



Cursusomvang (nominale waarden; effectieve waarden kunnen verschillen per opleiding)

Studiepunten 4.0 **Studietijd** 120 u **Contacturen** 32.5 u

Aanbodssessies en werkvormen in academiejaar 2017-2018

A (semester 2)	werkcollege	12.5 u
	hoorcollege	20.0 u

Lesgevers in academiejaar 2017-2018

Vanderstraeten, Alex	EB11	Verantwoordelijk lesgever
----------------------	------	---------------------------

Aangeboden in onderstaande opleidingen in 2017-2018

	stptn	aanbodssessie
Postgraduaatsopleiding Cultuur- en kunstmanagement	4	A
Postgraduaatsopleiding Social profit en publiek management	4	A

Onderwijstalen

Nederlands

Trefwoorden

Integrale kwaliteitszorg, EFQM, good practices.

Situering

Zorg voor kwaliteit en integrale kwaliteitszorg zijn langzaam aan op kruissnelheid binnen de social profit en publieke sector. Met groot enthousiasme en enorme motivatie zijn 'social profit' werkers dagelijks bereid de kwalitatief meest hoogstaande zorg te leveren. Maar het decreet vraagt meer: het decreet vraagt dat elke voorziening een kwaliteitsbeleid voert; een beleid dat aandacht heeft voor systematische zorg voor de beste kwaliteit binnen alle domeinen van de organisatie. Kwaliteit is een zeer relatief en abstract begrip. Kwaliteitszorg omvat verschillende systematische activiteiten waarbij de organisatie garandeert haar geboden dienstverlening en de kwaliteit ervan te expliciteren, te normeren, te toetsen, te verbeteren, te beheersen, en te borgen. Wij kiezen binnen de opleiding voor het EFQM model, waarbij het accent ligt op permanente verbetering en het streven naar excellentie binnen de organisatie. Het EFQM-model geeft een standaardkader voor zelfevaluatie, breed toepasbaar en in verschillende afgeleiden uitgewerkt naar alle sectoren. Het EFQM-systeem is ook toepasbaar als organisatie- ontwikkelingsmodel en als managementmodel dat ook wordt belicht.

Inhoud

- Inleiding: betekenis van kwaliteit en kwaliteitszorg in de social-profit; Kwaliteitssteem; Het decreet over kwaliteitszorg; Opmaak en hantering van kwaliteitshandboek (beleid, systeem en planning); Kwaliteitsprocessen en indicatoren; EFQM-model, PROSE en verbeterplannen; Oefeningen, casebesprekingen en 'good' practices voor alle onderdelen van de cursus

Begincompetenties

Voor alle opleidingsonderdelen van het postgraduaat 'Social Profit en Publiek Management' is het een vereiste dat de cursist in het bezit is van een bachelor- of masterdiploma, of in voldoende mate elders verworven competenties bezit die het niveau gelijk kan stellen met een bachelor of master. Alsook dat hij/zij met succes het intake- of motivatiegesprek heeft doorlopen. Verder is het een vereiste dat de competenties van de onderdelen 'Management in de publieke en social-profit sector', 'Performantiemanagement' en 'Strategisch management' in voldoende mate verworven zijn. Omdat de evaluatie van de opleidingsonderdelen echter pas op het einde van het geïndividualiseerd programma zal plaatsvinden, wordt gekeken naar een voldoende aanwezigheid tijdens de lessen.

Eindcompetenties

- 1 De cursist:
Kent de algemene begrippen rond kwaliteit en kwaliteitszorg;
- 2 Weet een transparant overzicht te geven van de verschillende domeinen van kwaliteitszorg;
- 3 Kent de eisen van het decreet en kan de implicaties vertalen naar het opstellen van een kwaliteitshandboek;
- 4 Stelt voor de eigen organisatie een kwaliteitsbeleid op en benoemt zowel organisatorische als operationele voorwaarden;
- 5 Expliciteert voor de eigen organisatie kernprocessen en ontwikkelt indicatoren;
- 6 Begeleidt op een systematische manier verbeterinitiatieven;
- 7 Zet een tevredenheidmeting op.

Creditcontractvoorwaarde

Toelating tot dit opleidingsonderdeel via creditcontract is mogelijk mits gunstige beoordeling van de competenties

Examencontractvoorwaarde

Dit opleidingsonderdeel kan niet via examencontract gevolgd worden

Didactische werkvormen

Hoorcollege, werkcollege

Toelichtingen bij de didactische werkvormen

Hoorcolleges : 4 weken
Oefeningen in groepen : 4 weken

Leermateriaal

Hand-outs en aanvullende teksten

Referenties

Vakinhoudelijke studiebegeleiding

De interactiviteit tijdens de lessen maakt het mogelijk om vragen te stellen tijdens de hoorcolleges en oefeningen. Voor verdere inhoudelijke informatie is het ook mogelijk de (gast)docent via mail te contacteren. Voor praktische vragen kan men ook steeds bij de titularis terecht via mail of op afspraak.

Evaluatiemomenten

niet-periodegebonden evaluatie

Evaluatievormen bij periodegebonden evaluatie in de eerste examenperiode

Evaluatievormen bij periodegebonden evaluatie in de tweede examenperiode

Evaluatievormen bij niet-periodegebonden evaluatie

Participatie, werkstuk

Tweede examenkans in geval van niet-periodegebonden evaluatie

Examen in de tweede examenperiode is mogelijk

Toelichtingen bij de evaluatievormen

Voor de module 'kwaliteitsmanagement' wordt men geëvalueerd op basis van een werkopdracht: een onderdeel van de module in de praktijk brengen waarmee je bijdraagt tot een kwalitatieve verbetering van je werking of organisatie. Daarnaast worden de studenten permanent geëvalueerd op basis van hun participatie tijdens de lessen en oefeningen.
Tweede zitting: Indien ze niet slagen in de eerste zit, krijgen ze een nieuwe opdracht in de tweede zit. De punten van de permanente evaluatie worden overgenomen naar de 2de zitting.

Eindscoreberekening

70% werkstuk
30% participatie