

Dienstenmanagement (F000700)

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

Studiepunten 4.0 **Studietijd 120 u**

Aanbodsessies en werkvormen in academiejaar 2026-2027

B (semester 2)	Engels	Gent	groepswerk werkcollege hoorcollege
----------------	--------	------	--

Lesgevers in academiejaar 2026-2027

De Pourcq, Kaat	EB23	Verantwoordelijk lesgever
Stremersch, Stefan	EB23	Medelesgever

Aangeboden in onderstaande opleidingen in 2026-2027

	stptn	aanbodsessie
Master of Science in Business Engineering (afstudeerrichting Data Analytics)	4	B
Master of Science in Business Engineering (Double Degree) (afstudeerrichting Data Analytics)	4	B
Master of Science in Business Engineering (Double Degree) (afstudeerrichting Finance)	4	B
Master of Science in Business Engineering (afstudeerrichting Finance)	4	B
Master of Science in Business Engineering (Double Degree) (afstudeerrichting Operations Management)	4	B
Master of Science in Business Engineering (afstudeerrichting Operations Management)	4	B
Uitwisselingsprogramma Economie en Bedrijfskunde	4	B

Onderwijstalen

Engels

Trefwoorden

Management van een dienstenorganisatie, Service Management

Situering

Met dit vak willen we studenten voorbereiden op het managen van hedendaagse uitdagingen in de bedrijfswereld waar dienstenmanagement een centrale rol speelt. We willen studenten vaardigheden aanleren die hen kunnen helpen bij het omgaan met diverse uitdagingen gerelateerd aan dienstenmanagement binnen bedrijven. Tijdens bedrijfsbezoeken krijgen studenten de mogelijkheid om hedendaagse uitdagingen te observeren en oplossingsgericht te werk te gaan. Meer specifiek leren we hen competenties aan op het gebied van het verzamelen van rijke data om bedrijfscases te analyseren, het selecteren van gerelateerde bedrijfscases en het communiceren van de resultaten van de analyses van hun bedrijfscases.

Inhoud

Binnen deze cursus wordt er gefocust op:

- het **situëren en definiëren van hedendaagse uitdagingen inzake dienstenmanagement**; er worden verschillende denkkaders aangeboden die studenten moeten in staat stellen om te reflecteren over de complexe hedendaagse uitdagingen inzake dienstenmanagement in de bedrijfswereld zoals

servitization, digitalisering, ESG rapportering,...

- het **selecteren en analyseren van gerelateerde bedrijfscases**: er wordt een overzicht gegeven van de verschillende manieren waarop gerelateerde bedrijfscases kunnen geselecteerd worden en methodieken aangeleerd om deze bedrijfscases in de diepte te analyseren met aandacht voor ethische richtlijnen en privacy.
- het **communiceren van de resultaten van analyses van bedrijfscases**: er wordt aandacht gegeven aan de manier waarop studenten hun bevindingen kunnen communiceren naar de organisatie, met specifieke aandacht voor de vervolgstappen die kunnen gekoppeld worden aan hun analyses.
- het **reflecteren over de eigen rol in teamverband**: studenten worden aangemoedigd om te reflecteren over de eigen rol in teamverband.

Begincompetenties

Geen specifieke voorkennis vereist.

Eindcompetenties

- 1 Het **identificeren van hedendaagse uitdagingen** inzake dienstenmanagement binnen bedrijven en een **plan opstellen** om deze op systematische wijze in kaart te brengen.
- 2 Het **verzamen en analyseren van verschillende types data** op een ethische manier om hedendaagse uitdagingen inzake dienstenmanagement in beeld te brengen.
- 3 Het **valideren van de resultaten** door deze op een wetenschappelijk correcte en genuanceerde manier terug te koppelen naar bedrijven.
- 4 Het **projectmatig uitdenken en evalueren** van oplossingen voor de uitdagingen inzake dienstenmanagement in teamverband.
- 5 Het **reflecteren** over de eigen rol in het projectteam.

Creditcontractvoorwaarde

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

Examencontractvoorwaarde

Dit opleidingsonderdeel kan niet via examencontract gevolgd worden

Didactische werkvormen

Groepswerk, Werkcollege, Hoorcollege

Toelichtingen bij de didactische werkvormen

Tijdens dit opleidingsonderdeel worden verschillende didactische werkvormen gecombineerd om studenten in staat te stellen om de eindcompetenties te bereiken.

Via **hoorcolleges** - al dan niet online - krijgen studenten inzicht in verschillende theoretische kaders en praktische tools om hedendaagse uitdagingen inzake dienstenmanagement in kaart te brengen en een onderzoeksplan op te stellen. Daarnaast wordt er informatie aangereikt over het selecteren, analyseren en communiceren van bedrijfscases op een doelgerichte wijze.

