

Opleiding : Algemene diensten beheren

de procesbenadering

Praktijkcursus - 3d - 21u00 - Ref. RAX

Prijs : 1740 € V.B.

★★★★☆ 3,8 / 5

Hoe organiseer en haal je het meeste uit de activiteiten van General Services? Deze cursus laat je zien hoe je ze kunt modelleren met behulp van de procesbenadering en ze kunt beheren met behulp van dashboards. Je bent dan in staat om prestaties te verbeteren en een continu verbeteringsproces in gang te zetten.

Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ De activiteiten van het bedrijf op het gebied van algemene diensten structureren met behulp van de procesbenadering
- ✓ De relatie tussen klant en interne leverancier ontwikkelen
- ✓ Identificeren en waarde toevoegen aan activiteiten
- ✓ Een management dashboard opstellen
- ✓ Prestaties beoordelen

Doelgroep

Manager algemene diensten.

Voorafgaande vereisten

Basiskennis van algemene diensten.

Praktische modaliteiten

Oefening

Afwisselend theorie en praktijk, workshops, praktische oefeningen en groepsdiscussie.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Manager algemene diensten.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Basiskennis van algemene diensten.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vak kennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

1 De procesbenadering begrijpen

- Het concept van proces en de verschillende typologieën.
- In kaart brengen van algemene dienstverleningsprocessen.
- De relatie tussen klant en interne leverancier ontwikkelen.
- Het concept van voortdurende verbetering introduceren.

Oefening

Proces in kaart brengen voor een doorsnee bedrijf.

2 Modelleren van algemene diensten in processen

- De reikwijdte, doelen, activiteiten en volwassenheidsniveaus van processen identificeren.
- Gebruik functionele analyse om ze te modelleren.
- Modellerings tools: stroomschema, flowchart, stroomdiagram, enz.
- Processen structureren en betrouwbaarder maken, FAST- of SADT-diagram.

Oefening

De activiteiten van een typisch proces modelleren.

3 Het proces van algemene diensten beheren en sturen

- Prerogatieven en verantwoordelijkheden van de procesmanager.
- Rollen en verantwoordelijkheden van de betrokkenen in het proces, de RASCI-matrix.
- Een functiebeschrijving opstellen.
- Stel een vaardighedenmatrix op.
- Procesvolwassenheid beoordelen. Procesevaluatie.

Oefening

Een representatieve vaardighedenmatrix opstellen.

4 Opstellen van het managementschema voor algemene serviceprocessen

- Inzet en doel van de maatregel.
- Identificeer de doelstellingen van de processen en hoe ze passen in de strategie van het bedrijf.
- Ontwikkel indicatoren om doelstellingen te meten.
- Het structureren van je dashboard en rapportage.
- De Balanced Score Card begrijpen.

Praktisch werk

Indicatoren definiëren. Een dashboard opstellen van de algemene serviceprocessen van een doorsnee bedrijf.

5 Prestaties verbeteren

- Waarde toevoegend/niet waarde toevoegend in kaart brengen van procesactiviteiten (VSM).
- Doorlooptijden bepalen.
- Evalueer de efficiëntie van de procescyclus (ECP).
- Knelpuntactiviteiten en bronnen van afval identificeren.

Praktisch werk

Een VSM (Value Stream Mapping) opstellen. De PED's en PCE's van een proces bepalen.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

6 Voortdurende verbetering introduceren

- De behoeften van de klant identificeren: Kano-diagram.
- De aanpak van continue verbetering definiëren: eenvoudige acties of ontwrichtende verbetering?
- Ontdek Kaizen en DMAIC verbetermethoden.

Workshop storytelling

Het delen van praktijken, voor- en nadelen.

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND

2026 : 23 maa., 27 mei, 7 okt.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 23 maa., 27 mei, 7 okt.