

## Dienstenmanagement (F000700)

Wegens Covid19 kan mogelijk afgeweken worden van de onderwijs- en evaluatievormen. Dergelijke afwijkingen zullen via Ufora worden gecommuniceerd.

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

**Studiepunten** 4.0      **Studietijd** 120 u      **Contacturen** 45.0 u

**Aanbodsessies en werkvormen in academiejaar 2020-2021**

A (semester 1)	Engels	Gent	hoorcollege	7.5 u
			begeleide zelfstudie	17.5 u
			groepswork	12.5 u
			online werkcollege	7.5 u

**Lesgevers in academiejaar 2020-2021**

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

**Aangeboden in onderstaande opleidingen in 2020-2021**

	stptn	aanbodsessie
<a href="#">Master of Science in Business Engineering (afstudeerrichting Data Analytics)</a>	4	A
<a href="#">Master of Science in Business Engineering (afstudeerrichting Finance)</a>	4	A
<a href="#">Master of Science in Business Engineering (afstudeerrichting Operations Management)</a>	4	A
<a href="#">Uitwisselingsprogramma Economie en Bedrijfskunde</a>	4	A

**Onderwijstalen**

Engels

**Trefwoorden**

Management van een dienstenorganisatie, Service Management

**Situering**

In het streven naar trouwe klanten is het voor service organisaties een steeds grotere uitdaging om beter in te spelen op de eisen van de klant. Het realiseren van de marketing doelstellingen die servicebedrijven stellen heeft belangrijke consequenties voor de opbouw en de optimalisatie van het dienstverleningsproces. Dit geldt niet alleen voor B-to-C (business-to-consumer), maar ook voor B-to-B (business-to-business) omgevingen. In deze cursus worden vooral instrumenten aangereikt die het voor een toekomstige manager in een dienstenorganisatie moet mogelijk maken om

- (1) de organisatie te positioneren als dienstverlenend bedrijf,
- (2) de performantie van de dienstverlening te definiëren, te meten en te analyseren,
- (3) het proces van dienstverlening te ontwerpen en optimaliseren,
- (4) de impact van de omgeving (de zogenaamde servicescape) te begrijpen,
- (5) de rol van personeel en technologie in een dienstencontext te begrijpen
- (6) continue te verbeteren via service innovatie.

**Inhoud**

- De aard van dienstverlening: de karakteristieken van diensten en de gevolgen voor het management
- Positionering via het service concept
- Positionering in B-to-B situaties: Servitatisatie: Hier wordt ingegaan op de toenemende trend van industriële bedrijven om 'diensten' toe te voegen als middel om zich te differentiëren.
- Het meten van de dienstenperformantie. Aangezien diensten vrij ontastbaar zijn, is het ook niet gemakkelijk de performantie (kwaliteit en productiviteit) van diensten te meten.
- Procesmanagement in diensten: Diensten zijn processen. Het is belangrijk het

dienstenproces goed te ontwerpen en te beheren.

- Capaciteitsmanagement: Het afstemmen van vraag en aanbod is een specifieke problematiek die in dienstensituaties complex is omwille van de vergankelijkheid van capaciteit
- Facility management: De omgevingsfactoren (zoals bijvoorbeeld lay-out, signalisatie) hebben een grote impact op het service gebeuren.
- De rol van personeel en technologie in dienstenorganisaties. Personeel en technologie zijn twee belangrijke assets in diensten. De vraag is hoe dat ze de juiste leverage kunnen bieden.
- Innovatie in diensten. Innovatie is een welbekend concept in productiebedrijven. Maar wat betekent innovatie in een dienstencontext ?

In deze cursus komen verschillende instrumenten aan bod zoals de dienstendriehoek, service blueprinting, servitatie, servicescape, simulatie, service transactie analyse, data envelopment analyse, enz.

### **Begincompetenties**

Sluiten aan bij de eindtermen van een basiscursus productiebeleid.

