

Opleidingen over diensteninnovatie: Een inventarisatie

(First draft)

1 juli 2009

DOOR: PROF.DR. FRANK KWAKMAN
FABIAN SPAARGAREN MSC



registratie nr.: 2009.01.01

Disclaimer

De conclusies uit dit rapport zijn gebaseerd op de beschreven opleidingscan. We zijn hierbij afhankelijk van de informatie die op het internet beschikbaar is en de informatie die de medewerkers van desbetreffende instellingen ons verschaft hebben. Mocht u een interessante opleiding op het gebied van management van dienstennovatie niet in onze 'scan' terugzien, dan verzoeken we u deze door te geven aan Fabian Spaargaren (Mail: fabian.spaargaren@exser.nl / Tel: 06- 25064663).

Preface

Om het innovatievermogen van dienstverlenende organisaties daadwerkelijk te vergroten, is het buitengewoon belangrijk dat er professionals worden opgeleid die de competenties bezitten om de verscheidene disciplines van het diensteninnovatie proces te kunnen managen. Het betreft hier zogenaamde 'T-shaped professionals' die interdisciplinair zijn opgeleid (Cambridge, 2008).

In dit document vindt u de eerste resultaten van een inventarisatie van het opleidingsaanbod op het gebied van (het management van) diensteninnovatie. Deze inventarisatie is onderdeel van een groter project dat loopt tot september 2009. Het doel van dit project is om opleidingsinstituten te stimuleren om diensteninnovatie opleidingen op te nemen in hun opleidingsaanbod. Het betreft hier HBO+ opleidingen. Alleen op deze manier kunnen professionals opgeleid worden die 'state of the art' kennis kunnen toepassen op het gebied van diensteninnovatie. Voor ExSer is hierbij het uitgangspunt dat nieuw te ontwikkelen opleidingsaanbod mede zal moeten voldoen aan de eisen en wensen van het bedrijfsleven en vraaggestuurd dient te worden vormgegeven.

Ik wens de lezer veel herkenning tijdens het lezen van dit document en nodig partijen die interesse hebben in het ontwikkelen van nieuw opleidingsaanbod op het gebied van (het management van) diensteninnovatie uit om zich bij ExSer te melden.

Prof. dr. ir. Bart Nieuwenhuis
Directeur ExSer

Inhoud

1. Nederland dienstenland	4
2. Methodologie	6
3. Bevindingen opleidingenscan	8
4. Conclusies & Follow-up	11
5. Referenties	12
Bijlage I	13
Bijlage II	31

1. Nederland dienstenland

De dienstensector is van doorslaggevend belang voor de Nederlandse (kennis)economie. Nederland is een dienstenland. Meer dan 70% van het BBP wordt behaald uit het verlenen van diensten en meer dan 80% van de mensen is in dienstensectoren werkzaam. De laatste jaren is steeds meer aandacht voor de dienstensector, zowel in de wetenschap als in het bedrijfsleven.

1.1 Markt in beweging

De schaal, de complexiteit en de inter-afhankelijkheid van huidige dienstensystemen is naar enorme hoogte gerezen vanwege bijvoorbeeld ontwikkelingen op het gebied van globalisatie, demografische verhoudingen en technologie (Cambridge, 2008). De laatste jaren bereiken ons cijfers over de ontwikkeling van de Nederlandse diensteneconomie die de aandacht vragen.

Uit recente cijfers blijkt onder andere dat:

- De groei van de export van dienstverlening in Nederland achterblijft bij die van andere OECD lidstaten (Kennis en economie, 2008).
- Nederland niet tot de Europese top-5 presterende landen op het gebied van dienstennovatie behoort (Arundel et al., 2007)
- Zowel private als publieke R&D uitgaven op het gebied van dienstennovatie sterk achterblijven vergeleken met R&D uitgaven in de maakindustrie (Kennis en economie, 2008).
- De productiviteit van de zakelijke dienstverlening sector laat te wensen over, terwijl dit een van de groeimotoren is van onze economie (Kox, 2002; Kox en Rubalcaba, 2007).

Nederland wil een internationale wereldspeler zijn en blijven. Hiervoor zullen bovenstaande ontwikkelingen echter tegengegaan dienen te worden. De groeiende importantie van diensten en de steeds sneller wordende 'rate of change' zorgen ervoor dat dienstennovatie cruciaal is. Daarbij moet rekening gehouden worden met het feit dat dienstennovatie ook voor de industriële sectoren van groot belang is en in importantie toeneemt, aangezien deze sectoren ook steeds meer (product gerelateerde) diensten gaan aanbieden (Hollanders, 2008). In andere woorden; de industrie servitiseert (Desmet et al., 2003).

1.2 ExSer

Ook bij de beleidsmakers is het besef gekomen dat dienstennovatie 'key' is. Dienstennovatie staat tegenwoordig op de politieke agenda en men stimuleert initiatieven op dit gebied. Een van de resultaten hiervan is ExSer. Het is de missie van ExSer om het innovatievermogen van dienstverlenend Nederland te vergroten.

De belangrijkste kernactiviteit van ExSer is (diensteninnovatie) programmaontwikkeling. De programma's waaraan ExSer werkt richten zich op publiekprivate samenwerking tussen ondernemingen, wetenschap en de overheid. Op basis van de uitgesproken behoeften van deze partijen wordt door ExSer een actuele onderzoeksagenda vastgesteld. ExSer zoekt de partijen bij elkaar, komt met inhoudelijke voorstellen, faciliteert en coördineert de inbreng van de ExSer partners en regelt de financiering. ExSer doet nadrukkelijk niet zelf onderzoek. Daar zijn andere partijen, onze kennispartners, namelijk veel beter in. De verantwoordelijkheid van ExSer ligt bij de realisering van programma's en de bewaking van de typische diensteninnovatie-insteek: vraaggestuurd, vanuit de behoeften van dienstverlenende organisaties en wetenschappelijk inzicht werken aan de constante vernieuwing van de dienstenportfolio van Nederland.

