

---

## Welkom bij les 3 van BPM door Hessel Visser

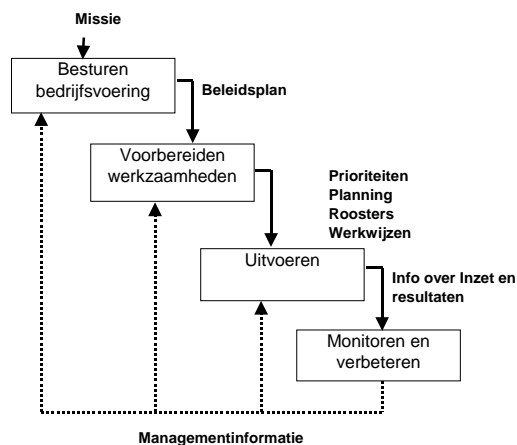


## Inhoud opleiding

- 
- Les 1 VMDS
  - Les 2 Systemebegrippen, -benadering, procesbeheersing en gegevensstromen
  - Les 3 Systemen indeling soorten en modellen
  - Les 4 Hoofdstromen en processen, modellen voor de uitvoering van processen
  - Les 5 Organisatiestructuren voor de uitvoering
  - Les 6 Modellen: innovatie, integratie en gebruik
  - Les 7 Processen in diensteverlening
  - Les 8 Presentatie Casus



## De voor de bedrijfsvoering belangrijke processen



BASIS



NCOI Opleidingen & Trainingen



## Six Sigma Methode

### Uitdrukken in getallen

*We weten niet wat we niet weten.*

- Als we dat wat we weten niet in getallen kunnen uitdrukken weten we eigenlijk niet zoveel.
- Als je ergens niet zoveel van weet kun je het ook niet onder controle nemen.
- Als je iets niet onder controle kunt nemen ben je aan de goden over geleverd.



Mikel J. Harry, Ph.D.



BASIS



NCOI Opleidingen & Trainingen



## Indelingen van systemen in soorten



### Boulding:

1. Raamwerk
2. Uurwerk
3. Thermostaat
4. Celniveau
5. Plant
6. Dier
7. Mens
8. Sociale organisatie
9. Transcendentiaal

BASIS



**NCOI Opleidingen & Trainingen**



## Modellen



### Modelbegrip

### Real Life systeem

### Soorten modellen

- Beschrijvend, verklarend, voorspellend
- Kwalitatieve, kwantitatieve

### Modelbouw

### Denken in systemen en modellen

BASIS



**NCOI Opleidingen & Trainingen**



## Orden van verandering



Omgevingsverandering	Oplossing
1e Developmental change	1e
2e Transitional change	2e
Ne Transformational change	Ne

*Bakker case*

BASIS



**NCOI Opleidingen & Trainingen**



## Krachtenveld analyse (van Dongen)



### Stappen (totale versie)

1. Omschrijving
2. Welke personen of instituties
3. Formele positie t.o.v. 2
4. Relatie 2
5. Factoren die samenhangen met het probleem
6. Gewenste utopische situatie
7. Strategievorming krachten en weging bevorderend
8. Strategievorming krachten en weging belemmerend
9. Gradatie sterk en zwak nu
10. Gradatie sterk en zwak toekomst
11. Kiezen
12. Ontwikkelen

BASIS



**NCOI Opleidingen & Trainingen**



## Krachtenveld analyse



### Stappen (beknoptere versie)

1. Wat is het probleem
2. Wat speelt er
3. Wie spelen er mee
4. Verband spelers en problemen
5. Bedenk oplossingen / Gewenste utopische situatie
6. Kiezen
7. Implementeren
8. Controleren en managen

BASIS



NCOI Opleidingen & Trainingen



## Modellen voor de uitvoering van processen



Sturen in een organisatie

Grenszone invoer

Interne regelprocessen

Grenszone uitvoer

Ondersteunende processen

Regelkring norm

*Steady State*

BASIS



NCOI Opleidingen & Trainingen



## Interviewmethode



- Systematische stappen
- Eindanalyse
- Vragen stellen
- Sturen in gesprekken

BASIS



NCOI Opleidingen & Trainingen



## Toevoeging



*Maar wat is nu de norm?*

Guba and Lincoln

1e generatie	Meten
2e generatie	Beschrijven
3e generatie	Beoordelen
4e generatie	Onderhandelen

