



Preparation guide

Editie 202110

Copyright © EXIN Holding B.V. 2021. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.
AMBI e-CF™ is a registered trademark of EXIN Holding B.V.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.

Inhoud

1. Overzicht	4
2. Exameneisen	7
3. Begrippenlijst	18
4. Literatuur	23

1. Overzicht

EXIN AMBI e-CF™: Business Processes (AMBIBP.NL)

Scope

In het examen EXIN AMBI e-CF™: Business Processes komen de volgende onderwerpen aan bod:

- bedrijfsprocessen en organisaties;
- de positie en rol van IT in maatschappij en organisaties;
- strategie en sourcing;
- management en besluitvorming in organisaties;
- communicatie en projectmatig werken.

Samenvatting

Het EXIN AMBI e-CF™: Business Processes examen is gericht op het begrijpen van de 'business' en de vertaling kunnen maken naar de applicaties en IT-infrastructuur. Dit zijn competenties die van een IT'er gevraagd mogen worden.

Competenties

In dit examen worden verschillende elementen van competenties van het e-CF getoetst. Bij een basisexamen betreffen dit voornamelijk kenniselementen. In de meeste gevallen betreft dit kennis die impliciet besloten ligt in de in het e-CF genoemde kenniselementen en dus al als bekend verondersteld wordt.

Daarnaast wordt een aantal kenniselementen uit het e-CF direct getoetst. In dit basisexamen betreft dit echter nooit alle kenniselementen behorend bij een bepaalde competentie.

Met dit examen wordt dus nog niet de competentie volledig getoetst, maar wordt een bijdrage geleverd aan het in een later stadium kunnen behalen van de betreffende competentie.

Het betreft in dit examen voorbereiding op de volgende competenties uit het e-CF:

- A.2. Service Level Management
- A.3. Ontwikkelen van bedrijfsplannen
- A.4. Product- of serviceplanning
- D.4. Inkoop
- D.5. Maken van offertes
- D.7. Verkoopmanagement
- D.8. Contractmanagement
- D.10. Informatie- en kennismanagement
- E.2. Project- en portfoliomanagement
- E.3. Risicomanagement
- E.4. Relatiemanagement
- E.5. Procesverbetering
- E.6. ICT-kwaliteitsmanagement
- E.7. Management van (organisatie)verandering
- E.8. Informatiebeveiligingsmanagement

Context

De certificering EXIN AMBI e-CF™: Business Processes is onderdeel van het certificeringsprogramma EXIN AMBI e-CF™.



Doelgroep

Deze module is bedoeld als basiskennis voor mensen die meer inzicht willen krijgen in de wisselwerking tussen bedrijfsprocessen en IT.

Certificeringseisen

- Met goed gevolg afleggen van het examen EXIN AMBI e-CF™: Business Processes.

Examendetails

Examenvorm:	Multiple-choicevragen
Aantal vragen:	50
Cesuur:	65% (33/50 vragen)
Open boek:	Nee
Notities:	Nee
Elektronische hulpmiddelen toegestaan:	Nee
Examenduur:	90 minuten

Op dit examen is het Reglement voor de examens van EXIN van toepassing.

Bloom level

De certificering EXIN AMBI e-CF™: Business Processes toetst kandidaten op Bloom levels 1, 2 en 3 volgens Bloom's Revised Taxonomy:

- Bloom level 1: Onthouden – Op dit niveau kunnen kandidaten zich de geleerde stof herinneren. Ze kunnen herkennen, beschrijven en benoemen.
- Bloom level 2: Begrijpen – een stap hoger dan onthouden. Op dit niveau begrijpen kandidaten de aangeboden materialen en kunnen ze aangeven hoe ze deze in hun eigen omgeving kunnen toepassen. Met dit type vragen wordt bepaald of de kandidaat in staat is om feiten en ideeën te ordenen, te vergelijken, te interpreteren en correct te beschrijven.
- Bloom level 3: Toepassen – laat zien dat kandidaten in staat zijn om informatie in een andere context te gebruiken dan die waarin deze is geleerd. Dit type vragen onderzoekt of de kandidaat in staat is problemen in nieuwe situaties op te lossen door verworven kennis, feiten, technieken en regels op een andere of nieuwe manier toe te passen. Deze vragen bevatten meestal een korte voorbeeldsituatie.

Het betreft een examen op EQF 5 niveau en op e-CF 2 niveau.

Training

Contacturen

Het aangeraden aantal contacturen tijdens de training is 14. Dit omvat groepsopdrachten, voorbereiding op het examen en korte pauzes. Dit aantal uren is exclusief lunchpauzes, huiswerk en het examen.

Indicatie studielast

140 uur (5 ECTS), afhankelijk van bestaande kennis.

Trainingsorganisatie

Een lijst van geaccrediteerde trainingsorganisaties kunt u vinden op de website van EXIN www.exin.com.

2. Exameneisen

De exameneisen staan vermeld in de examenspecificaties. De volgende tabel bevat de onderwerpen (exameneisen) en deelonderwerpen (examenspecificaties) van de module.