2. Methodologie

Er is een inventarisatie gemaakt van het huidige opleidingsaanbod op het gebied van (het management van) dienstennovatie op zowel nationaal als internationaal niveau. De inventarisatie is uitgevoerd bij universiteiten, HBO instellingen en (private)business schools. De focus lag hier op zowel gehele opleidingen als op losse vakken.

Hieronder is de toegepaste methodologie uiteengezet.

1. Raadplegen van websites van alle nationale universiteiten, HBO instellingen en business schools.

Zoektermen die hierbij gebruikt zijn (als losse termen en bij voorkeur in combinatie), luiden: *innovatie, innovation, innovative, service, services, dienst, diensten, management, business development.*

Dit leverde een uitgebreide longlist op met opleidingen en losse vakken, waarvan er een groot aantal te algemeen bleken. Na een eerste selectieronde bleven er over:

- 39 universitaire opleidingen (Master, Bachelor en Minor)
- 132 universitaire vakken
- 38 lectoraten
- 36 opleidingen op business schools (zowel kortdurende als meerjarige programma's)

2. Beoordeling van de opleidingen uit de longlist.

Dit is gebeurd aan de hand van de volgende criteria:

- Specifiek gericht op diensten/dienstverlening
- Vormgegeven vanuit systeemperspectief (en dus niet vanuit slechts een vakgebied)
- Vormgegeven vanuit een niet-technologische invalshoek (dus niet enkel innovatie vanuit nieuwe technologie)
- Gericht op innovatie

Inzicht in de samenstelling van de verscheidene opleidingen is verkregen door informatie op de website van de aanbiedende instellingen te achterhalen en de instellingen telefonisch te benaderen voor nadere informatie.

3. 'Quick scan' van internationaal opleidingsaanbod.

Om een goed beeld van het internationale aanbod op het gebied van (het management van) dienstennovatie te krijgen, zijn onderstaande drie stappen gestructureerd uitgevoerd. De focus hierbij lag op 'gehele' opleidingen, niet op losse vakken.

- a) In het document 'EXSER_verkenning_kenniskaart_definitief.pdf (2007)' zijn de resultaten beschreven van een onderzoek naar de 'support' voor de oprichting van ExSer onder Nederlandse specialisten (onderzoekers) op het gebied van diensten of

diensteninnovatie. Bij dit onderzoek zijn 157 onderzoekers aangeschreven, waarvan er 64 hebben geparticipeerd. In dit onderzoek is mede gevraagd wat de 'leaders' zijn op het gebied van diensteninnovatie. Op basis van deze lijst met 'leaders', hebben we geanalyseerd hoe het opleidingsaanbod samengesteld is bij de organisaties (veelal universiteiten) waarvoor deze leaders werkzaam zijn. Deze inventarisatie is voltooid door middel van een 'internet search' en telefonisch contact.

- b) Het in stap 1 genoemde document is in januari 2008 opgesteld. Om de meest recente ontwikkelingen niet te missen, is voor de zekerheid via de mail nogmaals aan vijf vooraanstaande experts met een goed inzicht in het internationale educatie- en onderzoeksaanbod (Pim den Hertog (UvA), Meindert Flikkema (VU), Harry Bouwman (TU Delft), Bart Nieuwenhuis (U Twente) en Wilbert Schaap (SenterNovem)) de volgende vraag gesteld: "Welke (circa vijf) universiteiten vormen naar uw mening internationale centra voor diensteninnovatie?"
- c) Via EXSER relaties met AFSMI (Association For Services Management International) Germany is een overzicht ontvangen van het wereldwijde opleidingsaanbod op het gebied van 'services management'. De hierin genoemde opleidingen zijn geanalyseerd.

4. **Toetsen van tussenliggende resultaten bij vertegenwoordigers van vooraanstaande opleidingsinstellingen en dienstverlenende organisaties.**

Door middel van gesprekken met een zestal vertegenwoordigers zijn tussenliggende resultaten getoetst en waarnodig aangescherpt.

3. Bevindingen opleidingscan

In de eerste helft van 2009 heeft de opleidingscan plaatsgevonden. Onderstaand zijn de resultaten van het opleidingsaanbod op nationaal en internationaal niveau apart weergegeven.

3.1 Opleidingsaanbod nationaal

In bijlage 1 is de long-list geplaatst van opleidingen en vakken die zijn gevonden met behulp van bovengenoemde zoektermen. Hierbij dient vermeld te worden dat het bij een groot aantal HBO-instellingen niet mogelijk bleek om informatie op vakniveau en in veel gevallen zelfs op opleidingsniveau te achterhalen. Vandaar dat ervoor gekozen is om voor HBO-instellingen de focus te leggen op de lectoraten. Vanuit de long-list kunnen onderstaande conclusies getrokken worden:

- In totaal worden er op universiteiten 39 opleidingen aangeboden die een duidelijke link met innovatie of diensten hebben.
- In totaal worden er op universiteiten 132 losse (keuze)vakken aangeboden die een duidelijke link met innovatie of diensten hebben.
- In totaal zijn er op HBO-instellingen 38 lectoraten die een duidelijk link met innovatie of diensten hebben.

Maar:

- Veel opleidingen zijn gericht op productinnovatie of innovatie in het algemeen.
- Veel opleidingen richten zich op innovatie binnen een bepaald vakgebied, zoals biomedisch of biologisch.
- Veel opleidingen worden benaderd vanuit de 'technologische innovatie' gedachte. De technologie (ICT) staat hier centraal.
- Veel opleidingen bevatten losse (keuze)vakken op het gebied van innovatie en soms diensteninnovatie.
- Er is een aantal interessante opleidingen op het gebied van 'service management', echter mist hierin de innovatiecomponent.