BASIS



NCOI Opleidingen & Trainingen



---

## Welkom les 5

Les 5 Organisatiestructuren voor de uitvoering

Les 6 Innovatie

BASIS



---

## Lay out

4 indelingen

1. Fixed position layout
2. Processlayout
3. Celllayout
4. Productlayout

Slack pagina 207/217

BASIS



## Process Mapping

---

Process mapping provides

- Sense of strategic direction
- Substance for functional integration
- Graphical displays
- Opportunities for improvement



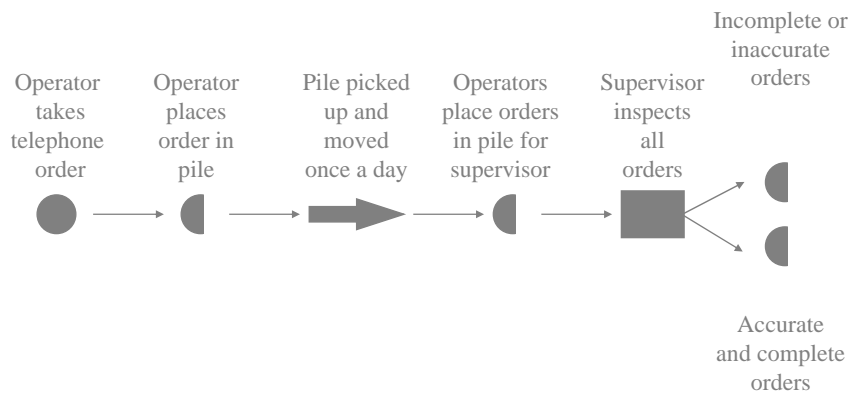
## Activity Symbols

---

● Operation	◐ Delay
■ Inspection	➔ Transportation of a physical item
▼ Storage	→ Transportation of information



## Order-Taking Flowchart



Accurate and complete orders

Incomplete or inaccurate orders

Supervisor inspects all orders

Operators place orders in pile for supervisor

Pile picked up and moved once a day

Operator places order in pile

Operator takes telephone order

## Process Mapping Forms

- General process chart
- Process flow chart
- Process flow diagram



## General Process Chart

Activities	Current		Proposed		Difference	
	No.	Total Time	No.	Total Time	No.	Total Time
Operations (●)						
Inspections (■)						
Transportations (➡)						
Storage Periods (▼)						
Delays (◀)						
Distance (feet/meters)						



## Process Flow Chart

Page \_\_\_ of \_\_\_

Overall Description of Process Charted:

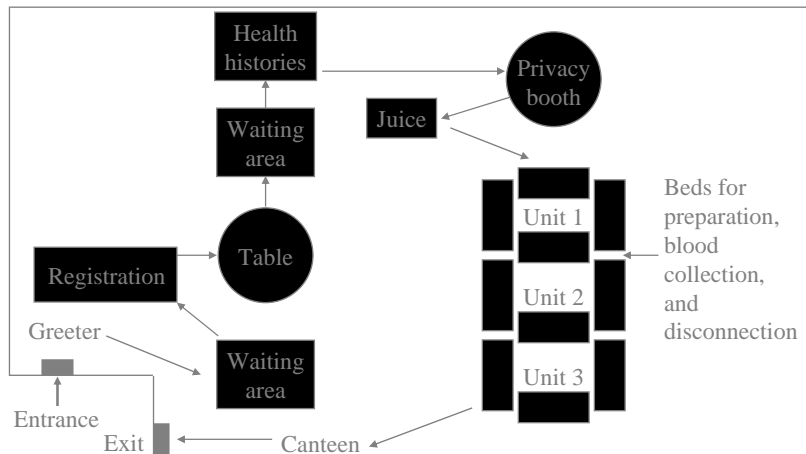
Date Charted: \_\_\_\_\_ Charted by: \_\_\_\_\_

Check Appropriate Box: Current Process:  Proposed Process:

Distance (ft/meters)	Time (average)	Symbol	Person Involved	Value Code	Description of Activity
		● ■ ➡ ◀ ▼			
		● ■ ➡ ◀ ▼			
		● ■ ➡ ◀ ▼			
		● ■ ➡ ◀ ▼			
		● ■ ➡ ◀ ▼			
		● ■ ➡ ◀ ▼			



