

## Implementatie van diensten (F000808)

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	werkcollege	15.0 u
			hoorcollege	25.0 u
			begeleide zelfstudie	10.0 u
			microteaching	10.0 u

### Lesgevers in academiejaar 2020-2021

Verleye, Katrien      EB23      Verantwoordelijk lesgever

### 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 bestuurskunde en het publiek management</a>	6	A

### Onderwijstalen

Nederlands

### Trefwoorden

Dienstenmanagement, dienstenmarketing, waardecreatie, customer participation, customer engagement, employee well-being, service robots, smart services, service platform, sharing economy, gig economy

### Situering

Diensten zijn alomtegenwoordig in onze samenleving. Heel wat mensen werken in **publieke of social-profit organisaties** die diensten aanbieden (bv. gemeentes en zorgvoorzieningen) en ook tal van **bedrijven** focussen op diensten, gaande van het aanbieden van after-sales services bij hun producten (bv. auto of smartphone) tot uitsluitend diensten leveren (bv. telefoon/internet diensten en hotels). Het is dan ook geen verrassing dat 63% van het Bruto Nationaal Product (BNP) te danken is aan diensten en in België loopt dat zelfs op tot 78% van het BNP. In deze context groeit de nood om diensten te implementeren en verder uit te werken. In dit opleidingsonderdeel wordt inzicht verschafte in de verschillende contexten waarbinnen **de implementatie van diensten meerwaarde kan creëren** voor verschillende actoren, zoals klanten, medewerkers, bedrijven en burgers. Meer specifiek licht dit opleidingsonderdeel toe hoe diensten geïmplementeerd kunnen worden om de waardecreatie te maximaliseren. Bijzondere aandacht wordt daarbij besteed aan **de rol van klanten, medewerkers en nieuwe technologieën**, zoals service robots, smart services en service platforms. Dit opleidingsonderdeel stooft studenten klaar om met succes diensten te implementeren en/of te evalueren en op termijn managementfuncties binnen een service context te vervullen door niet alleen theoretische kaders aan te reiken uit verschillende wetenschappelijke domeinen maar studenten tevens aan te moedigen om deze kaders toe te passen op concrete cases en daarover te reflecteren.

### Inhoud

Dit opleidingsonderdeel omvat de volgende delen: (1) **context** voor implementatie van diensten waarbij bijzondere aandacht besteed wordt aan servitizatie in productiebedrijven, digitalisering/robotisering in dienstenbedrijven en Service-Dominant Logic, (2) implementatie van diensten vanuit het oogpunt van de **klant** waarbij bijzondere aandacht wordt besteed aan klantenparticipatie en klantenengagement en

het welbevinden van klanten, (3) implementatie van diensten vanuit het oogpunt van **medewerkers** waarbij bijzondere aandacht wordt besteed aan de prestaties en het welbevinden van medewerkers en de opkomst van de gig economie, (4) implementatie van diensten vanuit **technologisch** oogpunt met bijzondere aandacht voor service robots, smart services en service platforms (cf. sharing economy), en (5) implementatie van diensten vanuit een **ecosysteem perspectief** waarbij we nagaan hoe we de creatie van meerwaarde voor verschillende actoren kunnen maximaliseren.

### Begincompetenties

Er is geen specifieke voorkennis vereist.

### Eindcompetenties

- 1 Verschillende contexten begrijpen waarbinnen de implementatie van diensten noodzakelijk is om meerwaarde te creëren voor verschillende actoren, zoals burgers/klanten, medewerkers, organisaties/bedrijven en de samenleving
- 2 Analyseren van de wijze waarop klanten, technologieën, medewerkers en organisaties meerwaarde kunnen creëren voor zichzelf en anderen in verschillende dienstverlenende contexten aan de hand van concepten en theorieën gerelateerd aan het implementeren van diensten
- 3 Kritisch reflecteren over de wijze waarop klanten, technologieën, medewerkers en organisaties meerwaarde kunnen creëren voor zichzelf en andere actoren in verschillende dienstverlenende contexten
- 4 Analyses en kritische reflecties m.b.t. de implementatie van diensten zoals beschreven in academische papers en (inter)nationale praktijkvoorbeelden op een gestructureerde en wetenschappelijke manier rapporteren

### 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, online hoorcollege, online werkcollege: geleide oefeningen

### Toelichtingen bij de didactische werkvormen

Het vak omvat **hoor/werkcolleges** waar actieve participatie gewenst is (al dan niet online), omdat actieve participatie in de vorm van **case discussies** en **begeleide oefeningen** bijdraagt aan het bereiken van de eindcompetenties en toelaat om de vertaalslag te maken naar de context waarin studenten graag willen werken. Verder is er ook **microteaching** (al dan niet online), waar teams van studenten analyses en reflecties m.b.t. wetenschappelijke literatuur gerelateerd een service implementatie topic integreren met praktijkvoorbeelden en de resultaten van deze integratie presenteren gedurende vooraf bepaalde sessies. De microteaching zal ondersteund worden via **feedback sessies** (al dan niet online), waarbij niet alleen inhoudelijke feedback gegeven wordt maar tevens feedback om de inhoud op een gestructureerde, wetenschappelijke en engagerende manier te presenteren.

### Leermateriaal

Presentaties hoor- en werkcolleges en bijkomende boekhoofdstukken en 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 hoor- en werkcolleges worden studenten aangemoedigd om **actief te participeren** en **kritisch te reflecteren** bij de leerinhoud. Aangezien elk college op een specifieke set boekhoofdstukken en wetenschappelijke artikels gebaseerd is (cf. **research-based teaching**) kunnen de studenten zich voorbereiden op de hoor- en werkcolleges door dit leermateriaal vooraf door te nemen.

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 **analyses en reflecties met medestudenten te delen**. De lesgever staat ter

beschikking om de micro-teaching voor te bereiden en bij te sturen en de discussie met de medestudenten te stimuleren tijdens de micro-teaching les.

Tot slot geeft de lesgever bij elk van de opdrachten **feedback** waardoor studenten inzicht krijgen in de mate waarin de eindcompetenties bereikt zijn.

#### **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 eindcompetenties zijn bereikt (12 van de 20 punten).

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

- een **individuele opdracht** waarbij studenten hun analyses en reflecties m.b.t. wetenschappelijke artikels over een service implementatie topics rapporteren (3 punten)

- de **microteaching opdracht** waarbij studenten in groep analyses en reflecties m.b.t. wetenschappelijke artikels over een service implementatie topic relateren aan praktijkvoorbeelden en een presentatie voorbereiden waarin de analyses en reflecties op gestructureerde, wetenschappelijke en engagerende manier aan medestudenten worden gepresenteerd 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-teaching) gegeven mbt de onderdelen van de permanente (niet-periodegebonden) evaluatie.

#### **Eindscoreberekening**

Periodegebonden evaluatie 60%, niet-periodegebonden evaluatie 40%

#### **Faciliteiten voor werkstudenten**

Voor studenten met speciale statuten (bv werkstudenten) kan - op verzoek - de micro-teaching in de les vervangen worden door een online presentatie.