3.2 Opleidingsaanbod internationaal

Op basis van de quick scan is een longlist van relevante internationale opleidingen (op universiteiten, hogescholen en business schools tezamen) samengesteld. Deze is in bijlage II geplaatst. Belangrijk om te vermelden is dat we ons hier alleen op dienstengerelateerde opleidingen hebben gefocust. Algemene innovatie opleidingen, dus niet specifiek gericht op diensteninnovatie, zijn niet meegenomen.

Aangezien het voor een aantal opleidingen erg moeilijk bleek om aan volledige informatie te komen, is ervoor gekozen om de opleidingen niet te 'scoren' op criteria.

Uit de internationale scan kunnen de volgende conclusies getrokken worden:

- Vooral in Duitsland, USA en Scandinavië (Finland en Zweden) is erg veel aandacht voor opleidingen gericht op 'services management'.
- Internationaal worden er opleidingen aangeboden die zich sec op de dienstensector richten en een grote dienstennovatie component bevatten.
- Internationaal worden er geen opleidingen aangeboden die zich sec op dienstennovatie richten.
- Het internationale aanbod kan zeer goed als input dienen voor een Nederlandse dienstennovatie opleiding.

3.3 Voorbeelden van interessant aanbod

Om een beeld te geven van het opleidingsaanbod dat ExSer op meerdere onderdelen erg interessant vindt, zijn de hoogscorende opleidingen uit de inventarisatie (nationaal en internationaal) uitgelicht.

A. Health services innovation (Track: Master Public Health, Maastricht University)

Duur: 1 jaar (fulltime)/ 2 jaar (parttime)

Sinds: September 2007

Aantal studenten in 2009: 28 (12 deeltijd/ 16 voltijd)

Deze specialisatie van het Master programma Public Health leidt studenten op tot innovatieve professionals die in staat zijn om de toekomstige richting van healthcare te beïnvloeden en het huidige systeem te transformeren met als doel om healthcare uitkomsten te verbeteren en de kosten (voor zowel patiënten als aanbieders) te verlagen.

Het opleidingsprogramma ziet er als volgt uit:

- Innovation Management in Health Care
- Quality and Professionalism
- Logistics and Operations Management in Health Care
- Normative and Social Aspects of Technology, Innovation, Care and Management in Health Care
- Financial Management

Deze opleiding is wel gericht op een specifiek vakgebied, namelijk Healthcare, echter de interdisciplinaire aanpak van de opleiding en de systeemfocus op innovatie binnen deze dienstensector maakt de opleiding interessant.

B. Excelleren in Dienstenmarketing
(Postacademische leergang, Academie voor Management)

Duur: 9 maanden, zeven twee-daagse modules

Sinds: In aanvraag

Aantal studenten in 2009: In aanvraag

In deze leergang gaat het over de verbinding van de klant met de organisatie en het specifieke serviceconcept. Daarbij staat het ontwikkelen, managen én marketen van serviceconcepten centraal. Een belangrijke vraag hierbij is of de klant een goed gevoel bij de organisatie heeft, en ervaart wat de organisatie bedoelt. Hiermee wordt herkenbaarheid en sympathie gecreëerd. Dit is de essentie van servicegericht denken waarmee een organisatie langdurig concurrentievoordeel kan behalen.

Het opleidingsprogramma ziet er als volgt uit:

- Excelleren in dienstenmarketing
- De dienstverlenende organisatie en de klant
- Merkenbeleid en relaties
- Service experience en delivery
- Recente ontwikkeling in de dienstenmarketingmix en service concepten
- Dienstencommunicatie
- De implementatie van strategische dienstverlening

C. Service Management
(Track: Master business administration, Karlstad University, Zweden)

Duur: 1 jaar (full time)/ 2 jaar (full time, extended)

Sinds: Niet bekend

Aantal studenten in 2009: Niet bekend

“More and more economists work with service production in service companies or public agencies, or in other businesses in which service is of growing importance. The Service Management programme is a result of extensive multidisciplinary research in this field at Karlstad University. You can choose the one-year or the two-year master programme. A Master in Business Administration guarantees an education that meets international expectations”.

Het opleidingsprogramma ziet er als volgt uit:

- Service Management and Marketing
- Management and Leadership
- Corporate Governance
- Value Creation through Service (keuzevak)
- Service Innovation (keuzevak)
- Service Simulations (keuzevak)
- Human Resources and Development (keuzevak)

4. Conclusies & Follow up

Hoewel Nederland in beleid en onderzoek wordt afgeschilderd als een diensteneconomie, blijkt uit de 'opleidingenscan' dat hiervoor de bijbehorende opleidingsinfrastructuur bijna geheel ontbreekt. Een professionele basis voor vernieuwing in de dienstensector is er niet, terwijl dit van grote importantie is voor de ontwikkeling van deze sector. Dit blijkt uit het feit dat 'management van dienstennovatie' niet prominent staat op de agenda bij Nederlandse opleidingsinstituten:

- Geen aanbod exclusief op dit terrein in het huidige opleidingsaanbod van universiteiten, HBO-instellingen en business schools.
- Wel een aantal meer algemene innovatie opleidingen, algemene service management opleidingen, een sector specifieke dienstennovatie opleiding (Health) en een aantal specifieke losse (keuze) vakken die interessant zijn.
- Op internationaal niveau worden er wel een aantal interessante opleidingen aangeboden.

De inventarisatie van het opleidingsaanbod maakt deel uit van een groter project dat loopt tot september 2009. ExSer laat deze inventarisatie volgen door een Opleidingsplan Dienstennovatie dat in september 2009 zal verschijnen. Dit plan bevat ondermeer een update van de 'opleidingenscan' en een overzicht van de opleidingsbehoeften van dienstverlenende organisaties op het gebied van dienstennovatie. Op dit moment vindt de laatste toetsing aan de vraagzijde plaats.

