



Organisatie van de werkprocessen (F700083)

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

Studiepunten 3.0 Studietijd 90 u Contacturen 25.0 u

Aanbodssessies en werkvormen in academiejaar 2017-2018

A (semester 2)	Nederlands	practicum	2.5 u
		werkcollege: PC-	10.0 u
		hoorcollege	12.5 u

Lesgevers in academiejaar 2017-2018

Van Looy, Amy	EB08	Verantwoordelijk lesgever
---------------	------	---------------------------

Aangeboden in onderstaande opleidingen in 2017-2018

	stptn	aanbodssessie
Postgraduaatsopleiding Cultuur- en kunstmanagement	3	A
Postgraduaatsopleiding Social profit en publiek management	3	A

Onderwijstalen

Nederlands

Trefwoorden

- Business Process Management
- Business Process Reengineering
- Business Process Improvement
- Business Process Modelering
- 'Brown paper' methode
- BPMN methode
- Efficiëntie
- Effectiviteit
- Kwaliteit
- Performantie

Situering

Maatstaven rond efficiëntie en effectiviteit worden ook voor social profit en publieke organisaties steeds belangrijker. Voor de manager komt het erop aan om de werkprocessen in zowel de front- als backoffice zo te organiseren, dat er een optimale dienstverlening kan worden aangeboden. Met dit opleidingsonderdeel wensen wij de (toekomstige) manager in een dienstenorganisatie dan ook vooral instrumenten aan te reiken die het hem/haar mogelijk maken om de dienstverleningsprocessen in kaart te brengen (AS-IS) en vervolgens te optimaliseren (TO-BE), met het oog op efficiëntie, effectiviteit, kwaliteit en performantie. Hij/zij zal meer inzicht krijgen in de kern van zijn/haar organisatie en inzien dat het tijdig analyseren, evalueren en eventueel herontwerpen van de werkprocessen noodzakelijk is. De algemene principes rond strategisch werken en performantie management, die in het eerste semester aan bod komen, worden hier tastbaar gemaakt. De nadruk van dit opleidingsonderdeel ligt voornamelijk op het modelleren, ofwel het visueel voorstellen van processen binnen de organisatie.

Inhoud

- Business Process Management (Wat?, Waarom?, Wanneer?)
 - Business Process Modelling (Hoe?)
- 1 Methode 1: 'brown paper' (workshops => modelleren op papier)
 - 2 Methode 2: BPMN (standaardnotatie van OMG => modelleren op pc)

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.

Eindcompetenties

- 1 • Het belang van een efficiënt, effectief en kwalitatief dienstenproces toelichten.
- 2 • Werkprocessen en het (re)design ervan kritisch benaderen.
- 3 • Oplossingen voor procesverbetering voorstellen en beargumenteren.
- 4 • Technieken voor procesmodellering zelfstandig toepassen.
- 5 • De onderdelen van een procesmodel herkennen en analyseren.

- 6 • Zich bewust zijn van het belang van workshops over de inhoud van processen en interdisciplinair samenwerken.
- 7 • De dynamiek van een uitgetekend procesmodel inschatten.

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, practicum, werkcollege: PC-klasoefeningen

Toelichtingen bij de didactische werkvormen

- Hoorcolleges m.b.t. theorie over het organiseren en modelleren van werkprocessen.
- Collectieve oefeningensessies om werkprocessen te leren kennen, beheren en modelleren.
- Practicum waarin elke cursist afzonderlijk een eigen werkproces modelleert. De focus ligt op een grootschalig proces, zoals het in werkelijkheid wordt uitgevoerd. Cursisten met werkervaring kunnen mogelijks gebruik maken van een proces uit hun eigen organisatie.

Leermateriaal

Handouts

Referenties

<http://www.bpmn.org>
<http://www.bizagi.com>

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

periodegebonden en niet-periodegebonden evaluatie

Evaluatievormen bij periodegebonden evaluatie in de eerste examenperiode

Werkstuk

Evaluatievormen bij periodegebonden evaluatie in de tweede examenperiode

Werkstuk

Evaluatievormen bij niet-periodegebonden evaluatie

Participatie

Tweede examenkans in geval van niet-periodegebonden evaluatie

Examen in de tweede examenperiode is niet mogelijk

Toelichtingen bij de evaluatievormen

Eerste examenperiode:

- Participatie: de cursisten worden permanent geëvalueerd tijdens de sessies op basis van hun participatie aan de les en de oefeningen. Indien een cursist afwezig is op één of alle sessies, mag het werkstuk alsnog worden uitgevoerd.
- Werkstuk: de cursisten krijgen een opdracht waarbij nagegaan wordt of ze de eindcompetenties hebben geïntegreerd.

Tweede examenperiode:

- Participatie: de participatiescore wordt overgedragen van eerste naar tweede zitting.
- Werkstuk: indien cursisten niet slagen in de eerste zitting, krijgen ze een gelijkaardige

(Goedgekeurd)

opdracht in de tweede zittijd.

Eindscoreberekening

- Participatie: 25%
- Werkstuk: 75%