



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

Studiepunten 6.0 Studietijd 180 u Contacturen 60.0 u

Aanbodssessies en werkvormen in academiejaar 2018-2019

A (semester 2)	Nederlands	integratieseminarie	10.0 u
		werkcollege	15.0 u
		begeleide zelfstudie	5.0 u
		veldwerk	25.0 u
		hoorcollege	5.0 u

Lesgevers in academiejaar 2018-2019

Verleye, Katrien EB23 Verantwoordelijk lesgever

Aangeboden in onderstaande opleidingen in 2018-2019

	stptn	aanbodssessie
Master of Science in de bedrijfseconomie (afstudeerrichting bedrijfseconomie)	6	A
Master of Science in de bestuurskunde en het publiek management	6	A

Onderwijstalen

Nederlands

Trefwoorden

dienstenmanagement, optimalisatie van diensten, ontwerp en management van dienstenprocessen, implementatie van diensten

Situering

Om in een diensteneconomie te kunnen functioneren moeten toekomstige managers niet enkel inzicht hebben in verschillende service concepten, maar deze ook op een geïntegreerde wijze kunnen toepassen. Dit opleidingsonderdeel heeft tot doel service concepten toe te passen en te integreren, teneinde de toekomstige managers voor te bereiden op het managen en optimaliseren van diensten, dienstverleningsprocessen en dienstenorganisaties.

Inhoud

Dit opleidingsonderdeel bestaat uit drie modules. Module I bestaat uit hoorcolleges, begeleide zelfstudie, en werkcolleges (week 1 t.e.m. 4). Tijdens de hoorcolleges worden verschillende aspecten van het ontwerp en de implementatie van diensten geïllustreerd aan de hand van praktijkgetuigenissen (bijv. servitization, capaciteitsmanagement, lean management, service remodelling, experience management). Na deze hoorcolleges analyseren de studenten zelfstandig de praktijkgetuigenissen op basis van het leermateriaal geassocieerd met het ontwerpen en implementeren van diensten aan de hand van een verwerkingsopdracht. Tijdens de werkcolleges bediscussiëren de studenten hun analyses van de praktijkgetuigenissen en reflecteren ze over verbetervoorstellen. Module II bestaat uit veldwerk (week 5 t.e.m. 8). De studenten worden onderverdeeld in kleine groepen en analyseren de dienstverlening in een zelfgeselecteerde organisatie aan de hand van interviews met klanten en medewerkers en de service blueprinting techniek. De resultaten van de analyse worden weergegeven in een tussentijds verslag. Op basis van deze analyse formuleren ze voorstellen ter verbetering, die ze overleggen met het werkveld. De studenten maken een finaal verslag van de analyses, verbetervoorstellen, en feedback van het werkveld. Module III is een integratieseminarie dat focust op de implicaties van optimalisaties van diensten voor de klant en de organisatie (week 9 t.e.m. 11). De studenten nemen in kleine groepjes deel aan een business game, waar ze een strategie formuleren en uitvoeren op vlak van dienstenmanagement. Na het business

game reflecteren de studenten kritisch over de uitgewerkte strategie. De studenten stellen de uitgewerkte strategie en hun kritische reflecties mondeling voor.

Begincompetenties

Het is sterk aan te bevelen de vakken 'Ontwerp van diensten' en/of 'Implementatie van diensten' gevolgd te hebben. Dit vak bouwt verder op bepaalde eindcompetenties van deze vakken.

Eindcompetenties

- 1 een grondige analyse van diensten, dienstverleningsprocessen en dienstenorganisaties maken op vlak van ontwerp en management
- 2 verbetervoorstellen formuleren op vlak van ontwerp en management van diensten, dienstverleningsprocessen en dienstenorganisaties
- 3 samenwerken met het werkveld om verbeteringsvoorstellen op vlak van ontwerp en management van diensten, dienstverleningsprocessen en dienstenorganisaties te concretiseren
- 4 implicaties van veranderingen op vlak van ontwerp en management voor de klant en de organisatie inschatten en kritisch evalueren
- 5 een strategisch plan inzake dienstenmanagement opstellen dat getuigt van aandacht voor zowel de klant als de organisatie
- 6 diensten, dienstverleningsprocessen en dienstenorganisaties continu bijsturen en verbeteren

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

Begeleide zelfstudie, hoorcollege, integratieseminarie, veldwerk, werkcollege

Leermateriaal

Presentaties hoorcolleges en bijkomende tijdschriftartikelen te downloaden via Minerva.
Handboek: Gemmel, P., Van Looy, B., Van Dierdonck, R. (2013). Service Management: an Integrated Approach, Pearson Education Limited.

Referenties

Vakinhoudelijke studiebegeleiding

Tijdens de werkcolleges in Module I wordt een actieve en interactieve onderwijsmethode gehanteerd, waarbij studenten worden verondersteld het leermateriaal te hebben doorgenomen en actief te participeren door kritisch te reflecteren over hun verwerkingsopdracht. Tijdens het veldwerk in Module II kunnen de groepjes wekelijks op feedback komen bij de lesgevers en elk van de groepjes krijgt ook feedback op het tussentijds verslag. Voor het integratieseminarie in Module III kunnen de groepjes per e-mail terecht bij de lesgevers en krijgt elk van de groepjes tussentijds feedback.

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

Mondeling examen, participatie, peer-evaluatie, verslag

Tweede examenkans in geval van niet-periodegebonden evaluatie

Examen in de tweede examenperiode is enkel mogelijk in gewijzigde vorm

Toelichtingen bij de evaluatievormen

Voor Module I worden studenten geëvalueerd op basis van hun verwerkingsopdracht en hun participatie tijdens de werkcolleges (7 van de 20 punten).

Voor Module II worden studenten geëvalueerd op basis van hun verslag en peer-evaluatie (7 van de 20 punten).

Voor Module III worden studenten geëvalueerd op basis van hun presentatie en peer-evaluatie (6 van de 20 punten).

Eindscoreberekening

Module I: 7 van de 20 punten
Module II: 7 van de 20 punten
Module III: 6 van de 20 punten

Studenten moeten in elke module participeren om te kunnen slagen voor dit vak.

Faciliteiten voor werkstudenten

Studenten met werkstatuut kunnen voor Module I een alternatieve taak krijgen (contacteer de lesgevers).

Mbt Module II kunnen deze studenten opteren om de taak individueel of in kleinere groepen (met bv andere werkstudenten) te maken (contacteer de lesgevers).

Mbt Module III, waarin een business game wordt gespeeld, hier kunnen de studenten ook opteren om dit individueel of in kleinere groepen te doen. De voorbereiding en de verschillende rondes in het business game kunnen van overal gespeeld worden door in te loggen op de server. Communicatie en feedback van de lesgevers gebeurt per email. Echter, de deadlines en timing van het business game zijn voor alle studenten (ook werkstudenten) dezelfde.