



Implementatie van diensten (F000808)

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

Studiepunten 6.0 Studietijd 180 u Contacturen 60.0 u

Aanbodssessies en werkvormen in academiejaar 2019-2020

A (semester 1)	Nederlands	werkcollege	15.0 u
		begeleide zelfstudie	10.0 u
		microteaching	10.0 u
		hoorcollege	25.0 u

Lesgevers in academiejaar 2019-2020

Verleye, Katrien EB23 Verantwoordelijk lesgever

Aangeboden in onderstaande opleidingen in 2019-2020

	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, implementatie van diensten, dienstenmarketing, diensten- en productenbedrijven, klantoplossingen, rol van klant, werknemers en technologie, waardecreatie, en belevingsmanagement

Situering

Wereldwijd vertegenwoordigen diensten 63% van het Bruto Nationaal Product (BNP) en in België loopt dat zelfs op tot 78% van het BNP. Heel wat mensen komen bijgevolg in een dienstenbedrijf terecht. Ook in productiebedrijven worden echter in toenemende mate diensten toegevoegd aan de bestaande producten om competitief te blijven (bv. computer-industrie, auto-industrie). Bijgevolg groeit de nood om diensten te implementeren en verder uit te werken. In dit opleidingsonderdeel worden (1) inzichten verschaft in de diverse contexten waarbinnen een goede implementatie van diensten een competitief voordeel kan betekenen, (2) instrumenten aangereikt voor de implementatie van diensten waarbinnen werknemers, technologie en klanten een rol spelen, en (3) modellen aangereikt die de interactie tussen klant, werknemer en technologie stimuleren met als doel ervaringen en waardecreatie voor de verschillende partijen tegelijkertijd te maximaliseren.

De eindcompetenties in dit opleidingsonderdeel verlenen studenten toegang tot de specifieke kennis binnen verschillende wetenschappelijke domeinen die noodzakelijk is om met succes een managementfunctie binnen een service context te vervullen. Bovendien krijgen de studenten de kans om de benodigde analytische, creatieve en sociale vaardigheden en attitudes te verwerven om deze kennis in de praktijk toe te passen

Inhoud

Dit opleidingsonderdeel bestaat uit volgende delen: (1) Context voor service implementatie: het belang van een goede implementatie van diensten voor dienstenbedrijven, alsook de opportuniteit om diensten te implementeren in productiebedrijven (= servitizatie), en het aanbieden van klantoplossingen (=combinatie van producten en diensten ifv klantenbehoeften) (2) Service implementatie via werknemers: focus op het creëren van een cultuur voor service, en het motiveren en trainen van medewerkers (3) Service implementatie via technologie: focus op het aanbieden van verschillende kanalen voor de dienstverlening, inclusief: online en offline kanalen, en mobile apps (4) Service implementatie via de klant zelf: focus op het

betrekken en engageren van klanten via klachtenmanagement en co-creatie (5)
Uitkomsten van service implementatie: focus op het begrijpen en optimaliseren van de uitkomsten van een goede integratie tussen klanten, werknemers en technologie via modellen van kwaliteit van de dienstverlening, tevredenheidsmodellen en waardecreatie-modellen.

Begincompetenties

Er is geen specifieke voorkennis vereist.

Eindcompetenties

- 1 Verschillende contexten begrijpen waarbinnen het implementeren van diensten noodzakelijk is om competitief te zijn/worden.
- 2 Kritisch reflecteren over de rol en de meerwaarde van verschillende types van werknemers (frontline, backoffice en managers) om klanten te bedienen en tevreden te houden.
- 3 Analyseren op welke wijze bestaande en toekomstige technologieën medewerkers kunnen augmented of vervangen of als medium fungeren om beter met klanten te connecteren.
- 4 Kritisch reflecteren over de wijze waarop klanten input kunnen geven opdat de dienstverlening efficiënter en effectiever verloopt.
- 5 Nadenken over hoe een optimale synergie tussen klanten, werknemers en technologie te bewerkstelligen om ervaringen en waarde voor iedereen te maximaliseren.

