

Dienstenmanagement voor zorgorganisaties (D012965)

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

Studiepunten 6.0 **Studietijd 180 u**

Aanbodsessies en werkvormen in academiejaar 2026-2027

A (semester 1)	Engels	Gent	zelfstandig werk werkcollege groepswerk hoorcollege
----------------	--------	------	--

Lesgevers in academiejaar 2026-2027

Gemmel, Paul	EB23	Verantwoordelijk lesgever
--------------	------	---------------------------

Aangeboden in onderstaande opleidingen in 2026-2027

stptn **aanbodssessie**

Onderwijstalen

Engels

Trefwoorden

Dienstenmanagement, Procesmanagement, Patiëntenlogistiek, Materiaallogistiek, Kwaliteitsmanagement

Situering

De cursus Dienstenmanagement voor Zorgorganisaties vertrekt vanuit het standpunt dat een gezondheidsinstelling kan beschouwd worden als een 'service organisatie' die niet enkel zorg, maar ook service verleent aan cliënten (patiënten, bewoners enz.). De cursus wordt dan ook opgebouwd volgens 5 fundamentele aspecten van 'service management'. Als dienstenorganisatie moet een zorginstelling een duidelijk service concept hebben (**Positionering**) en haar processen beheersen (**Procesmanagement**). Dit gebeurt om een bepaalde **Performantie** in termen van kwaliteit en productiviteit te halen. Centraal in het service perspectief staat de rol van **Personeel**. Omgevingsfactoren (of **Plaatsfactoren**) zijn ook van belang in dienstenorganisaties. Het Procesmanagement zal proportioneel meer aan bod komen in deze cursus. Het efficiënt beheersen van materiaal- en informatiestromen en het afstemmen van deze stromen op de patiëntenstromen is een complexe uitdaging in vele zorginstellingen. Onderwerpen zoals supply chain management, capaciteitsmanagement en lean management in de gezondheidszorg zullen hierbij aan bod komen.

Inhoud

Het 5 P&I model voor Zorgorganisaties
Positionering, Personeel en Plaats in Zorgorganisaties: service branding, serviscapaciteit, front-office en back-office configuraties, lokatie.
Performantie in Zorgorganisaties: kwaliteit, snelheid, flexibiliteit, betrouwbaarheid en productiviteit.
Procesmanagement in Zorgorganisaties: capaciteitsmanagement, management van patiëntenstromen en materiaalstromen, lean management.
Innovatiemanagement in Zorgorganisaties

Begincompetenties

Dit opleidingsonderdeel bouwt voort op de eindcompetenties zoals verworven in de opleidingsonderdelen 'Algemeen Beheer en Organisatie' en 'Beginselen van

Eindcompetenties

- 1 Inzichten uit verschillende managementdomeinen (service management, operations management, marketing, HRM en innovatie) integreren bij het kritisch analyseren van complexe bedrijfsvraagstukken.
- 2 Op basis van wetenschappelijk inzicht het voortdurend kritisch in vraag stellen van het bedrijfskundig gebeuren en het beleid in de gezondheidszorg.
- 3 Verschillende paradigma's in het service management en operationeel management gebruiken bij de verklaring van complexe management- en beleidsaspecten.
- 4 Algemeen inzicht hebben in de wetenschappelijke literatuur van service management en operationeel management.
- 5 Management gebruiken om complexe problemen te begrijpen, te analyseren en op te lossen.
- 6 Nieuwe trends in service management en operations management detecteren en kritisch toepassen op organisaties in de gezondheidszorg.
- 7 In team werken aan een complexe probleemstelling in de managementwetenschappen.

Creditcontractvoorwaarde

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

Examencontractvoorwaarde

Dit opleidingsonderdeel kan niet via examencontract gevolgd worden

Didactische werkvormen

Groepswerk, Werkcollege, Hoorcollege, Zelfstandig werk

Toelichtingen bij de didactische werkvormen

Het basisprincipe is dat er les gegeven wordt on-campus. Deze lessen worden opgenomen en gestreamd. Dit geldt zowel voor de hoorcolleges, werkcolleges (case studies) en oefeningen.

In de cursus worden verschillende gevallenstudies (case studies), artikels en hoofdstukken van het boek besproken. Dit laat de studenten toe om op een interactieve wijze het inzicht in de verschillende thema's te verwerven. Dit vereist echter wel een continue opvolging (voorbereiding via begeleide zelfstudie) van het lesmateriaal. De case studies, hoofdstukken en artikels laten toe om de internationale context in te brengen.

De studenten zullen ook de gelegenheid krijgen om de complexe besluitvorming in het management van dienstenorganisaties te ervaren aan de hand van een business game (bedrijfsspel). Dit is een groepswerk dat moet voorbereid worden en dan on-campus wordt 'gespeeld'.

Studiemateriaal

Type: Handboek

Naam: Service Management in Healthcare

Richtprijs: € 35

Optioneel: nee

Taal : Engels

Auteur : Paul Gemmel & Katrien Verleye & Bert Meijboom & Melissa De Regge

ISBN : 978-9-04864-757-6

Aantal pagina's : 164

Oudst bruikbare editie : 2023

Online beschikbaar : Nee

Beschikbaar in de bibliotheek : Ja

Beschikbaar via studentenvereniging : Nee

Gebruik en levensduur binnen het opleidingsonderdeel : regelmatig

Gebruik en levensduur binnen de opleiding : eenmalig

Gebruik en levensduur na de opleiding : af en toe

Type: Andere

Naam: Case Studies en business game

Richtprijs: € 30

Optioneel: nee

Beschikbaar op Ufora : Nee

Online beschikbaar : Ja

Beschikbaar in de bibliotheek : Nee

Beschikbaar via studentenvereniging : Nee

Gebruik en levensduur binnen het opleidingsonderdeel : intensief

Gebruik en levensduur binnen de opleiding : eenmalig

Gebruik en levensduur na de opleiding : niet

Referenties

Gemmel Paul, Van Looy Bart, Van Dierdonck Roland, Service Management: An Integrated Approach, Pearson Education, 2013.

Vakinhoudelijke studiebegeleiding

On-line individueel op afspraak

Evaluatiemomenten

periodegebonden en niet-periodegebonden evaluatie

Evaluatievormen bij periodegebonden evaluatie in de eerste examenperiode

Schriftelijke evaluatie met open vragen

Evaluatievormen bij periodegebonden evaluatie in de tweede examenperiode

Schriftelijke evaluatie met open vragen

Evaluatievormen bij niet-periodegebonden evaluatie

Mondelinge evaluatie, Peer en/of self assessment, Werkstuk

Tweede examenkans in geval van niet-periodegebonden evaluatie

Examen in de tweede examenperiode is niet mogelijk

Toelichtingen bij de evaluatievormen

Het periodegebonden schriftelijk examen heeft betrekking op de theorie en de cases.

De niet-periode gebonden evaluatie betreft de voorbereiding van de cases, en een presentatie in groep over het business game.

Eindscoreberekening

Periodegebonden evaluatie: 60%

Niet-periodegebonden evaluatie: 40%

De student moet aan zowel de periodegebonden evaluatie en niet-periode gebonden evaluatie deelnemen om te kunnen slagen voor dit vak.

Faciliteiten voor werkstudenten

De opdrachten met betrekking tot de niet-periode gebonden evaluatie moeten ook uitgevoerd worden door werkstudenten.