

Samengevat

Er is een ontwikkeling te zien in het perspectief van kwaliteitsmanagement van control naar continue verbetering, naar commitment, naar transformatie. In elk van de perspectieven ligt een ander accent op de rol van de kwaliteitsmanager: van inspecteur, naar coach, naar facilitator naar change agent. De laatste twee perspectieven vragen in toenemende mate soft skills (inter- en intrapersoonlijke vaardigheden) van de kwaliteitsmanager. Een nieuwe set van competenties voor de rol van Quality Change Agent is ontwikkeld door de EOQ. Gebaseerd op dit competentie schema kunnen kwaliteitsmanagers worden getraind of bijgeschoold voor de vaardigheden die zij nodig hebben in een tijd van transformatie.

Referenties

- Kemenade E.A. van (2012). *Soft skills for TQM in times of breakthrough*, under review by Total Quality Management & Business Excellence.
- Kemenade E.A. & Vanremoortele M. (2012). *Module format Training Quality Change Agent*, MeduProf-S/VCK, Eindhoven/Antwerpen.
- Kemenade, E.A. van & Hardjono, T.W. (2011). Van vier paradigma's naar vier scholen en een Wintercamp. *Synaps*, nr. 32, p. 28-35.