



Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap
Företagsekonomi

Kursplan

Tjänstedesign: kundbehov, metoder och implementering

Kurskod:	FEAD99
Kursens benämning:	Tjänstedesign: kundbehov, metoder och implementering <i>Service design: Customer needs, methods and implementation</i>
Högskolepoäng:	5
Utbildningsnivå:	Avancerad nivå
Successiv fördjupning:	Avancerad nivå, har endast kurs/er på grundnivå som förkunskapskrav (A1N)

Huvudområde:

FOA (Företagsekonomi)
IEA (Industriell ekonomi)

Beslut om fastställande

Kursplanen är fastställd av Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap 2023-05-25 och gäller från höstterminen 2023 vid Karlstads universitet.

Behörighetskrav

90 hp varav lägst 30 hp på G2F-nivå eller högre inom samhälls-, beteende- eller naturvetenskap samt minst 2 års arbetslivserfarenhet inom för kursen relevant yrkesverksamhet. Gymnasiets engelska 6. Motsvarandebedömning kan göras.

Lärandemål

Efter avslutad kurs skall studenten kunna

1. redogöra för tjänstedesignmetoder och modeller, samt hur de kan tillämpas,
2. förklara och tillämpa metoder för att identifiera behovsmönster i uttalade och

underliggande kundbehov,

3. tillämpa tjänstedesignmetoder för att omsätta användares behov i konkreta tjänsteerbjudanden och tjänsteupplevelser, samt

4. analysera, planera och kritiskt reflektera över hur tjänsteerbjudandets värdeskapande kan implementeras samt hur samordning kan ske mellan olika tjänsteleverantörer, i både intraorganisatoriska och interorganisatoriska värdenätverk.

Innehåll

Kursen är casebaserad och har som målsättning att ge studenten kunskap om, och förståelse för, hur tjänstedesignmetoder kan användas för att utveckla lösningar som utgår ifrån användares och kunders behov, uttalade såväl som underliggande. Vidare ger kursen kunskap om metoder för att upptäcka mönster samt analysera och skapa insikter om behoven som sedan ligger till grund för de lösningar som utvecklas och som styr utformningen av tjänsten. Kursen ger även kunskap och förståelse för utmaningar kopplade till implementering inklusive kvalitetsparametrar, och samordning/samspel mellan olika tjänsteleverantörer som användaren möter.

Kursens innehåll förmedlas bland annat via en kombination av streamade föreläsningar, hemuppgifter och praktiska obligatoriska workshoppar. Kursen kräver aktivt deltagande i diskussioner på workshoppar, seminarier och övriga lärandeaktiviteter under kursens gång. Diskussionsinnehållet i kursen bestäms delvis av studenterna och utgår från deras erfarenheter, frågor och utmaningar i sina verksamheter.

Kursen förutsätter självständigt arbete, kontinuerlig textinläsning samt aktivt och reflekterande deltagande.

Kurslitteratur och övriga läromedel

Se separat dokument.

Examination

Samtliga lärandemål examineras genom skriftliga och muntliga, individuella och gruppvisa uppgifter som diskuteras och presenteras på seminarier.

Om studenten har ett beslut från Karlstads universitet om riktat pedagogiskt stöd på grund av dokumenterad funktionsnedsättning har examinator rätt att ge studenten en anpassad examination eller att låta studenten genomföra examinationen på ett alternativt sätt.

Betyg

Kursen bedöms enligt betygsskalan Väl godkänd (VG), Godkänd (G) eller Underkänd (U).

Kvalitetsuppföljning

Under och efter kursen sker en uppföljning av måluppfyllelse och förutsättningar för lärande i kursen. Dess främsta syfte är att bidra till förbättringar. Studenternas erfarenheter och synpunkter är ett av underlagen för granskningen, och inhämtas i enlighet med gällande regelverk. Studenterna informeras om resultaten och eventuella beslut om åtgärder.

Kursbevis

Kursbevis utfärdas på begäran.

Övrigt

Gällande regler för utbildning på grundnivå och avancerad nivå vid Karlstads universitet reglerar studenters och anställdas skyldigheter och rättigheter.