Exameneisen	Examenspecificaties	Gewicht
1. Bedrijfsprocessen en organisaties		20%
	B.1 Inzicht in bedrijfsprocessen en de principes van organisaties	
2. De plaats en rol van IT in de maatschappij en organisaties		12%
	B.2 Plaats en rol van IT	
3. Strategie en sourcing		16%
	B.3 Strategie en sourcing in organisaties	
4. Management en besluitvorming		20%
	B.4 Management en besluitvorming in organisaties	
5. Communicatie in organisaties		16%
	B.5 Communicatieprincipes in organisaties	
6. Projectmatig werken		16%
	B.6 Projectmatig werken	
Totaal		100%

Examenspecificaties

B.1	De kandidaat heeft inzicht in bedrijfsprocessen en de principes van organisaties	k¹	b	t
B.1.A	De kandidaat kent en heeft inzicht in het concept bedrijfsproces			
B.1.1	De kandidaat kan het begrip bedrijfsproces omschrijven.	X		
B.1.2	De kandidaat kan verschillende soorten bedrijfsprocessen onderscheiden.		X	
B.1.3	De kandidaat kan de relatie tussen elementen van het bedrijfsproces beschrijven.		X	
B.1.4	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een bedrijfsproces.		X	
B.1.B	De kandidaat kent en heeft inzicht in basisprincipes van organisaties			
B.1.5	De kandidaat kan de begrippen organisatiestructuur, organisatiecultuur, organisatiedoelstelling en organisatieverandering omschrijven.	X		
B.1.6	De kandidaat kan verschillende organisatiestructuren onderscheiden.		X	
B.1.7	De kandidaat kan een organisatieschema interpreteren.		X	
B.1.8	De kandidaat kan verschillende organisatieculturen onderscheiden.		X	
B.1.9	De kandidaat kan verschillende organisatiedoelstellingen onderscheiden.		X	
B.1.10	De kandidaat kan verschillende organisatieveranderingen onderscheiden.		X	
B.1.C	De kandidaat kent organisatietheorie en -typologie			
B.1.11	De kandidaat kan de essentie van verschillende organisatietheorieën benoemen.	X		
B.1.12	De kandidaat kan verschillende organisatietheorieën op een tijdlijn plaatsen.	X		
B.1.13	De kandidaat kan verschillende organisatietypologieën onderscheiden.		X	
B.2	De kandidaat kent de plaats en rol van IT	k	b	t
B.2.A	De kandidaat kent de algemene plaats en rol van IT			
B.2.1	De kandidaat kan de laatste trends op gebied van informatietechnologie benoemen.	X		
B.2.2	De kandidaat kan het organisatorisch belang van informatietechnologie beschrijven.		X	
B.2.3	De kandidaat kan markttrends en marktbehoeften beschrijven in relatie tot ICT.		X	
B.2.4	De kandidaat kan juridische aspecten van informatievoorziening benoemen.	X		
B.2.5	De kandidaat kan sociaal ethische aspecten die samenhangen met het toepassen van informatievoorziening en –technologie onderscheiden.		X	
B.2.B	De kandidaat kent de plaats en rol van IT in organisaties			
B.2.6	De kandidaat kan de IT-toepassingsgebieden voor organisaties benoemen.	X		
B.2.7	De kandidaat kan de invloed van informatietechnologie op de werkplek benoemen.	X		
B.2.8	De kandidaat kan de invloed van informatietechnologie op de verschillende functionele gebieden van organisaties benoemen.	X		
B.2.9	De kandidaat kan de relatie tussen informatietechnologie en samenwerkingsvormen tussen organisaties benoemen.	X		
B.3	De kandidaat kent en heeft inzicht in strategie en sourcing in organisaties	k	b	t
B.3.A	De kandidaat kent en heeft inzicht in de rol van strategie in een organisatie			
B.3.1	De kandidaat kan de essentie aangeven van verschillende scholen van organisatiestrategie.	X		
B.3.2	De kandidaat kan de begrippen informatiestrategie, informatiebeleid, informatieplanning en informatieplan omschrijven.	X		
B.3.3	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een informatiestrategie, informatiebeleid en informatieplanning.		X	
B.3.4	De kandidaat kan het belang aangeven van informatieplan en informatieplanning.	X		
B.3.5	De kandidaat kan de verschillen aangeven tussen informatiestrategie, -beleid en –planning.		X	
B.3.6	De kandidaat kan de functie, globale inhoud en onderdelen van een informatieplan benoemen.	X		
B.3.7	De kandidaat kan kenmerkende KPI's beschrijven.	X		