## Process Flow Diagram— Blood Donation



NCOI Opleidingen & Trainingen

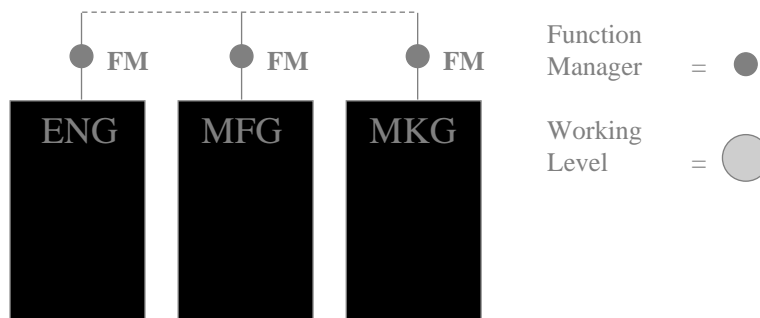
## Team Structure



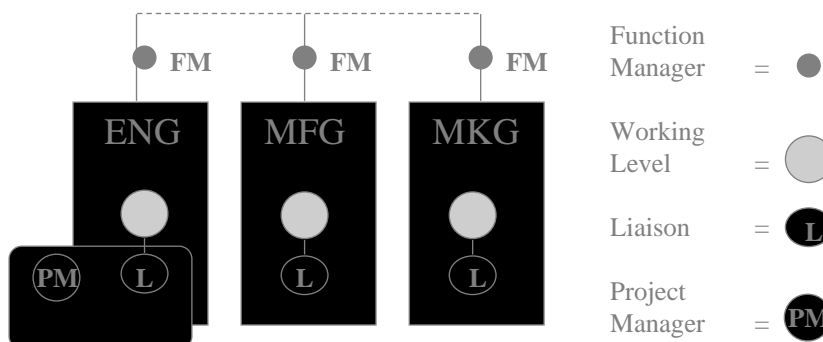
- Functional
- Lightweight
- Heavyweight
- Autonomous

NCOI Opleidingen & Trainingen

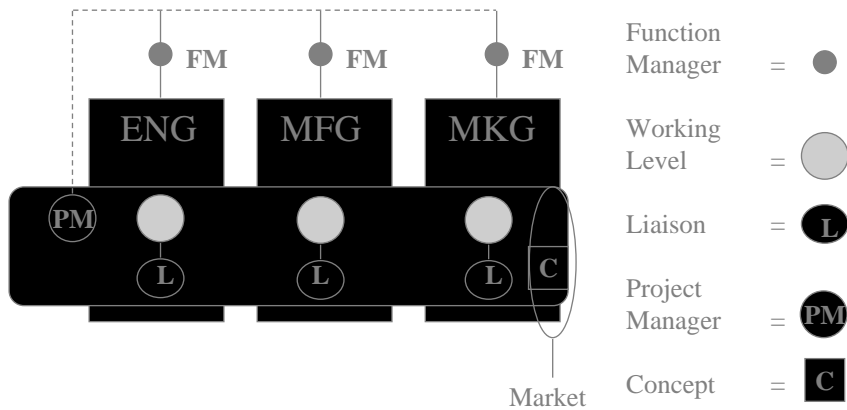
## Functional Team Structure



## Lightweight Team Structure



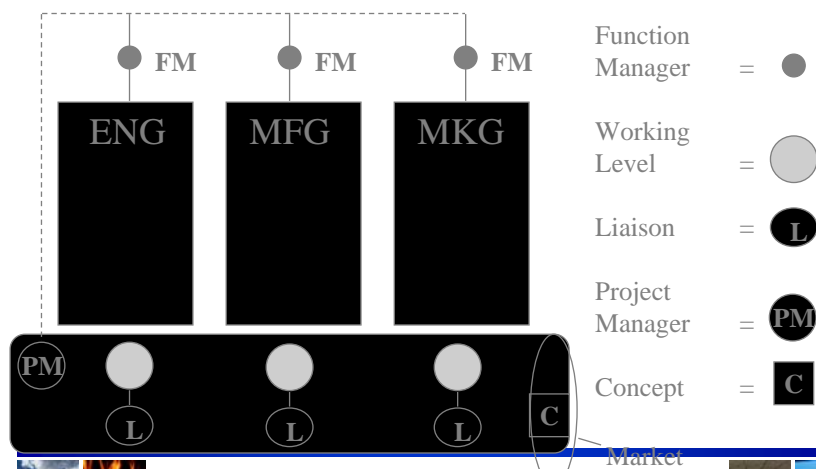
## Heavyweight Team Structure



NCOI Opleidingen & Trainingen



## Autonomous Team Structure



NCOI Opleidingen & Trainingen



## Groepsvormen Scheltens



<b>Matrix groepsvormen</b>				
	Doelgerichtheid			
	Eenduidige doelstelling		Meerduidige doelstelling	
Toegankelijkheid	Open	Gesloten	Open	Gesloten
Externe druk hoog	Team	Task force	Coalitie	Clan
Externe druk laag	Gezelschap	Genootschap	Politieke arena	Club