De eerste resultaten vormen grote aanwijzingen dat de behoefte aan 'dedicated' dienstennovatie opleidingsaanbod bij het bedrijfsleven erg groot is. Op dit moment overlegt ExSer met een aantal opleidingspartners om, uitgaande van de beschikbare voorbeelden, drie programma's te ontwikkelen en in de markt te zetten: een masteropleiding, een minor (specialisatie) en een postgraduate (postdoctoraal) executive programma.

5. Referenties

Arundel, A., M. Kanerva, A. van Cruysen en H. Hollanders (2007), "Innovation Statistics for the European Service Sector", Brussels: INNO Metrics 2007 Thematic Paper: www.proinno-europe.eu/metrics.

Cambridge (2008), Succeeding through service innovation: a service perspective for education, research, business and government, White Paper.

Centraal Bureau voor Statistiek (2009), Kennis en Economie 2008, Den Haag.

Desmet, S., B. van Looy en R. van Dierdonck (2003) The Nature of Services. In: B. van Looy, P. Gemmel en R. van Dierdonck (red.) Services Management. Pearson Education Limited, Harlow.

ExSer (2008), Verkenning van Nederlands onderzoeks aanbod op het gebied van diensteninnovatie; een kenniskaart, EXSER_verkenning_kenniskaart_definitief.pdf.

Hollanders, H. (2008), Measuring Services Innovation: Service Sector Innovation Index, in: Six Countries Programme (6CP) Workshop "Non-technical Innovations – Definition, Measurement & Policy Implications", Karlsruhe.

Kox, H.L.M. (2002), Growth challenges for the Dutch business services industry: international comparison and policy issues, Den Haag: CPB.

Kox, H.L.M. & Rubalcaba, L. (2007), Analysing the contribution of business services to European economic growth, BEER-paper nr 9.

Bijlage I

1. Nationale opleidingsaanbod op universiteiten

A. Opleidingen

Opleidingen Universiteiten										
D	SP	NT	I	0/1/2	Titel opleiding	Type	Instelling	Doorlooptijd		
		X	X	1	Science, Business and Innovation	Bachelor	Vrije Universiteit, Amsterdam	Full time, 3 jaar		
	X	X	X	0	Entrepreneurship (Track Bedrijfswetenschappen)	Master	Vrije Universiteit, Amsterdam	Full time, 1 jaar		
	X	X	X	1	Innovation adoption and diffusion (Track Marketing)	Master	Vrije Universiteit, Amsterdam	Full time, 1 jaar		
	X	X		0	Entrepreneurship	Minor	Vrije Universiteit, Amsterdam	Full time, 1 jaar		
	X		X	1	Economie, technologie en innovatie	Minor	TU Delft	Full time, 6 maanden		
	X		X	0	Technology based entrepreneurship	Minor	TU Delft	Full time, 6 maanden		
	X		X	1	Management of technology	Master	TU Delft	full time, 2 jaar		
	X		X	0	Economie, Technologie en Innovatie	Minor	TU Delft	full time, 6 maanden		
X	X		X	1	Systems Engineering, Policy Analysis and Management	Master	TU Delft	full time, 2 jaar		
	X	X	X	1	Innovation and Entrepreneurship (track Business Administration)	Master	Universiteit Twente	Full time, 1 jaar		
X	X	X		1	Service Management (track Business Administration)	Master	Universiteit Twente	Full time, 1 jaar		

	X	X	X	X	1	Management van innovatie	Minor	Universiteit Twente	Full time, 6 maanden
		X	X	X	1	Future: Imaging Tomorrow's World	Minor	Universiteit Twente	Full time, 6 maanden
	X	X	X		0	Ondernemerschap	Minor	Universiteit Twente	1 semester
	X	X	X		0	Ondernemerschap	Minor	Rijks Universiteit Groningen	1 semester
	X	X	X	X	1	Strategy and innovation (track business administration)	Master	Rijks Universiteit Groningen	full time, 1 jaar
	X	X	X	X	1	Business development (track business administration)	Master	Rijks Universiteit Groningen	Full time, 1 jaar
	X				0	Business & ICT (track business administration)	Master	Rijks Universiteit Groningen	Full time, 1 jaar
	X			X	1	Technology Management	Master	Rijks Universiteit Groningen	Full time, 1 jaar
	X	X			0	Ondernemerschap	Minor	Rijks Universiteit Groningen	1 semester
	X	X	X	X	1	Management of Innovation (track business administration)	Master	Erasmus Universiteit Rotterdam	full time, 1 jaar
	X	X	X		0	Entrepreneurship & New Business Venturing (track business administration)	Master	Erasmus Universiteit Rotterdam	Full time, 1 jaar
	X	X	X		0	Entrepreneurship, Strategy & Organization (track Economics & Business)	Master	Erasmus Universiteit Rotterdam	Full time, 1 jaar (part time 2 jaar)
	X	X	X		0	China's Business System: Innovation and Entrepreneurship	Minor	Erasmus Universiteit Rotterdam	Full time, 3 maanden
	X	X	X	X	1	Corporate Entrepreneurship & Strategic Renewal	Minor	Erasmus Universiteit Rotterdam	Full time, 3 maanden
	X	X	X	X	0	Entrepreneurship	Minor	Erasmus Universiteit Rotterdam	Full time, 3 maanden

