

Tjenesteinnovasjon og servicedesign

Emnekode: E-BAC001_1, **Vekting:** 10

Tilbys av: Norsk hotellhøgskole, Det samfunnsvitenskapelige fakultet

Semester undervisningsstart og varighet: Vår, 1 semestre

Semester eksamen/vurdering: Vår

Undervisningsspråk: Norsk

Fagpersoner

-Erik Lerdahl (Emneansvarlig)

Introduksjon

Emnet gir en innføring i teorier, metoder og praksis knyttet til tjenesteutvikling og design. Kurset fokuserer på en praktisk forståelse til hvordan man kan forbedre eksisterende tjenester og utvikle nye tjenester, basert på avdekking av brukerinnsikt og design av brukerreiser. Kurset gir en grunnleggende kompetanse på verktøy og metoder anvendt i tjenstedesign.

Læringsutbytte

Kunnskap

Studenten skal etter endt kurs:

- ha kunnskap om hva som gir gode tjenesteopplevelser til brukere og innbyggere.
- ha forståelse for hvorfor tjenstedesign blir stadig viktigere i en tid med digitalisering, nye forretningsmodeller og omstilling.
- ha kunnskap om teorier og sentrale begreper knyttet til tjenesteutvikling og design
- ha kunnskap og forståelse om de ulike fasene i design, utvikling og implementering av nye tjenester - og forbedring av eksisterende tjenester
- ha kunnskap om designtenkning og hvordan slik tenkning bidrar til å gi bedre tjenester
- ha grunnleggende kunnskap om kreative metoder for utvikling av nye tjenstekonsepter

Ferdigheter Studenten skal etter endt kurs:

- kunne anvende ulike verktøy for å få innsikt i brukerbehov og brukerreisen
- kunne bruke ulike kreative verktøy for utvikling av nye tjenstekonsepter
- mestre ulike visualiseringsverktøy og kunne lage enkle prototyper av tjenstekonsepter og teste de mot brukergrupper

Generell kompetanse Studenten skal etter endt kurs:

- ha en grunnleggende forståelse av designprosessen fra innsiktgenerering til utvikling av tjensteløsninger
- kunne kritisk reflektere over sin egen praksis i bruk av ulike metoder og verktøy ved utvikling av nye tjenstekonsepter, og knytte det til teori på feltet

Innhold

Emnet vil gi en innføring i teorier, metoder, og praksis knyttet til tjenesteutvikling og design. Emnet vil fokusere på en praktisk forståelse for hvordan man kan forbedre eksisterende tjenester, og utvikle nye tjenester, basert på avdekking av brukerinnsikt, og design av brukerreiser. Emnet vil gi en grunnleggende kompetanse på verktøy og metoder som anvendes i tjenstedesign. Målgruppen for emnet er ansatte i privat og offentlig sektor som ønsker en kunnskapsoppdatering i tjenesteinnovasjon og servicedesign. Emnet er lagt til bachelornivå for å være aktuelt for et bredest mulig marked.

Arbeidsformer

Forelesninger, øvingsoppgaver basert på ulike case, gruppearbeid. Ulike teorier, modeller og metoder foreleses. Metoder og teknikker testes ut i påfølgende workshops der studentene arbeider på en konkret case. Det vil også være gjesteforelesere fra næringslivet og designbransjen som forteller om sin praksis og metodiske inngang til tjenesteutvikling og design.

Eksamen/Vurdering

	Vekt	Varighet	Karakter	Hjelpemidler
Hjemmeeksamen	1/1	7 Dager	A - F	

Kan skrives alene eller i grupper på inntil 3 studenter.

Vilkår for å gå opp til eksamen/vurdering

Studentene må bestå 2 obligatoriske innleveringsoppgaver i løpet av semesteret for å kunne gå opp til eksamen.

Emneevaluering

Emnet vil følge studentevalueringprosedyrer fastlagt av UiS og SV-fakultetet.

Pensumlitteratur

Marc Stickdorn, Markus Hormess, Adam Lawrence og Jakob Schneider. 2018. This is Service Design Doing. O'Reilly. ISBN: 978-1-491-92718-2. Sider: 540.

Erik Lerdahl. 2007. Slagkraft, håndbok i idéutvikling. Gyldendal Akademisk. Sider: 268
Oppdatert artikkelsamling.

Anbefalt litteratur

Lara Penin. 2018. Designing the invisible. An introduction to Service design. London: Bloomsbury. Sider: 341