¹ K = Kennisvragen, B = Begripvragen, T = Toepassingsvragen

B.3.B	De kandidaat kent verschillende aspecten van sourcing			
B.3.8	De kandidaat kan de aandachtspunten en implicaties van verschillende sourcingmodellen beschrijven.	X		
B.3.9	De kandidaat kan verschillende service modellen beschrijven.	X		
B.3.10	De kandidaat kan verschillende externe partijen die een organisatie kunnen ondersteunen onderscheiden.		X	
B.3.11	De kandidaat kan kenmerkende voorwaarden bij inkoopcontracten benoemen.	X		
B.3.12	De kandidaat kan de elementen van een service level agreement benoemen.	X		
B.3.13	De kandidaat kan aspecten die samenhangen met het maken van offertes benoemen.	X		
B.4	De kandidaat kent en heeft inzicht in management en besluitvorming in organisaties	k	b	t
B.4.A	De kandidaat kent verschillende aspecten van management en managementstijlen			
B.4.1	De kandidaat kan verschillende handelingsimperatieven volgens Quinn onderscheiden.		X	
B.4.2	De kandidaat kan verschillende managementrollen volgens Quinn onderscheiden.		X	
B.4.3	De kandidaat kan verschillende activiteiten bij management volgens Mintzberg onderscheiden.		X	
B.4.B	De kandidaat kent en heeft inzicht in een aantal functionele gebieden die direct samenhangen met IT en kan hier voorbeelden van geven			
B.4.4	De kandidaat kan de begrippen informatiemanagement, kennismanagement, ICT-kwaliteitsmanagement, risicomanagement, informatiebeveiligingsmanagement en management van verandering omschrijven.	X		
B.4.5	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een situatie waarin sprake is van informatiemanagement.		X	
B.4.6	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een situatie waarin sprake is van kennismanagement.		X	
B.4.7	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een situatie waarin sprake is van ICT kwaliteitsmanagement.		X	
B.4.8	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een situatie waarin sprake is van risicomanagement.		X	
B.4.9	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een situatie waarin sprake is van informatiebeveiligingsmanagement.		X	
B.4.10	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een situatie waarin sprake is van management van verandering.		X	
B.4.C	De kandidaat kent aspecten van besluitvormingsprocessen in organisaties			
B.4.11	De kandidaat kan basismethoden voor besluitvorming onderscheiden.		X	
B.4.12	De kandidaat kan de stappen in de rationele benadering van besluitvormingsprocessen onderscheiden.		X	
B.4.13	De kandidaat kan de rol van informatie en de begrippen onzekerheid en risico omschrijven bij het nemen van beslissingen.	X		
B.4.14	De kandidaat kan de relatie tussen beslissen, informatie, onzekerheid en risico beschrijven.	X		

B.5	De kandidaat kent communicatieprincipes in organisaties en kan elementen hiervan toepassen	k	b	t
B.5.1	De kandidaat kan de elementen van het communicatiemodel benoemen.	X		
B.5.2	De kandidaat kan de onderlinge werking van de principes van het communicatieproces benoemen.		X	
B.5.3	De kandidaat kan aspecten van mondelinge zakelijke communicatie die van belang zijn bij zakelijke tweegesprekken, presentaties en vergaderingen benoemen.	X		
B.5.4	De kandidaat kan het belang aangeven van informele communicatie.		X	
B.5.5	De kandidaat kan de rol van argumentatie in communicatie beschrijven.	X		
B.5.6	De kandidaat kan verschillende wijzen en aspecten van schriftelijke zakelijke communicatie benoemen.	X		
B.5.7	De kandidaat kan de onderdelen van een (advies)rapportage benoemen.	X		
B.5.8	De kandidaat kan de principes van relatiemanagement benoemen.	X		
B.5.9	De kandidaat kan verschillende methoden voor conflictoplossing beschrijven.	X		
B.5.10	De kandidaat kan verschillende methoden bij onderhandelen beschrijven.	X		
B.6	De kandidaat kent principes van projectmatig werken en kan elementen hiervan toepassen	k	b	t
B.6.1	De kandidaat kan de principes en kenmerken van projectmatig werken benoemen.	X		
B.6.2	De kandidaat kan verschillende soorten projecten en projectvormen beschrijven.	X		
B.6.3	De kandidaat kan de onderlinge relatie tussen de verschillende projectfasen volgens Wijnen aangeven.	X		
B.6.4	De kandidaat kan per projectfase het eindresultaat beschrijven.	X		
B.6.5	De kandidaat kan aspecten beschrijven die bij de beheersing van IT-projecten van belang zijn.	X		
B.6.6	De kandidaat kan aangeven welke projecthulpmiddelen en processen passend zijn, gegeven een specifieke situatie.			X
B.6.7	De kandidaat kan projectrisico's benoemen.	X		
B.6.8	De kandidaat kan manieren om risico's te reduceren benoemen.	X		