Creditcontractvoorwaarde

De toegang tot dit opleidingsonderdeel via creditcontract is open: de student houdt zelf rekening met voorkennis uitgedrukt in begincompetenties

Examencontractvoorwaarde

De toegang tot dit opleidingsonderdeel via examencontract is open

Didactische werkvormen

Begeleide zelfstudie, hoorcollege, microteaching, werkcollege

Toelichtingen bij de didactische werkvormen

Het vak omvat **hoor/werkcolleges** waar actieve participatie gewenst is, omdat het toelaat om de bovenvermelde objectieven te realiseren. Daarenboven worden er tijdens de lessen ook **case discussies** en **begeleide oefeningen** gevoerd, waarbij voorbereiding en actieve participatie sterk aangeraden is om de leerdoelen te bereiken. Tot slot is er ook **microteaching**, waar teams van 4 tot 5 studenten service implementatie literatuur integreren met service implementatie praktijken en de resultaten van deze integratie presenteren gedurende vooraf bepaalde sessies. De microteaching zal ondersteund worden via feedback sessies, waarbij studenten de mogelijkheid krijgen om hun research/literature inspanningen in de juiste richting te sturen.

Leermateriaal

Presentaties hoorcolleges en bijkomende tijdschriftartikelen te downloaden via Ufora.

Referenties

Zeithaml, V., Bitner, M.-J., and Gremler, D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw Hill.

Vakinhoudelijke studiebegeleiding

Tijdens de werkcolleges wordt een actieve en interactieve onderwijsmethode gehanteerd, waarbij studenten worden aangemoedigd om actief te participeren door kritisch te reflecteren over hun verwerkingsopdracht. Via een individuele opdracht in combinatie met microteaching krijgen studenten de kans om zich in een service implementatie topic naar keuze te verdiepen en hun kennis met medestudenten te delen. De lesgever staat ter beschikking om dit voor te bereiden, bij te sturen en de discussie tijdens de les met de andere studenten te stimuleren. Het voorbereiden van de cases, boekhoofdstukken en tijdschriftartikelen (research-based teaching) heeft als voordeel dat de student het aangereikte materiaal onmiddellijk tijdens de les kan verwerken. De lesgever geeft feedback op de rapporten die door de studenten gemaakt worden.

Evaluatiemomenten

periodegebonden en niet-periodegebonden evaluatie

Evaluatievormen bij periodegebonden evaluatie in de eerste examenperiode

Schriftelijk examen

Evaluatievormen bij periodegebonden evaluatie in de tweede examenperiode

Schriftelijk examen

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 periodegebonden evaluatie krijgen de studenten een schriftelijk examen waarbij wordt nagegaan in welke mate de leerdoelstellingen zijn bereikt (12 van de 20 punten).

De niet-periodegebonden evaluatie (8 van de 12 punten) is gerelateerd aan:

- een individuele opdracht met als doel om twee wetenschappelijke artikels gerelateerd aan de microteaching topics kritisch door te lichten en te bespreken (3 punten)
- de microteaching opdracht in groep waarbij wetenschappelijke artikels en praktijkvoorbeelden aan elkaar gerelateerd worden en gepresenteerd worden aan medestudenten tijdens vooraf gedefinieerde sessies (5 punten)

Tweede zitting: De examenvorm mbt de periode-gebonden evaluatie is gelijkaardig aan de eerste zitting. Voor elke student die gebuisd is, wordt door de docent tevens een specifieke opdracht, al dan niet in gewijzigd vorm (cf. voor de micro-teching) gegeven mbt de onderdelen van de permanente (niet-periodegebonden) evaluatie.

Eindscoreberekening

Periodegebonden evaluatie 60%, niet-periodegebonden evaluatie 40%

Faciliteiten voor werkstudenten

Voor de studenten met speciale statuten (bv werkstudenten) kan - op verzoek - de micro-teaching vervangen worden door extra besprekingen van cases en tijdschriftartikelen