UCL Université catholique de Louvain

WFSP2254

2015-2016

Gestion des processus

3.0 crédits	30.0 h	2q

Enseignants:	Henaux Claudine (coordinateur) ; Bielen Frédéric ; De Béthune Xavier ; Simon Anne ;
Langue d'enseignement:	Français
Lieu du cours	Bruxelles Woluwe
Préalables :	Avoir suivi les enseignements correspondants précédents
Thèmes abordés :	-- L'organisation du travail et gestion des processus -- La gestion et l'analyse de processus et leur modélisation -- Qualité des soins -- Processus d'approvisionnement -- Hygiène hospitalière
Acquis d'apprentissage	-- Identifier les principaux éléments d'un système de prestation de service : input - output - processus - ressources -- Au sein d'un processus : analyser et discuter les paramètres influant principaux : durée moyenne (de séjour), débit moyen et capacité -- Modéliser et expliquer un processus " type cas d'école " et ses flux, à partir de données concrètes et dimensionner les paramètres qui en découlent -- Faire preuve d'un esprit critique et étudier les relations qui existent entre la structure d'un processus et les mesures de performance du processus -- Comprendre l'activité hospitalière dans l'univers et la complexité des activités de services -- Comprendre la nature et les spécificités des services dans une approche marketing et client -- Analyser les services tant du point de vue interne qu'externe à l'organisation -- Traduire les implications émanant de la nature et des spécificités des services en termes de gestion des processus et de la qualité -- Mettre en question la place et le rôle du bénéficiaire des services dans l'organisation -- Développer dans ses différents processus une approche "qualité " *La contribution de cette UE au développement et à la maîtrise des compétences et acquis du (des) programme(s) est accessible à la fin de cette fiche, dans la partie « Programmes/formations proposant cette unité d'enseignement (UE) ».*
Modes d'évaluation des acquis des étudiants :	-- L'évaluation s'appuiera sur la présentation d'un rapport d'étude. Les étudiants y aborderont un système de prestation de service de leur choix soumis à l'approbation des enseignants. Ils y développeront notamment la représentation du processus sous la forme d'un diagramme de flux et des mesures associées. -- Les thèmes qui auront été abordés dans le cadre du cours devront être explicitement développés dans le travail en fonction de leur pertinence
Méthodes d'enseignement :	Les méthodes d'enseignement combineront des exposés magistraux couplés à des cours plus interactifs. Une étude de cas par groupe de maximum 4 étudiants nécessitera également de recourir à des observations sur le terrain
Contenu :	-- Introduction à l'organisation du travail et la gestion des processus -- Compréhension et représentation du service dans la perspective du patient et de ses proches

	-- Détermination des normes et planification des moyens, dont entre autre le calcul de charge de travail, l'analyse de capacité et la mesure de flux -- Qualité des soins et sécurité des patients à l'hôpital : concepts et définitions, dimensions et mesures, outils et techniques. Gestion de la qualité et développement d'un système de gestion -- Révision et amélioration du système, services du futur et stratégie des services -- Hygiène hospitalière et qualité des soins -- Processus approvisionnement et gestion des stocks
Bibliographie :	Ravi Anupindi, Sunil Chopra, Sudhakar D. Deshmukh, Jan A. Van Mieghem, Eithan Zemel, "Managing Business Process Flows", 3rd Edition, Prentice Hall
Faculté ou entité en charge:	FSP

Programmes / formations proposant cette unité d'enseignement (UE)

Intitulé du programme	Sigle	Crédits	Prérequis	Acquis d'apprentissage
Master [120] en sciences de la santé publique	ESP2M	3	-	