

## Het ontwerpen van diensten (F000807)

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 6.0**                      **Studietijd 180 u**                      **Contacturen**                      60.0 u

### Aanbodsessies en werkvormen in academiejaar 2020-2021

A (semester 1)	Nederlands	Gent	begeleide zelfstudie	20.0 u
			werkcollege	20.0 u
			hoorcollege	20.0 u

### Lesgevers in academiejaar 2020-2021

Gemmel, Paul	EB23	Verantwoordelijk lesgever
Poels, Geert	EB24	Medelesgever

### Aangeboden in onderstaande opleidingen in 2020-2021

	stptn	aanbodsessie
<a href="#">Master of Science in de bedrijfseconomie (afstudeerrichting bedrijfseconomie)</a>	6	A
<a href="#">Master of Science in de lichamelijke opvoeding en de bewegingswetenschappen (afstudeerrichting sportbeleid en sportmanagement)</a>	6	A
<a href="#">Master of Science in de bestuurskunde en het publiek management</a>	6	A

### Onderwijstalen

Nederlands

### Trefwoorden

Ontwerp en management van dienstenprocessen, service architectuur, operationele service performantie, lean six sigma, capaciteitsmanagement, facilities management.

### Situering

In het streven naar het verlenen van kwaliteitsvolle service 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 en het optreden van een actief participerende klant heeft belangrijke consequenties voor het (optimaal) ontwerp en het management van het dienstverleningsproces. In deze cursus worden denkmodellen en instrumenten aangereikt die het voor een toekomstige manager in een dienstenorganisatie moet mogelijk maken om:

- 1 een service concept te definiëren en te gebruiken voor het ontwerpen van de diensten;
- 2 het proces van dienstverlening te definiëren, analyseren en optimaliseren, met bijzondere aandacht voor de actieve participatie van de klant in dit proces;
- 3 diensten te ontwerpen met co-creatieve input van alle betrokken actoren (service design);
- 4 de dienstenprocessen op business niveau te koppelen aan diensten en processen op onderliggende architecturale lagen (applicaties, data, IT infrastructuur), gebruik makende van state-of-the-art methodologieën in Enterprise Architecture;
- 5 de operationele performantie van de dienstverlening te meten en te analyseren (met vooral de nadruk op efficiëntie en kwaliteit).

### Inhoud

- 1 Specifieke kenmerken van diensten en de nood aan een service concept en een service strategie.
- 2 Het definiëren en beschrijven van business processen op basis van technieken zoals een processtroomdiagram, service blueprint en value stream map
- 3 Het ontwerpen van diensten (service design) met o.m. customer journey mapping

- 4 Basisconcepten en technieken van Enterprise Architecture
- 5 Ontwerpen van een Service-Oriented Business Architecture
- 6 Het ontwikkelen van een performantiemeetsysteem voor het evalueren van dienstenprocessen
- 7 Capaciteitsmanagement voor diensten en het beheren van wachttijden vanuit een operationele en psychologische invalshoek
- 8 Lean six sigma voor diensten: op zoek naar verspilling en variabiliteit
- 9 Facilities management voor diensten: het belang van omgevingsfactoren zoals de locatie en de servicescape
- 10 Service level management en het ontwerp en gebruik van service-level agreements in de B-to-B relatie tussen klant en leverancier

### **Begincompetenties**

Er is geen specifieke voorkennis vereist

### **Eindcompetenties**

- 1 Strategisch nadenken over het service concept van een organisatie.
- 2 Het in kaart brengen van de processen van een dienstenorganisatie.
- 3 Het ontwerpen van diensten
- 4 Het ontwikkelen van de onderliggende architectuur van de business processen.
- 5 Het evalueren van processen in termen van efficiëntie en kwaliteit.
- 6 Het evalueren van de toepassing van lean en six sigma in diensten.
- 7 Het evalueren van de impact van omgevingsfactoren op de dienstenprestaties.
- 8 Het evalueren van het gedrag van de klant als participant in het dienstverleningsproces.
- 9 Het verwerven van de benodigde analytische en sociale vaardigheden en attitudes om deze kennis in de praktijk toe te passen.

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

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

Het basisprincipe is dat er les gegeven wordt aan een afwisselend beperkte groep studenten on-campus. Deze lessen worden opgenomen en 'gestreamed' zodanig dat de andere studenten on-line kunnen volgen. Dit geldt zowel voor de hoorcolleges als de werkcolleges (case studies).

In de cursus worden verschillende gevallenstudies (case studies) gebruikt. 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 de case studies. De case studies laten toe om de internationale context in te brengen.

Omwille van COVID19 kunnen gewijzigde werkvormen uitgerold worden indien dit noodzakelijk blijkt.

### **Leermateriaal**

Handboek: Gemmel P., Van Looy B., Van Dierdonck R. (2013) Service Management: an Integrated Approach, Pearson Education Limited.

Een syllabus bestaande uit slides, een aantal cases, tijdschriftartikelen. Er moet een licentievergoeding betaald worden voor de cases.

In deze cursus wordt er gebruik gemaakt van blended learning voor zelfstudie van een aantal hoofdstukken.

Geraamde totaalprijs: 80.0 EUR

### **Referenties**

### **Vakinhoudelijke studiebegeleiding**

De studenten kunnen steeds terecht voor vragen bij de titularis van het vak. Het voorbereiden van de cases heeft 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, verslag

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

Examen in de tweede examenperiode is mogelijk

**Toelichtingen bij de evaluatievormen**

Een schriftelijk examen, waarbij gepeild wordt naar de mate dat de student in staat is om de specifieke eindtermen van dit vak te realiseren. De open vragen hebben betrekking op het materiaal van het handboek, op de case studies die besproken werden tijdens de lessen en op een case studie die niet behandeld werd in de les. De niet-periode gebonden evaluatie betreft de voorbereiding voor en participatie in de case-discussies en een individuele opdracht met betrekking tot het deel over service oriented business architecture.

**Eindscoreberekening**

Periodegebonden evaluatie telt voor 40% van de punten. De niet-periode gebonden evaluatie voor 60%. Studenten moeten deelnemen aan zowel de opdrachten in het kader van de NPE als het eindexamen om te kunnen slagen voor dit vak.

**Faciliteiten voor werkstudenten**

Werkstudenten kunnen de schriftelijke voorbereiding van cases maken. Indien werkstudenten niet kunnen participeren in de case discussies tijdens een les, zullen ze een alternatieve opdracht krijgen.