BASIS



**NCOI Opleidingen & Trainingen**



## Aanvulling



Belbin                      Groepsrollen  
 Minzberg                  Organisatie structuren

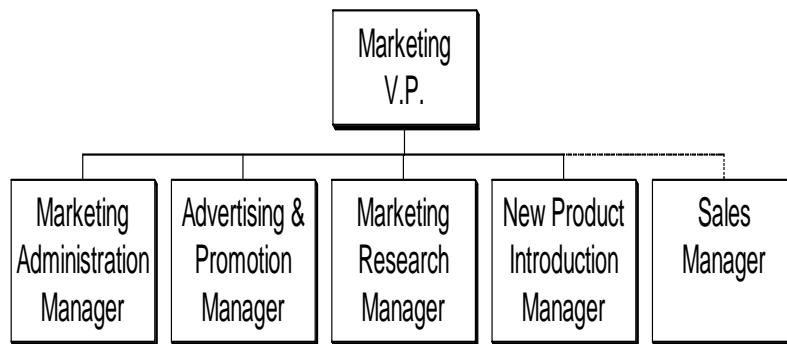
BASIS



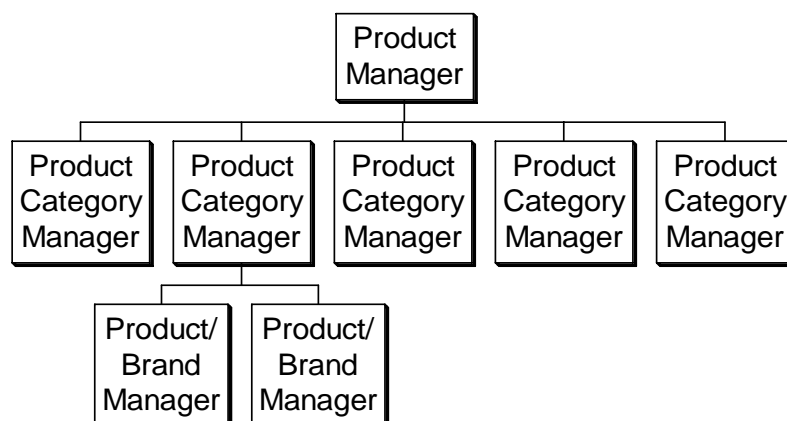
**NCOI Opleidingen & Trainingen**



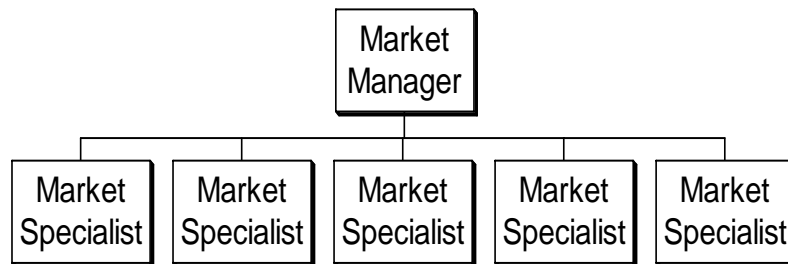
## Functional Organization



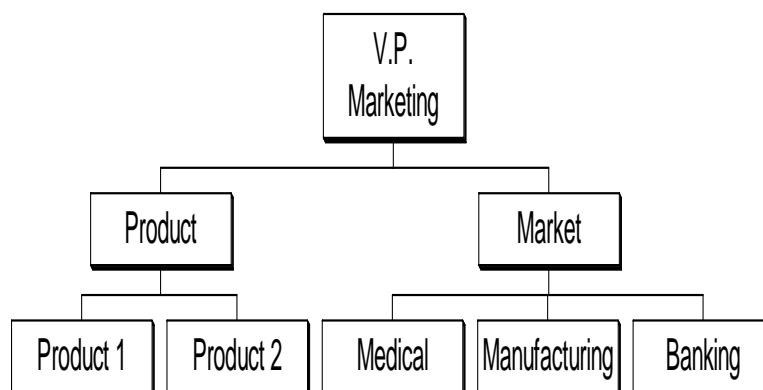
## Organization by Product



## Organization by Market



## Hybrid Organization



# Upstream and Downstream Communication



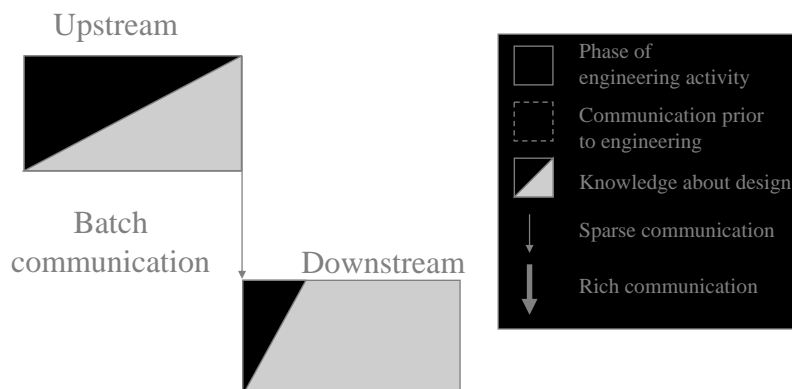
- Serial
- Early start in the dark
- Early involvement
- Integrated problem solving



NCOI Opleidingen & Trainingen



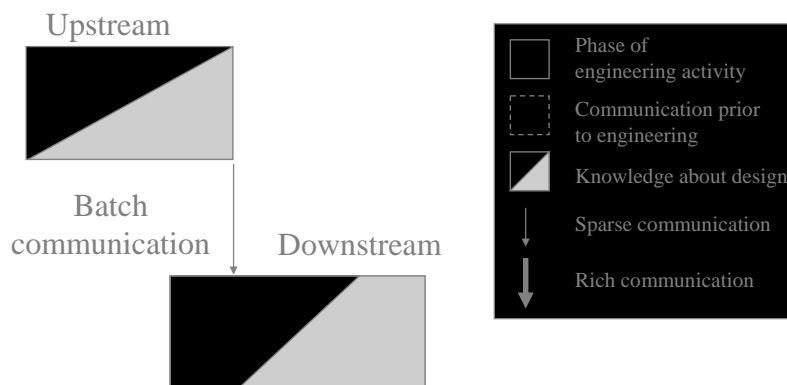
# Serial Mode



NCOI Opleidingen & Trainingen



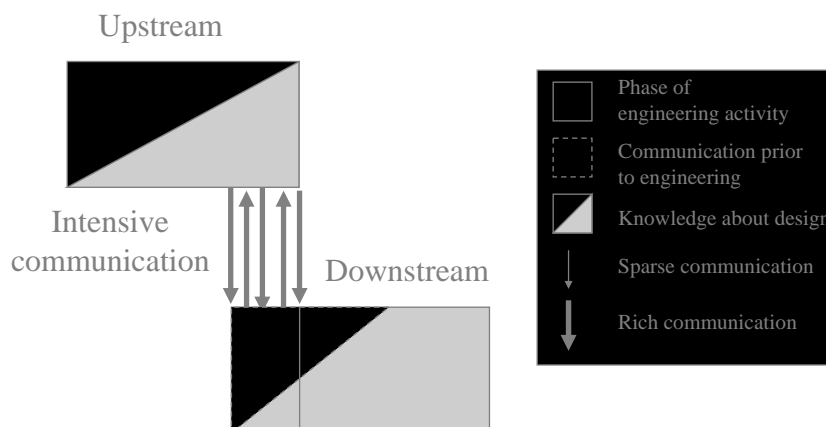
## Early Start in the Dark Mode



NCO Opleidingen & Trainingen