	X	X	X	1	Entrepreneurship, Innovation and Law	Minor	Erasmus Universiteit Rotterdam	Full time, half jaar
	X	X	X	1	Strategy and innovation (track International Business)	Master	Universiteit Maastricht	Full time, 1 jaar
	X	X	X	0	Entrepreneurship & SME management (track International Business)	Master	Universiteit Maastricht	Full time, 1 jaar
X	X	X	X	2	Health Services Innovation (track: Master of Public Health)	Master	Universiteit Maastricht	Full time, 1 jaar
	X	X	X	1	Technische innovatiewetenschappen	Bachelor	TU Eindhoven	Full time, 3 jaar
	X	X	X	1	Innovation management	Master	TU Eindhoven	Full time, 1 jaar
	X	X	X	1	Entrepreneurship and innovation	Minor	TU Eindhoven	Full time, half jaar
	X	X	X	0	Organisatie, verandering & management (track bestuurskunde)	Master	Universiteit Utrecht	Full time, 1 jaar
	X	X	X	0	International Entrepreneurship (track international economics and business)	Master	Universiteit Utrecht	Niet bekend
	X	X	X	1	Natuurwetenschap en innovatiemanagement	Bachelor	Universiteit Utrecht	full time, 3 jaar
	X	X	X	1	Science and innovation management	Master	Universiteit Utrecht	Full time, 2 jaar
	X	X	X	0	Entrepreneurship	Minor	Universiteit Utrecht	Half jaar, full time
	X	X	X	1	Innovatiemanagement	Minor	Universiteit Utrecht	Full time, half jaar
	X	X	X	0	Management innovation and life sciences (track management economics and customer studies)	Master	Universiteit Wageningen	Full time, 2 jaar

D= Gericht op diensten

SP= Systeemperspectief, dus niet vormgegeven vanuit vakgebied

NT= Niet technologische invalshoek

S= Substantiële focus op innovatie +

0=niet interessant

1=Enkele vakken uit curriculum interessant

2=Op meerdere onderdelen interessant

B. (Keuze)Vakken

(Keuze) Vakken aangeboden op universiteiten		
Titel vak	Type	Instelling
Innovatie management	Bachelor	Erasmus Universiteit Rotterdam
Het managen van innovatie teams	Bachelor	Erasmus Universiteit Rotterdam
Managing innovations	Master	Erasmus Universiteit Rotterdam
Strategy of innovation	Master	Erasmus Universiteit Rotterdam
Managing knowledge and innovation	Master	Erasmus Universiteit Rotterdam
The organization of innovation	Master	Erasmus Universiteit Rotterdam
Innovation in Chains and Networks	Master	Erasmus Universiteit Rotterdam
Innovation project management	Master	Erasmus Universiteit Rotterdam
Creativity for innovation	Master	Erasmus Universiteit Rotterdam
Managing open innovation	Master	Erasmus Universiteit Rotterdam
Marketing, technology and innovation	Master	Erasmus Universiteit Rotterdam
Innovative entrepreneurship	Master	Erasmus Universiteit Rotterdam
Innovation in services	Master	Erasmus Universiteit Rotterdam
Economics of innovation	Master	Erasmus Universiteit Rotterdam
Economics of entrepreneurship and innovation	Bachelor	Erasmus Universiteit Rotterdam
New product development and innovation	Master	Erasmus Universiteit Rotterdam
China's Business System: Innovation and Entrepreneurship	Bachelor	Erasmus Universiteit Rotterdam
Strategie en innovatie	Master	Erasmus Universiteit Rotterdam

Innovatiemanagement	Bachelor	Radbout Universiteit Nijmegen	
Technology, innovation and organization	Master	Radbout Universiteit Nijmegen	
Science and entrepreneurship	Master	Radbout Universiteit Nijmegen	
Capturing value from innovation	Master	Rijks Universiteit Groningen	
Service innovation	Master	Rijks Universiteit Groningen	
Field course Strategy and innovation	Master	Rijks Universiteit Groningen	
Innovatie en duurzaamheid	Bachelor	Rijks Universiteit Groningen	
Innovatie en nieuwe technologie	Bachelor	Rijks Universiteit Groningen	
Innovation & Entrepreneurship	Master	Rijks Universiteit Groningen	
Kennismangement en innovatie	Bachelor	Rijks Universiteit Groningen	
Management Accounting for Technological Innovation	Master	Rijks Universiteit Groningen	
Organisatie, technologie en innovatie	Bachelor	Rijks Universiteit Groningen	
Strategy and innovation	Bachelor	Rijks Universiteit Groningen	
Advanced product and service development	Master	Rijks Universiteit Groningen	
Service operations	Master	Rijks Universiteit Groningen	
Services marketing	Master	Rijks Universiteit Groningen	
Process Innovation and Operational Excellence	Master	Rijks Universiteit Groningen	
Innovation strategy and systems	Master	TU Delft	

Design of Innovative ICT Infrastructures and Services	Master	TU Delft
Innovation management & futures research	Bachelor	TU Delft
Innovation management	Master	TU Delft
Strategic product innovation	Bachelor	TU Delft
Product Ontwerpen en Innovatie	Bachelor	TU Delft
System Innovation and Strategic Niche Management	Bachelor	TU Delft
Product-Service systems	Bachelor	TU Delft
Telematics products and services design	Master	TU Delft
Service systems engineering	Master	TU Delft
Design Methodologies and Innovation Tools	Master	TU Delft
Innovatiemanagement	Bachelor	TU Delft
Markets, organization and innovation	Master	TU Delft
Economics of innovation	Master	TU Delft
Network Management and Innovation	Master	TU Delft
Design of Innovative Systems in Energy and Industry	Master	TU Delft
Transport innovations	Master	TU Delft
The Network society	Master	TU Eindhoven
Innovation in networks and alliance management	Master	TU Eindhoven
System innovatie: governance of transitions	Master	TU Eindhoven
System innovations and strategic niche management	Master	TU Eindhoven