### **Eindcompetenties**

- 1 Het analyseren en evalueren van de dienstverlening van een organisatie en dit zowel op strategisch als operationeel management vlak, in B-to-C en B-to-B markten.
- 2 Het ontwerpen, verbeteren en evalueren van dienstenprocessen, rekening houdend met omgevingsfactoren.
- 3 Het evalueren van de toepassing van six sigma en lean in diensten.
  
- 4 Het evalueren van het gedrag van de klant als participant in het dienstverleningsproces.
- 5 Het verwerven van de benodigde analytische en sociale vaardigheden, en attitudes om deze kennis in de praktijk (cases) toe te passen.

### **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, groepswerk, hoorcollege, online hoorcollege, online werkcollege

### **Toelichtingen bij de didactische werkvormen**

Er wordt een actieve en interactieve onderwijsmethode gehanteerd op basis van cases en geselecteerde hoofdstukken van boeken en/of artikels. Studenten worden verondersteld de geselecteerde hoofdstukken en/of artikels via zelfstudie te verwerken en te kunnen toepassen op cases die op voorhand moeten voorbereid worden. De studenten worden verwacht op een actieve wijze in de on-line casediscussies te participeren. Bovendien wordt er een groepswerk uitgevoerd die de principes van service management in de praktijk duidelijk moeten maken. Omwille van COVID19 kunnen gewijzigde werkvormen uitgerold worden indien dit noodzakelijk blijkt.

### **Leermateriaal**

Een verzameling van hoofdstukken uit boeken en artikels.  
Gevallestudies (cases).  
Voor de cases moet een licentievergoeding betaald worden.  
Geraamde totaalprijs: 30 EURO

### **Referenties**

Gemmel, P., Van Looy, Van Dierdonck R. (eds) 'Service Management: an integrated approach', Pearson Education Limited, 2013.

### **Vakinhoudelijke studiebegeleiding**

De studenten kunnen steeds voor vragen terecht bij de titularis van het vak. Het voorbereiden van de cases (en dus de permanente evaluatie) heeft bovendien als voordeel dat de student het aangereikte materiaal onmiddellijk tijdens de les kan verwerken.

### **Evaluatiemomenten**

periodegebonden en niet-periodegebonden evaluatie

#### **Evaluatievormen bij periodegebonden evaluatie in de eerste examenperiode**

Schriftelijk examen met open vragen

#### **Evaluatievormen bij periodegebonden evaluatie in de tweede examenperiode**

Schriftelijk examen met open vragen

#### **Evaluatievormen bij niet-periodegebonden evaluatie**

Participatie, peer-evaluatie, verslag

#### **Tweede examenkans in geval van niet-periodegebonden evaluatie**

Examen in de tweede examenperiode is niet mogelijk

#### **Toelichtingen bij de evaluatievormen**

De niet-periodegebonden evaluatie betreft de evaluatie van het groepswerk, en de voorbereiding en participatie van de case-studies. Het groepswerk wordt beoordeeld aan de hand van een verslag, participatie in een on-line discussie en peer assessment. Voor wat betreft de cases wordt er rekening gehouden met de participatie in de on-line discussie. Voor het gedeelte periodegebonden evaluatie organiseren we een schriftelijk examen met open vragen die betrekking hebben op de cases besproken tijdens de lessen en ook een 'nieuwe' case die niet behandeld werd tijdens de cursus, maar wel betrekking heeft op service management.

#### **Eindscoreberekening**

Niet-periodegebonden (50%) en periodegebonden evaluatie (50%). Studenten moeten participeren in zowel de niet-periodegebonden als de periodegebonden evaluatie om te kunnen slagen voor dit vak.

#### **Faciliteiten voor werkstudenten**

Voor wat betreft studenten met een werkstatuut kan op vraag van de student de participatie in de real-time (on-line) case discussie vervangen worden door een meer uitgebreide schriftelijke rapportering over de cases (indien ze dus niet aanwezig kunnen zijn in de lessen).

De werkstudenten moeten kunnen deelnemen aan het groepswerk.