Via **bedrijfsbezoeken** krijgen studenten inzicht in hedendaagse uitdagingen inzake dienstenmanagement.

Via **werkcolleges** passen studenten de geziene leerstof toe om hedendaagse uitdagingen inzake dienstenmanagement te identificeren, een plan van aanpak op te stellen en verschillende types data te verzamelen, te analyseren en te valideren. Er wordt ook aandacht besteed aan de manier waarop de resultaten op een schriftelijke en mondelinge manier professioneel kunnen gecommuniceerd worden en aan het eigen functioneren in teamverband.

Studiemateriaal

Type: Slides

Naam: Online presentaties hoor- en werkcolleges

Richtprijs: Gratis of betaald door opleiding

Optioneel: nee

Taal : Engels

Aantal slides : 300

Beschikbaar op Ufora : Ja

Online beschikbaar : Nee

Beschikbaar in de bibliotheek : Nee
Beschikbaar via studentenvereniging : Nee
Bijkomende info: Studenten kunnen ervoor kiezen om de slides uit te printen (niet nodig), wat een extra kost impliceert.

Type: Reader

Naam: Online artikels uit wetenschappelijke tijdschriften
Richtprijs: Gratis of betaald door opleiding
Optioneel: nee
Taal : Engels
Aantal pagina's : 200
Beschikbaar op Ufora : Ja
Online beschikbaar : Ja
Beschikbaar in de bibliotheek : Ja
Beschikbaar via studentenvereniging : Nee
Bijkomende info: Studenten kunnen ervoor kiezen om de online artikels uit wetenschappelijke tijdschriften uit te printen (niet nodig), wat een extra kost impliceert.

Type: Reader

Naam: Cases - verplicht aan te kopen
Richtprijs: € 10
Optioneel: nee
Taal : Engels
Aantal pagina's : 40
Beschikbaar op Ufora : Nee
Beschikbaar in de bibliotheek : Nee
Bijkomende info: Studenten dienen de cases aan te kopen. Elke student dient een eigen aankoop te doen, het kopiëren/delen van cases is niet toegestaan.

Referenties

Vakinhoudelijke studiebegeleiding

De lesgever is beschikbaar om vragen te beantwoorden voor, tijdens en na elke les. Studenten krijgen ook feedback van elkaar en/of de lesgever tijdens de werkcolleges. De lesgever deelt ook feedback omtrent het groepswerk, waardoor studenten inzicht krijgen in de mate waarin leerobjectieven zijn bereikt.

Evaluatiemomenten

periodegebonden en niet-periodegebonden evaluatie

Evaluatievormen bij periodegebonden evaluatie in de eerste examenperiode

Schriftelijke evaluatie met meerkeuzevragen

Evaluatievormen bij periodegebonden evaluatie in de tweede examenperiode

Schriftelijke evaluatie met meerkeuzevragen

Evaluatievormen bij niet-periodegebonden evaluatie

Participatie, Peer en/of self assessment, Werkstuk

Tweede examenkans in geval van niet-periodegebonden evaluatie

Examen in de tweede examenperiode is enkel mogelijk in gewijzigde vorm

Toelichtingen bij de evaluatievormen

De niet-periodegebonden evaluatie bestaat uit een evaluatie van het groepswerk, inclusief peer evaluatie. Daarnaast wordt er ook rekening gehouden met participatie tijdens de lessen.

De periodegebonden evaluatie bestaat uit een multiple choice examen.

Eindscoreberekening

Niet-periodegebonden (60%) en periodegebonden evaluatie (40%). Om te kunnen slagen moet een student zowel slagen voor het periodegebonden als voor het niet-periodegebonden gedeelte.

Wanneer men minder dan 10/20 heeft voor één van de onderdelen kan men niet meer slagen voor het geheel van het opleidingsonderdeel. Indien de eindscore toch een cijfer van tien of meer op twintig zou zijn, wordt dit teruggebracht tot het hoogste niet-geslaagd cijfer (nl. 9/20).

Tweede zittijd: afhankelijk van de tekorten zal een schriftelijk examen (i.k.v. de periodegebonden evaluatie) en/of (individuele) taak (i.k.v. de niet-

(Goedgekeurd)

periodegebonden evaluatie) gegeven worden. De punten van het onderdeel waarvoor geslaagd, worden overgenomen naar de 2de zittijd.

Faciliteiten voor werkstudenten

De werkstudenten kunnen deelnemen aan het groepswerk.