Toelichting

B.1	De kandidaat heeft inzicht in bedrijfsprocessen en de principes van organisaties	k	b	t
B.1.A	De kandidaat kent en heeft inzicht in het concept bedrijfsproces			
B.1.1	De kandidaat kan het begrip bedrijfsproces omschrijven.	X		
	• Reeks logisch verwante taken en werkwijzen • Om specifieke bedrijfsresultaten te produceren • Op unieke wijze georganiseerd en gecoördineerd			
B.1.2	De kandidaat kan verschillende typen bedrijfsprocessen onderscheiden.		X	
	Aan de hand van de waardeketen van Porter: • primaire processen • ondersteunende processen Daarnaast: • besturende processen • ketenprocessen • verbeterprocessen			
B.1.3	De kandidaat kan de relatie tussen elementen van het bedrijfsproces beschrijven.		X	
	• Aan de hand van de elementen van het bedrijfsproces: ◦ resultaten ◦ activiteiten ◦ mensen ◦ middelen ◦ kaders (structuur, cultuur, ketens) • Aan de hand van de waardeketen van Porter toelichten hoe waarde gecreëerd wordt.			
B.1.4	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een bedrijfsproces.		X	
B.1.B	De kandidaat kent en heeft inzicht in basisprincipes van organisaties			
B.1.5	De kandidaat kan de begrippen organisatiestructuur, organisatiecultuur, organisatiedoelstelling en organisatieverandering omschrijven.	X		
	<u>Organisatiestructuur</u> • Bakent formele gezagsrelaties af • Groepeert individuen in afdelingen • Ontwerp van systemen t.b.v. effectieve communicatie en coördinatie <u>Organisatiecultuur</u> • Waarden, basisopvattingen, inzichten, denkwijzen • Door leden van een organisatie gedeeld • Aan nieuwe leden onderwezen <u>Organisatiedoelstellingen</u> • Missie ◦ Bestaansreden ◦ Waarden, markten, klanten • Operationele doelen ◦ Doelen van operationele procedures ◦ Concrete, meetbare resultaten ◦ Primaire taken <u>Organisatieverandering</u> • Incrementele verandering • Radicale verandering			

B.1.6	De kandidaat kan verschillende organisatiestructuren onderscheiden.		X	
	• functionele structuur • divisiestructuur • matrixstructuur • horizontale structuur • hybride structuur			
B.1.7	De kandidaat kan een organisatieschema interpreteren.		X	
B.1.8	De kandidaat kan verschillende organisatieculturen onderscheiden.		X	
	• op aanpassing gerichte ondernemerscultuur • missiecultuur • clancultuur • bureaucratische cultuur			
B.1.9	De kandidaat kan verschillende organisatiedoelstellingen onderscheiden.		X	
	• Missie/ officiële doelen • Operationele doelen m.b.t. de totale prestatie, middelen, markt, ontwikkeling van werknemers, innovatie en verandering, productiviteit.			
B.1.10	De kandidaat kan verschillende organisatieveranderingen onderscheiden.		X	
	• Technologische verandering • Product en dienst verandering • Strategische en structurele verandering • Cultuurveranderingen			
B.1.C	De kandidaat kent organisatietheorie en -typologie			
B.1.11	De kandidaat kan de essentie van verschillende organisatietheorieën benoemen.	X		
	• scientific management (Taylor) • besturingsprincipes (Fayol) • bureaucratie (Weber) • Hawthorne-studies/ human relations • systeembenadering • contingentietheorie • postmoderne organisatieparadigma			
B.1.12	De kandidaat kan verschillende organisatietheorieën op een tijdlijn plaatsen.	X		
	• ca. 1900: scientific management (Taylor) • ca. 1900: besturingsprincipes (Fayol) • ca. 1940: bureaucratie (Weber) • ca. 1930: Hawthorne-studies • ca. 1945: human relations • ca. 1950: systeembenadering • ca. 1965: contingentietheorie • ca. 1970 tot heden: postmoderne organisatieparadigma			
B.1.13	De kandidaat kan verschillende organisatietypologieën onderscheiden.		X	
	Volgens: • Mintzberg • Handy			
B.2	De kandidaat kent de plaats en rol van IT	k	b	t
B.2.A	De kandidaat kent de algemene plaats en rol van IT			
B.2.1	De kandidaat kan de laatste trends op gebied van informatietechnologie benoemen.	X		
	• Internet of things • Big data • Social analytics • Machine en deep learning • Security & privacy • Blockchain • Virtual en augmented reality			

B.2.2	De kandidaat kan het organisatorisch belang van informatietechnologie beschrijven.		X	
	• Verbeteren efficiëntie van operaties t.b.v. hogere winstgevendheid • Creëren nieuwe producten, diensten en bedrijfsmodellen • Verbeteren band met klant en leverancier • Verbeterde besluitvorming • Concurrentievoordeel • Overleven			
B.2.3	De kandidaat kan markttrends en marktbehoeften beschrijven in relatie tot ICT.		X	
B.2.4	De kandidaat kan juridische aspecten van informatievoorziening benoemen.	X		
	• intellectueel eigendom • overeenkomstenrecht • elektronisch contracteren • bescherming van persoonsgegevens (AVG/GDPR) • computercriminaliteit • IT geschillen			
B.2.5	De kandidaat kan sociaal ethische aspecten die samenhangen met het toepassen van informatievoorziening en –technologie onderscheiden.		X	
	Ethische kwesties m.b.t.: • intellectueel eigendom • data beveiliging • vertrouwelijke gegevens • kwaliteit van geleverd werk • discriminatie • risico op onbetrouwbaarheid • softwarerisico's • belangenconflict • ongeoorloofde toegang			
B.2.B	De kandidaat kent de plaats en rol van IT in organisaties			
B.2.6	De kandidaat kan de IT-toepassingsgebieden voor organisaties benoemen.	X		
	• Enterprisesystemen • Supply chain management • Customer relationship management • E-commerce • Kennismanagement • Beslissingsondersteunende systemen (MIS, DSS, ESS) • Workflowmanagement			
B.2.7	De kandidaat kan de invloed van informatietechnologie op de werkplek benoemen.	X		
	• Tijdonafhankelijk • Plaats onafhankelijk			
B.2.8	De kandidaat kan de invloed van informatietechnologie op de verschillende functionele gebieden van organisaties benoemen.	X		
	Met betrekking tot: • Financiële processen • Human resourceprocessen • Fabricage- en productieprocessen • Verkoop- en marketingprocessen			
B.2.9	De kandidaat kan de relatie tussen informatietechnologie en samenwerkingsvormen tussen organisaties benoemen.	X		
	• Netwerkorganisatie • Organisatienetwerk • Virtuele organisatie			