Technologische innovatie: leren innoveren	Bachelor	TU Eindhoven
Sociologie van Technologie en Innovatie voor pre-master T&P	Bachelor	TU Eindhoven
History of innovation	Master	TU Eindhoven
Marketing and Innovation	Master	TU Eindhoven
Technology Entrepreneurship	Master	TU Eindhoven
Innovatie management	Bachelor	TU Eindhoven
Co-creation	Bachelor	TU Eindhoven
Innovative design	Bachelor	TU Eindhoven
Service engineering and marketing	Master	TU Eindhoven
Technologische innovaties: creatie, protectie en diffusie	Bachelor	TU Eindhoven
Markten en sociale organisatievormen voor technologische innovatie	Bachelor	TU Eindhoven
Gezondheidszorg en technologie 1	Bachelor	TU Eindhoven
Normative and Social Aspects of Technology, Innovation, Care and Management in Health Care	Master	Universiteit Maastricht
Innovation management in health care	Master	Universiteit Maastricht
Implementation and Evaluation of Health Care Innovations	Master	Universiteit Maastricht
Governance of Health Care Innovation	Master	Universiteit Maastricht
Communicatie van service organisaties	Master	Universiteit Twente
Governance of technology	Master	Universiteit Twente
Management van technologie	Master	Universiteit Twente

Management and organization of technological innovation	Master	Universiteit Twente
Management van innovatie	Bachelor	Universiteit Twente
Analyse van innovatie in de samenleving	Bachelor	Universiteit Twente
Communication consultancy during innovation and change	Master	Universiteit Twente
Systeem innovatie en strategisch niche management	Master	Universiteit Twente
Innovatie en ondernemerschap	Bachelor	Universiteit Twente
Innovation and technology dynamics	Master	Universiteit Twente
Organising innovation	Master	Universiteit Twente
Innovatiemanagement en HRM	Bachelor	Universiteit Twente
Innovation & Regulation	Master	Universiteit Twente
Masterclass innovation & entrepreneurship	Master	Universiteit Twente
International Health Strategy and Hospital of the Future	Master	Universiteit Twente
Innovation and regulation	Master	Universiteit Twente
NWI- Economie van technologie & innovatie	Bachelor	Universiteit Utrecht
NWI- Introductie technologie & innovatie	Bachelor	Universiteit Utrecht
Theorie van innovatie en organisatie	Bachelor	Universiteit Utrecht
NWI-theory and practice of innovation policy	Bachelor	Universiteit Utrecht
Innovation and organizations	Bachelor	Universiteit Utrecht
Management of innovation processes	Bachelor	Universiteit Utrecht
Innovation Systems	Bachelor	Universiteit Utrecht

Designing innovation research	Master	Universiteit Utrecht
Measuring and modelling innovation (I & II)	Master	Universiteit Utrecht
Project innovation management	Master	Universiteit Utrecht
Project innovation processes	Master	Universiteit Utrecht
Concurrentieanalyse en innovatiebeleid	Master	Universiteit Utrecht
Micro economics of innovation	Bachelor	Universiteit Utrecht
Theories of technology & innovation (I & II)	Master	Universiteit Utrecht
Business, sustainability and innovation	Bachelor	Universiteit Utrecht
Verpleegkundig Innovatiebeleid	Master	Universiteit Utrecht
Innovaties in Verkeer en Vervoer	Bachelor	Universiteit Utrecht
Context van Energie-innovaties	Master	Universiteit Utrecht
Innovations for sustain mobility	Bachelor	Universiteit Utrecht
Management biopharmaceutical innovations	Bachelor	Universiteit Utrecht
Management van Biofarmaceutische Innovaties	Bachelor	Universiteit Utrecht
Creativity and innovation	Bachelor	Universiteit van Amsterdam
Cultural Entrepreneurship and Innovation	Master	Universiteit van Amsterdam
Information and innovation	Master	Universiteit van Amsterdam
ICT and services	Master	Universiteit van Amsterdam
Marketing management: services marketing	Master	Universiteit van Amsterdam
Technology management	Bachelor	Universiteit van Amsterdam

Media innovation	Bachelor	Universiteit van Amsterdam
Beleid, innovatie en organisatie	Bachelor	Universiteit van Leiden
Innovation and Organization	Bachelor	Universiteit van Tilburg
Entrepreneurship and innovation	Master	Universiteit van Tilburg
Management of knowledge and innovation	Master	Universiteit van Tilburg
Innovation and change	Bachelor	Universiteit van Tilburg
Service oriented Enterprise architecture	Bachelor	Universiteit van Tilburg
Services marketing	Bachelor	Universiteit van Tilburg
Innovating Leisure organizations and networks	Bachelor	Universiteit van Tilburg
Innovative Technologies Risks and Regulation	Master	Universiteit Tilburg
Introduction to Communication and Innovation	Bachelor	Universiteit van Wageningen
Innovation Management and Cross-Disciplinary Design	Bachelor/Master	Universiteit van Wageningen
Introduction to Communication and Innovation Studies	Master	Universiteit van Wageningen
Innovations in Marketing Decision Making	Master	Universiteit van Wageningen
Technology, innovation and strategy	Master	Universiteit van Wageningen
Technology and innovation	Bachelor	Vrije Universiteit, Amsterdam
High Tech Entrepreneurship (in preparation)	Master	Vrije Universiteit, Amsterdam

Strategy and innovation	Bachelor	Vrije Universiteit, Amsterdam
Services marketing	Bachelor	Vrije Universiteit, Amsterdam
Human resource for business services	Master	Vrije Universiteit, Amsterdam
Business administration in the services industry	Bachelor	Vrije Universiteit, Amsterdam
Inleiding Science, Business and Innovation	Bachelor	Vrije Universiteit, Amsterdam
E-business innovation	Bachelor	Vrije Universiteit, Amsterdam
Organization and innovation	Master	Vrije Universiteit, Amsterdam
Management van innovaties	Bachelor	Vrije Universiteit, Amsterdam
Knowledge and innovation networks	Master	Vrije Universiteit, Amsterdam
Innovatiewetenschappen	Bachelor	Vrije Universiteit, Amsterdam
Innovatieproject Energie	Bachelor	Vrije Universiteit, Amsterdam