## Early Involvement Mode



NCO Opleidingen & Trainingen



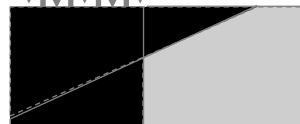
# Integrated Problem Solving Mode



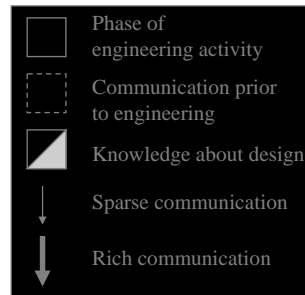
Upstream



Intensive communication



Downstream



NCOI Opleidingen & Trainingen



## Praktijkopdracht 5



Hoe zien de hoofdstromen en processen binnen uw organisatie eruit? Verwerk de theorie in de presentatie die U voor de vorige bijeenkomst heeft voorbereid

Opdracht:

- Kies twee collega's
- Wissel je voorbereiding uit
- Kies een case
- De andere twee presenteren

BASIS



NCOI Opleidingen & Trainingen



## Eindcase

---



### Les 8 presenteren

#### Eindstuk

- Presentatie weegt mee
- Beoordeel ook zelf a.h.v. Formulier
- Extra case informatie

BASIS



**NCOI Opleidingen & Trainingen**



## Evaluatie



BASIS



**NCOI Opleidingen & Trainingen**



---

Dank je voor de aandacht en tot over 14 dagen