B.3	De kandidaat kent en heeft inzicht in strategie en sourcing in organisaties	k	b	t
B.3.A	De kandidaat kent en heeft inzicht in de rol van strategie in een organisatie			
B.3.1	De kandidaat kan de essentie aangeven van verschillende scholen van organisatiestrategie.	X		
	Volgens de 10 scholen zoals door Mintzberg worden onderscheiden.			
B.3.2	De kandidaat kan de begrippen informatiestrategie, informatiebeleid, informatieplanning en informatieplan omschrijven.	X		
B.3.3	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een informatiestrategie, informatiebeleid en informatieplanning.		X	
B.3.4	De kandidaat kan het belang aangeven van informatieplan en informatieplanning.	X		
B.3.5	De kandidaat kan de verschillen aangeven tussen informatiestrategie, -beleid en – planning.		X	
B.3.6	De kandidaat kan de functie, globale inhoud en onderdelen van een informatieplan benoemen.	X		
	Onderdelen: • doel van het plan • aanleiding/redenen • huidige systemen/situatie • nieuwe ontwikkelingen • managementstrategie • implementatieplan • budget			
B.3.7	De kandidaat kan kenmerkende KPI's beschrijven.	X		
	Aan de hand van eigenschappen van een KPI: • Draagt bij aan succes of falen • Meetbaar, kwantificeerbaar, controleerbaar • Eenvoudig te interpreteren representatie van huidige en toekomstige prestaties			
B.3.B	De kandidaat kent verschillende aspecten van sourcing			
B.3.8	De kandidaat kan de aandachtspunten en implicaties van verschillende sourcingmodellen beschrijven.	X		
	• global outsourcing • uitbesteding van infrastructuur • verticale uitbesteding • best-of-breed selectieve outsourcing • gecombineerde infrastructuur • verticale applicaties • horizontale uitbesteding			
B.3.9	De kandidaat kan verschillende service modellen beschrijven.	X		
	• SaaS • PaaS • IaaS			
B.3.10	De kandidaat kan verschillende externe partijen die een organisatie kunnen ondersteunen onderscheiden.		X	
B.3.11	De kandidaat kan kenmerkende voorwaarden bij inkoopcontracten benoemen.	X		
B.3.12	De kandidaat kan de elementen van een service level agreement benoemen.	X		
B.3.13	De kandidaat kan aspecten die samenhangen met het maken van offertes benoemen.	X		
B.4	De kandidaat kent en heeft inzicht in management en besluitvorming in organisaties	k	b	t
B.4.A	De kandidaat kent verschillende aspecten van management en managementstijlen			
B.4.1	De kandidaat kan verschillende handelingsimperatieven volgens Quinn onderscheiden.		X	
B.4.2	De kandidaat kan verschillende managementrollen volgens Quinn onderscheiden.		X	

B.4.3	De kandidaat kan verschillende activiteiten bij management volgens Mintzberg onderscheiden.		X	
	• interpersoonlijke • informatie • besluitvormingsrol			
B.4.B	De kandidaat kent en heeft inzicht in een aantal functionele gebieden die direct samenhangen met IT en kan hier voorbeelden van geven			
B.4.4	De kandidaat kan de begrippen informatiemanagement, kennismanagement, ICT kwaliteitsmanagement, risicomanagement, informatiebeveiligingsmanagement en management van verandering omschrijven.	X		
B.4.5	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een situatie waarin sprake is van informatiemanagement.		X	
B.4.6	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een situatie waarin sprake is van kennismanagement.		X	
	• Expliciete kennis • Impliciete kennis • Codificatiestrategie • Personalisatiestrategie • Organizational learning • Kenniswaardeketen • Communities of practice			
B.4.7	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een situatie waarin sprake is van ICT kwaliteitsmanagement.		X	
	• Kwaliteitsbeleid • Kwaliteitsorganisatie • Kwaliteitssysteem: ISO 8402 (basisbeginselen) • Continu proces van kwaliteitsverbetering			
B.4.8	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een situatie waarin sprake is van risicomanagement.		X	
B.4.9	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een situatie waarin sprake is van informatiebeveiligingsmanagement.		X	
	• ISO 27000 (basisbeginselen) • EDP audit of IT audit			
B.4.10	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een situatie waarin sprake is van management van verandering.		X	
B.4.C	De kandidaat kent aspecten van besluitvormingsprocessen in organisaties			
B.4.11	De kandidaat kan basismethoden voor besluitvorming onderscheiden.		X	
	• operationele-researchbenadering • Carnegie-model • model voor incrementele besluitvorming • vuilnisbakmodel			
B.4.12	De kandidaat kan de stappen in de rationele benadering van besluitvormingsprocessen onderscheiden.		X	
	• Identificatiefase • Ontwikkelingsfase • Selectiefase			
B.4.13	De kandidaat kan de begrippen onzekerheid en risico omschrijven en de rol van informatie bij het nemen van beslissingen.	X		
B.4.14	De kandidaat kan de relatie tussen beslissen, informatie, onzekerheid en risico beschrijven.	X		