C. Meest relevante vakken

Meest relevante vakken		
Titel vak	Type	Instelling
Service innovation	Master	Rijks Universiteit Groningen
Innovation in services	Master	Erasmus Universiteit Rotterdam
Service engineering and marketing	Master	TU Eindhoven
ICT and services	Master	Universiteit van Amsterdam
Marketing management: services marketing	Master	Universiteit van Amsterdam
Services marketing	Bachelor	*Vrije Universiteit, Amsterdam *Rijksuniversiteit Groningen *Universiteit van Tilburg
Business administration in the services industry	Bachelor	Vrije Universiteit, Amsterdam

2. Nationaal opleidingsaanbod HBO-instellingen

A. Lectoraten

Lectoraten							
D	SP	NT	I	0/1/2	Titel Lectoraat	Instelling	
	X	X	X	1	Innovatief ondernemen	Avans Hogeschool	
		X	X	0	Innovatie bouwproces en techniek	Avans Hogeschool	
	X	X	X	1	Sociale innovatie	Christelijke Hogeschool Ede	
			X	0	ICT en onderwijsinnovatie	Christelijke Hogeschool Windesheim	
			X	0	ICT innovaties in de zorg	Christelijke Hogeschool Windesheim	
		X	X	0	Innoveren in de ouderenzorg	Christelijke Hogeschool Windesheim	
	X	X	X	1	Innovatiemanagement in internationaal perspectief	Fontys Hogescholen	
	X	X	X	1	Ondernemen en innoveren	Haagse Hogeschool/TH Rijswijk	
	X	X	X	1	Creerend ondernemen	Hanzehogeschool Groningen	
	X		X	1	New business & ICT	Hanzehogeschool Groningen	
				0	Verpleegkundige innovatie en positionering	Hanzehogeschool Groningen	
	X	X	X	1	Innovatiemanagement en ondernemerschap	Hogeschool Leiden	
	X		X	0	Innovatie en ondernemerschap	Hogeschool Rotterdam	
	X	X	X	1	Business, ICT en innovatie	Hogeschool Utrecht	

X	X	X	X	X	2	International business and innovation	Hogeschool Utrecht
	X	X	X	X	1	Marketing, marktonderzoek en innovatie	Hogeschool Utrecht
	X	X	X	X	1	Organiseren van innovatie	Hogeschool Utrecht
	X	X	X		0	Sociaal beleid, innovatie en beroepsontwikkeling	Hogeschool Utrecht
		X	X	X	0	Financieel-economische advisering bij innovaties	Hogeschool Utrecht
					0	ICT en hoger onderwijs	Hogeschool Utrecht
		X	X	X	0	Innovatieve maatschappelijke dienstverlening	Hogeschool Utrecht
	X	X	X	X	1	Technisch innoveren en ondernemen	Hogeschool van Amsterdam
		X	X	X	0	Leren en innoveren	Hogeschool van Amsterdam
		X	X	X	1	Governance en innovatiedynamiek in het onderwijs	Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
		X	X		0	Ontwerpen van innovatieve leerarrangementen	Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
		X	X		0	Innovatie van leren in organisaties	Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
		X	X	X	0	Management van zorg en dienstverlening	Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
	X	X	X	X	1	Innovatie (in de publieke sector)	Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
	X	X	X	X	1	Ondernemen en innoveren	Hogeschool Zeeland
	X	X	X	X	1	Innovatief ondernemen en risicomanagement	Hogeschool Zuyd
			X	X	0	Technologie in zorg	Hogeschool Zuyd
	X	X	X	X	2	Open innovatie	Noordelijke hogeschool Leeuwarden

			X	X	0	Innovatie en competentieontwikkeling in de zorg (Talma)	Noordelijke hogeschool Leeuwarden
				X	0	Technologie in zorg en welzijn	Saxion hogescholen
					0	Ondernemen in de zorg	Saxion hogescholen
		X	X	X	1	Kennisinnovatief ondernemerschap	Saxion hogescholen
X	X	X	X		1	Service Studies	Stenden Hogeschool

D= Gericht op diensten

SP= Systeemperspectief, dus niet vormgegeven vanuit vakgebied

NT= Niet technologische invalshoek

S= Substantiële focus op innovatie

3. Nationaal opleidingsaanbod Business Schools

Business schools *									
D	SP	NT	I	0/1/2	Titel opleiding	Type opleiding	Aanbieder	Doorlooptijd/studieload	
X	X	X	X	2	Excelleren in Dienstenmarketing	Postacademische leergang	Academie voor management	9 maanden: 7 modules van 2 dagen	
X	X	X		1	Service Management (Strategy on Service)	Executive Master	Lemniscaat SOM	2 jaar	
	X	X	X	1	Strategic Business Development	Postacademische leergang	Academie voor management	9 maanden: 8 modules van 2 dagen	
	X	X	X	0	Maatschappelijk innoveren van Transitieopgave naar Resultaat	Cursus	Wageningen Business School	3 dagen	
X	X	X		1	Marketing of Services (MOS)	Executive education	Maastricht SOM	12 weken (deeltijd)	
	X	X	X	1	Executive master of business innovation	Executive master	Tias Nimbias	2 jaar (deeltijd)	
	X	X	X	0	Master Class Innovatie voor de Non-Profit Sector	Masterclass	Tias Nimbias	3 dagen	
	X	X	X	0	Innovation and Strategy Implementation	Masterclass	Tias Nimbias	5 dagen	
	X	X	X	1	Strategie, Innovatie en Governance	Executive programme	Tias Nimbias	9 maanden: 5 masterclasses van gemiddeld 3 dagen	
		X	X	0	Trends en dilemma's rondom strategie en innovatie	Masterclass	Tias Nimbias	3 dagen	
				0	Innovations in Governance	Masterclass	Tias Nimbias	4 dagen	
	X	X	X	1	Masterclass innovation for executives	Masterclass	Tias Nimbias	4 dagen	
X	X	X		1	Masterclass operational excellence in services	Masterclass	Tias Nimbias	3 dagen	

