

# Tjenesteinnovasjon og -design

**Emnekode:** E-XXXXXX\_1

**Vekting (SP):** 10

**Semester undervisningsstart:** Vår

**Antall semestre:** 1 semester

**Semester eksamen/vurdering:** Vår

**Undervisningsspråk:** Norsk

**Tilbys av:** Det samfunnsvitenskapelige fakultet, Norsk hotellhøgskole

## Innhold

Emnet er et videreutdanningstilbud på mastergradsnivå som gir studiepoeng tilsvarende 10 ECTS og kan inngå som emne i en fullverdig EVU master. I emnet gis det en innføring i teorier, modeller, metoder, og praksis knyttet til tjenesteinnovasjon og design. Emnet vektlegger både en praktisk og teoretisk forståelse for hvordan man kan forbedre eksisterende tjenester, og utvikle nye tjenester, basert på avdekking av brukerinnsett, og design av nye brukerreiser. Emnet vil gi en grunnleggende kompetanse på verktøy og metoder som anvendes i tjenstedesign, inkludert kreative metoder.

Målgruppen for emnet er ansatte i privat og offentlig sektor som ønsker et kompetanseløft i tjenesteinnovasjon og design, både som planlegger, utvikler, prosjektleder eller bestiller av nye tjenesteløsninger.

## Læringsutbytte

### Kunnskap

Studenten skal etter endt kurs:

- ha kunnskap om hva som gir gode tjenesteopplevelser til brukere og innbyggere
- ha forståelse og kunne argumentere for hvorfor tjenstedesign blir stadig viktigere i en tid med digitalisering, nye forretningsmodeller og behov for omstilling
- ha kunnskap om ulike teorier, modeller, metodikk og sentrale begreper knyttet til tjenesteinnovasjon og design
- ha kunnskap om designtenkning og hvordan slik tenkning bidrar til å gi bedre tjenester
- ha kunnskap om ulike kreative metoder for utvikling av nye tjenestekonsepser, og de teoretiske prinsippene bak metodene
- ha kunnskap om hvordan utviklingen av nye tjenester kan bli forankret og iverksatt i organisasjoner

## **Ferdigheter**

Studenten skal etter endt kurs:

- kunne anvende ulike metoder og verktøy for å få innsikt i brukerbehov og brukerreisen
- kunne bruke ulike kreative verktøy for utvikling av nye tjenestekonsepser
- mestre ulike visualiseringsverktøy, kunne lage enkle prototyper av tjenestekonsepser og kunne anvende ulike testmetoder for å få relevante tilbakemeldinger fra brukergrupper
- kunne planlegge og igangsette et utviklingsprosjekt på nye tjenesteområder
- kunne kritisk beskrive og evaluere både innovasjonsprosess, resultat og egen praksis i lys av teori på feltet

## **Generell kompetanse**

Studenten skal etter endt kurs:

- kunne bidra til nytenking og innovasjonsprosesser
- inneha en god forståelse av grunnleggende dimensjoner ved innovasjonsprosessen slik at kunnskapen og ferdighetene kan anvendes på nye problemstillinger og tjenesteområder
- kunne diskutere faglige problemstillinger og analysere både med spesialister og med allmennheten
- kunne fungere som planlegger, utvikler, prosjektleder eller bestiller av nye tjenesteløsninger
- kunne formidle selvstendig arbeid og egenrefleksjon skriftlig med et språk som er naturlig innenfor feltet

## **Opptakskrav**

a) Bachelorgrad, cand.mag.-grad, annen grad eller yrkesutdanning av minimum 3 års omfang, utdanning som i henhold til § 3-4 i lov om universiteter og høyskoler er godkjent som jevn gode med ovennevnte grader eller utdanningsløp.

b) SV-fakultetet ved Universitetet i Stavanger kan i spesielle tilfeller godkjenne andre dokumenterte kvalifikasjoner som helt eller delvis likeverdige med utdanningsløpene nevnt i a. – Opptak på bakgrunn av realkompetanse.

c) I tillegg kreves minst to års relevant yrkespraksis.

## **Realkompetanse**

For å kunne søke opptak på bakgrunn av realkompetanse kreves det minimum 60 studiepoeng fra tidligere studier.

## **Eksamen/vurdering**

Bokstavkarakter A-F. En ukes designsprint hjemmeeksamen. Kan skrives alene eller i grupper på inntil 3 studenter.

## **Vilkår for å gå opp til eksamen/vurdering**

Studenten må bestå 2 obligatoriske innleveringsoppgaver i løpet av semesteret for å kunne gå opp til eksamen. Disse vurderes som godkjent/ikke godkjent.

**Arbeidsformer**

Forelesninger, øvingsoppgaver basert på ulike case, gruppearbeid og selvstudier. Ulike teorier, modeller og metoder foreleses. Metoder og verktøy testes ut i workshops der studentene arbeider på en konkret case. Skrivning av refleksjonsnotater basert på både eget utviklingsarbeid og teori og litteratur på feltet. Det vil også være gjesteforelesere fra næringslivet og designbransjen som forteller om sin praksis og metodiske inngang til tjenesteinnovasjon og design.

**Fagperson**

Professor II Erik Lerdahl

**Emneevaluering**

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