B.5	De kandidaat kent communicatieprincipes in organisaties en kan elementen hiervan toepassen	k	b	t
B.5.1	De kandidaat kan de elementen van het communicatiemodel benoemen.	X		
	• boodschappen/ uitingen • zender • ontvanger			
B.5.2	De kandidaat kan de onderlinge werking van de principes van het communicatieproces benoemen.	X		
B.5.3	De kandidaat kan aspecten van mondelinge zakelijke communicatie die van belang zijn bij zakelijke tweegesprekken, presentaties en vergaderingen benoemen.	X		
B.5.4	De kandidaat kan het belang aangeven van informele communicatie.		X	
B.5.5	De kandidaat kan de rol van argumentatie in communicatie beschrijven.	X		
B.5.6	De kandidaat kan verschillende wijzen en aspecten van schriftelijke zakelijke communicatie benoemen.	X		
B.5.7	De kandidaat kan de onderdelen van een (advies)rapportage benoemen.	X		
B.5.8	De kandidaat kan de principes van relatiemanagement benoemen.	X		
	Aan de hand van de 4 P's van relatiemanagement zoals beschreven door Kwakman en Burgers.			
B.5.9	De kandidaat kan verschillende methoden voor conflictoplossing beschrijven.	X		
	Aan de hand van: • de negen methoden voor conflictoplossing van Slagter/Kaplan • schikken • arbitrage • 'ADR'			
B.5.10	De kandidaat kan verschillende methoden bij onderhandelen beschrijven.	X		
	Aan de hand van: • de vier assen van een onderhandelingspositie • fasen van een onderhandeling • voorbereiden van een onderhandeling • Hold Back • Quick Kill • concessies • impasses • frictie • integratief onderhandelen • distributief onderhandelen • pareto-optimaal • Dual Concern Model • onderhandelingsprofielen van Mastenbroek • arenabepaling van Wassenberg			
B.6	De kandidaat kent principes van projectmatig werken en kan elementen hiervan toepassen	k	b	t
B.6.1	De kandidaat kan de principes en kenmerken van projectmatig werken benoemen.	X		
	• Duidelijk begin en einde • Tijdsdruk • Beperkte middelen • Duidelijke resultaatomschrijving • Sturing vanuit één punt			

B.6.2	De kandidaat kan verschillende soorten projecten en projectvormen beschrijven.	X		
	Van 'hard' naar 'zacht': • objectgericht • routineprocesgericht • systeemgericht • structuurgericht • gedragsgericht • visiegericht • improvisatieprocesgericht Naar aard vernieuwing: • doelgroep of markt • product of dienst • technologie • organisatievorm • wettelijk kader De vier projectvormen in de matrix van Turner & Cochrane aan de hand van duidelijkheid van de doelstellingen/eindproduct en duidelijkheid van toe te passen methode: • Engineering • Productontwikkeling • Systeemontwikkeling • Onderzoek en verandering			
B.6.3	De kandidaat kan de onderlinge relatie tussen de verschillende projectfasen volgens Wijnen aangeven.	X		
	• initiatieffase • definitiefase • ontwerpfase • voorbereidingsfase • realisatiefase • nazorgfase			
B.6.4	De kandidaat kan per projectfase het eindresultaat beschrijven.	X		
B.6.5	De kandidaat kan aspecten beschrijven die bij de beheersing van IT-projecten van belang zijn.		X	
	Aan de hand van 'GOKIT': • geld • organisatie • kwaliteit • informatie • tijd			
B.6.6	De kandidaat kan aangeven welke projecthulpmiddelen en processen passend zijn, gegeven een specifieke situatie.			X
B.6.7	De kandidaat kan projectrisico's benoemen.	X		
	• Tijdoverschrijding • Budgetoverschrijding • Kwaliteitstekort			
B.6.8	De kandidaat kan manieren om risico's te reduceren benoemen.	X		
	• langdurige initiatieffase • uitvoerige definitiestudie • prototyping • contingency-planning • gemengde contractering			

3. Begrippenlijst

Dit hoofdstuk bevat de begrippen en afkortingen die kandidaten moeten kennen.

