean management?
  - Het Lean spel
  - Het Lean huis
  - Een Lean cultuur
  - De lean methode
  
5.     Modellen & Methoden: Six sigma
  - Wat is Six sigma?
  - De DMAIC
  - Define
  - Measure
  - Analyse
  - Imrove
  - Control
  
6.     TOC en verbetermanagement
  - Wat is TOC?
  - 5 stappen in het kader van continue procesverbeteringen
  - Oplossingen bedenken en implementeren