	X	X	X	1	Masterclass Product development & innovatie	Masterclass	Nyenrode	2 modules van 2 dagen
	X	X		0	Masterclass ondernemerschap	Masterclass	Avans Plus	6 maanden: 32 dagdelen
			X	0	Master of ICT and business innovation	Executive Master	Avans Plus	2 jaar (deeltijd)
	X	X	X	1	Masterclass ICT & strategisch management van technologie en innovatie	Masterclass	Avans Plus	4 maanden: 8 bijeenkomsten
	X		X	0	Masterclass Strategie van ICT en Innovatie	Masterclass	NCOI	10 weken
	X	X	X	0	Master in Management & Innovation	Executive Master	Pro Education	1 jaar (deeltijd)
	X	X	X	1	Masterclass Innovatiemanagement	Masterclass	Pro Education	3 maanden: 8 lesdagen
	X	X	X	1	Masterclass innovation and change	Masterclass	Pro Education	3 maanden: 8 lesdagen
		X		0	post-master Strategische Innovatie in de Maatschappelijke Sector	Post Master	ABK	1 jaar: 6 modules van 5 dagdelen
	X	X		1	Business and new entrepreneurship	Bachelor (deeltijd)	New Business School A'dam	3 jaar (deeltijd)
		X	X	0	Baak innovatieprogramma	Cursus	De Baak	4 dagen
	X	X	X	1	Master of management & innovation	Executive Master	HAN	2 jaar (deeltijd)
X	X	X		1	International Service management	Master	Stenden Hogeschool	1 jaar (full time)/ 2 jaar (deeltijd)
	X	X	X	1	Open Innovation	Executive program	Rotterdam SOM	3 dagen
		X	X	0	Master Leren & Innoveren	Master	InHolland	2 jaar (deeltijd)

				0	Master of Learning and Innovation	Master	Stenden Hogeschool	2 jaar (deeltijd)
				0	Innovatie en Ondernemerschap in de Zorg	Cursus	TSM	8 maanden: 7 modules van 5 dagdelen
				0	Met Zorg Vernieuwend Ondernemen	Cursus	TSM	11 maanden: 23 dagdelen
X				0	Dienstenmarketing: toepassingen voor zorg en welzijn	Post HBO cursus	InHolland	8 bijeenkomst van 2,5 uur
X				2	Masterclass Management van Professionele Dienstverlening	Masterclass	Nyenrode	6 maanden: 5 modules van 2 dagen
				0	Implementatie van onderwijsinnovaties	Cursus	Open Universiteit	100-120 uur studieload
				0	Onderwijsinnovatie (Track Master of Educational Management)	Executive master	Via Vinci	1 jaar

* Bij de business schools hebben we ons gefocust op de 'open opleidingen'.
Het is niet te achterhalen welke INCOMPANY opleidingen door desbetreffende aanbieders worden ontwikkeld.

D= Gericht op diensten

SP= Systeemperspectief, dus niet vormgegeven vanuit vakgebied

0=niet interessant

1=Enkele vakken (/onderdelen) uit curriculum interessant

2=Op meerdere onderdelen interessant

NT= Niet technologische invalshoek

S= Substantiële focus op innovatie

Bijlage II

Internationaal opleidingsaanbod

Internationaal					
Opleiding	Type	Instelling	Land		
Service engineering & network management (voor de telecom)	Master	Concordia University	Canada		
Managing the Service Delivery System	Executive education	SIMI Scandinavian International Management Institute	Denemarken		
MBA Sales & Services	MBA	Hogeschool/University Furtwangen	Duitsland		
Service Management	MBA	International Business School of service management Hamburg	Duitsland		
RWTH-Zertifikaturs "Chief Service Manager"	Executive education	RWTH International Academy Aachen University	Duitsland		
Handels- und Dienstleistungsmanagement??	Bachelor	Hochschule Amberg-Weiden	Duitsland		
Service Excellence	Executive education	European Business School	Duitsland		
Service marketing	Bachelor	Hochschule Pforzheim	Duitsland		
Dienstleistungsmanagement (track business administration)	Bachelor	VWA-Studienakademie	Duitsland		
Service engineering & management	Summer school	Helsinki university	Finland		

Master's programme in service management and engineering	Master	Helsinki university	Finland
Service Management	Master	Helsinki Polytechnic Stadia	Finland
Service Science	Master	University of Westminster	Groot-Brittannie
Service Science	Master	Harrow business school	Groot-Brittannie
Driving Service Performance	Executive education	Cranfield School of Management	Groot-Brittannie
Driving Service Innovation Action Workshop	Executive workshop	Cranfield School of Management	Groot-Brittannie
New business models in services innovation	workshop	Public Research Henri Tudor	Luxemburg
Master in Services Engineering and Management	Master	Universiteit van Porto	Portugal
Service Leadership Institute Mini MBA	Mini MBA	Arizona State University (W.P. Carey School of Business)	USA
Qualcomm Smart Services Leadership	3 day executive course	Arizona State University (W.P. Carey School of Business)	USA
The Services MBA (track business administration)	MBA	Cumberland University	USA
Managing Services Program	Executive education	Fisher College of business	USA
Service management and engineering	Executive education	University of Bridgeport	USA
Services Science Management and Engineering	Executive education	University of California Santa Cruz (ism IBM)	USA

MBA in Service	MBA	University of Maryland	USA
Leadership program in service innovation	1 week course	Berkely university in samen werking met AMSI	USA
Service management (Track: MBA)	Master	University of California	USA
Service management (track: business administration)	Master	Karlstad University	Zweden
Master Programme with a Profile in Service Science	Master	Karlstad University	Zweden