Let op! Uitsluitend kennis van deze termen is niet voldoende voorbereiding voor het examen; de kandidaten moeten de begrippen begrijpen en in staat zijn om voorbeelden te geven.

aanbestedingsrecht	besturende processen:
accountability	• fabricage- en productieprocessen • financiële processen • human resourceprocessen • ketenprocessen • ondersteunende processen • primaire processen • verbeterprocessen
achtfasenmodel voor verandering	
actualiteit	
adhocratie	
adviesrapport	
aftappen	
Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	
alignment	• verkoop- en marketingprocessen
Amsterdams informatiemanagementmodel	besturingsprincipe
appellerend aspect (van communicatie)	betrouwbaarheid
arbitrage commissie	beveiligingscategorieën
ARBIT-voorwaarden	bewerkersovereenkomst
arenabenadering	big data
argumentatie	bindend advies
association for computing machinery (ACM)	Bitcoin
auditdomein	blauwdrukbenadering
auditobject	blockchain
augmented reality	botnet
auteursrecht	bounded rationality (beperkte rationaliteit)
auteurswet	bullwhip effect
Autoriteit Consument & Markt (ACM, voorheen OPTA)	bureaucratie
Autoriteit Persoonsgegevens (AP, voorheen College Bescherming Persoonsgegevens (CBP))	business intelligence
balanced scorecard (BSC)	
battle of the forms	business process management (BPM)
bedrijfsproces	business process reengineering (BPR)
beheersbaarheid	business-to-business
beheersing-GOKIT	business-to-consumer
belangenconflict	Carnegie-model
Beneluxverdrag	case-based reasoning (CBR)
beschikbaarheid en continuïteit	churn rate
beslissingsboom	clicks-and-mortar bedrijven
beslissingsondersteunend systeem	cloud computing
besluitvorming	COBIT
	code voor informatiebeveiliging (ISO/IEC 27002)
besluitvormingsproces	codificatiestrategie
bestemmingsplanbenadering	community cloud

community of practice	escrowovereenkomst
complexiteit	European Foundation for Quality Management model (EFQM model)
computer-aided design (CAD)	executive support system
computer-aided manufacturing (CAM)	exoneratieclausule
computercriminaliteit	expertsysteem
computervredebreuk	expliciet beleid
concurrerende waardenmodel	expliciete kennis, impliciete kennis
conflicthantering	Fayol besturingsprincipes
Consumentenautoriteit (CA)	Fenitvoorwaarden
consumentenrecht	flooder
consumer-to-consumer	formele communicatie en informele communicatie
contentprovider	functionaris gegevensbescherming (FG)
contingentietheorie	functionele structuur
controleerbaarheid	fuzzy logic (wazige logica)
crossfunctionele kernprocessen	gegevens (data)
crossfunctionele teams	gegevensbeschermingseffectbeoordeling
cross-selling	geografische structuur
customer lifetime value	geschillencommissie
customer relationship managementsysteem (CRM)	global outsourcing
daily agreed procedures (DAP)	GOKIT
data beveiliging	groepbeslissingsondersteunende systemen
data, informatie en kennis	handelingsimperatief
datalek	handelsnaamrecht
dataportabiliteit (overdraagbaarheid-van-gegevens)	Hawthorne-studies
datawarehouse	herbruikbaarheid
decision support system	Het Nieuwe Werken (HNW)
denial of service-attack (DoS-attack)	hold back
digitale goederen	horizontale structuur
digitale handtekening	human relationsmodel
digitale markt	hybrid cloud
directe communicatiedoelen	hybride structuur
disintermediatie	hype cycle
distributed denial of service-attack (DDoS-attack)	ICT-beveiliging
divisiestructuur	ICT-contract
doel ontvanger	ICT-kwaliteitsmanagement
doelmatigheid, doeltreffendheid	ICT-office
dual concern model	ICT-overeenkomst
dynamisch prijzen	ICT-security
e-commerce	IF ... THEN ... ELSE-logica
EDP-audit	impliciet beleid
effectiviteit	incrementele besluitvorming
efficiëntie (efficiency)	incrementele verandering
elektronisch contracteren	informatiebeleid
enterprise resource planning (ERP)	informatiebeveiliging
enterprise-architectuur	informatiebeveiligingsmanagement (information security management)
enterprisesysteem	informatiebeveiligingsmanagementsysteem (ISMS)
ERM-model (enterprise risk management)	informatiemanagement

informatiemanagementkruis	Koninklijke Nederlandse Vereniging voor Informatieprofessionals (KNVI)
informatieplan	krachtenveldanalyse
informatieplanning	kritieke succes factor (critical success factor, CSF)
informatieplicht	kunstmatige intelligentie (artificial intelligence, AI)
informatierisicomanagement	kwaliteitsbeheersing
informatierollen manager	kwaliteitsborging
informatiestrategie	kwaliteitseisen
informatiesysteem	kwaliteitsmanagement
informatietechnologie	kwaliteitsmanagementsysteem
informatieverzorging	kwaliteitsplanning
informatievoorziening	kwaliteitsverbetering
Information Systems Audit and Control Association (ISACA)	leads
infrastructure as a service (IaaS)	Lean manufacturing
INK-model	lerende organisatie
inkoopcontract	licentieovereenkomst
insourcing	machine learning
Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE)	machinebureaucratie
Instituut Nederlandse Kwaliteit (INK)	management activiteiten (Fayol, Taylor principes)
Instituut van Internal Auditors (IIA)	managementinformatie
integriteit	managementinformatiesysteem
intellectueel eigendom	matrixstructuur
intelligente techniek	m-commerce
intern procesmodel	mediation
internet of things (IoT)	merkenrecht
internet service provider (ISP)	Mintzbergconfiguratie
interpersoonlijke relatie	missie
IP-spoofing	mondelinge en schriftelijke communicatie
ISO 9000	muddling through
ISO/IEC 27000 ISMS Family of Standards	National Institute of Standards and Technology (NIST)
ISO/IEC 27001 managementsystemen voor informatiebeveiliging	Nederlands Genootschap voor Informatici - Netwerk Gebruikersgroep Nederland (Ngi-NGN)
ISO/IEC 27002 code of practice for information security controls, code voor informatiebeveiliging	Nederlandse Orde van Register EDP auditors (NOREA)
IT-audit	Nederlandse Vereniging voor Inkoopmanagement (NEVI)
IT-geschil	negenvlakmodel
juistheid	netwerkorganisatie
keiretsu	neuraal netwerk
kennismanagement	NOREA-kwaliteitsaspecten
kennismanagementsysteem	octrooirecht
kenniswaardeketen	offshore outsourcing
kernprestatie-indicator (key performance indicator, KPI)	oil wildcatter
ketenproces	onderhoudbaarheid
keylogger	ondersteunend proces
klantbeslissingsondersteunend systeem	ongeautoriseerde toegang
klantrelatiemanagement	online markt

ontwikkelingsfase	quick kill
onzekerheid	radicale verandering
open systeem model	rationeel doel model
operationeel doel	recht-op-vergetelheid
operationeel research	referentiële en rationele aspecten (van communicatie)
organisatiecultuur	register-van-verwerkingsactiviteiten
organisatiecultuur model	relatiemanagement
organisatiestructuur:	request for proposal (RfP)
• adhocratie	rightsourcing
• divisiestructuur	Rijksoctrooiwet
• eenvoudige structuur	risicobeheersing
• functionele structuur	risicomangement
• geografische structuur	risicomatrix (riskmap)
• horizontale structuur	ruis (in communicatie)
• hybride structuur	saboteren van computernetwerken
• machinebureaucratie	schending van het communicatiegeheim
• organisatiedoelstelling	schikken
• organisatienetwerk	schrijfproces
• organisatiestrategie	scientific management
organisatietheorie	service level agreement (SLA)
organisatietypologieën	servicemodel
organisatieverandering	serviceprovider
outsourcing (uitbesteden)	shadow-IT
outsourcing stack	shirking
overdrachtsakte	Six Sigma principe
overeenkomstenrecht	slimme apparaten (smart products)
pareto optimaal	sluiten (van een overeenkomst)
PDCA-cyclus (Deming wheel)	SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden) formuleren
personalisatie	social analytics
personalisatiestrategie	sociale technologie
phishing	software as a service (SaaS)
platform as a service (PaaS)	softwarerisico's
poaching	sourcingmodellen
podcasting	standaardisatie (standardization)
portal	strafrechtelijke aansprakelijkheid
portretrecht	strategie-safari
postmodern organisatieparadigma	structuurdenken
precontractuele fase	supply chain
prijisdifferentiatie	supplychainmanagement
primair proces	systeembenadering
privacy by design and by default (privacy door ontwerp en standaardinstellingen)	systeemdenken
private cloud	testbaarheid (van technische specificaties)
procesdenken	tijd- en plaatsonafhankelijk
procesmodel	toezichthouders
professionele bureaucratie	total quality management (TQM)
profilering	transactiemakelaar
projectmatig werken	transparantie
pseudonimisering	triggerinformatie
public cloud	triple constraint
public key infrastructure (PKI)	Trojaans paard
pull based, push based	value system
pure-play bedrijf	vaststellingsovereenkomst

Vcasting	virtuele organisatie
vendor holdup	virus
vendor lock-in	volledigheid
verandermanagement	vuilnisbakmodel
verbeterprocessen	waardeketen
Vereniging Register voor Informatici (VRI)	waardesysteem
vergaderen	Weber-bureaucratie
verstikkingsaanval	Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP)
vertrouwelijkheid	Wet op de Computercriminaliteit
verwerking van persoonsgegevens	workflowmanagement
virtual reality	zakelijk gesprek
virtuele etalage	zakelijke correspondentie

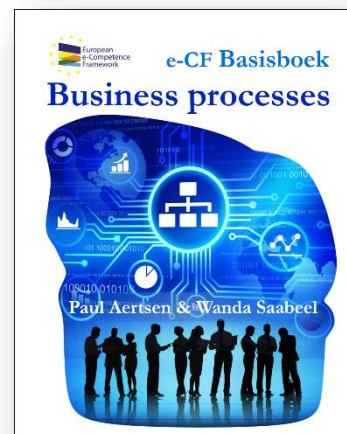
4. Literatuur

Examenliteratuur

De benodigde kennis voor het examen wordt in de volgende literatuur beschreven:

- A. P. Aertsen & W. Saabeel
e-CF basisboek Business Processes
Promanad (2018)
ISBN 9789081731225

Dit boek is speciaal geschreven bij de EXIN exameneisen, zoals die in hoofdstuk 2 zijn vermeld.





Driving Professional Growth

Contact EXIN

www.exin.com