

RTU studiju kurss "Pakalpojumu dizains"

33000 Datorzinātnes, informācijas tehnoloģijas un enerģētikas fakultāte

Vispārējā informācija

Kods	PA0404
Nosaukums	Pakalpojumu dizains
Studiju kursa statuss programmā	Obligātais/Ierobežotās izvēles
Atbildīgais mācītbspēks	Ingars Eriņš - Doktors, Asociētais profesors
Mācītbspēks	Māra Pētersone - Doktors, Vadošais pētnieks
Apjoms daļās un kredītpunktos	1 daļa, 3.0 kredītpunkti
Studiju kursa īstenošanas valodas	LV, EN
Anotācija	Študijs kurss ir iekļauts kopīgā študiju programmā "Finanšu pārvaldības informācijas sistēmas". Šo študiju kursu īsteno partneraugstskola - Banku augstskola.
Mērķis un uzdevumi, izteikti kompetencēs un prasmēs	Študiju kursa mērķis ir iepazīstināt ar pakalpojumu dizaina procesu, dizaina metodoloģijām un to pielietojumu uz klientu orientētu pakalpojumu izstrādē vai redizaina procesā. Študiju kurss sniegs ieskatu pakalpojuma lietotāju izpētes un vajadzību prioritizēšanas, risinājumu izstrādes, prototipēšanas un risinājumu testēšanas procesā.
Patstāvīgais darbs, tā organizācija un uzdevumi	Students izpilda patstāvīgos grupu darbus, veic gadījumu analīzi, intervijas, sagatavo individuālos patstāvīgos darbus, ko vada lektors.
Literatūra	<p>Obligātā/Obligatory:</p> <ol style="list-style-type: none"> Arvola, M., & Artman, H. (2007). Enactments in Interaction Design: How Designers Make Sketches Behave. Artifact. Brown, Tim. (2009). Change by Design. New York: Harper Collins. Charan, Ram and A.G. Lafley. (2008) The Game Changer: How You Can Drive Revenue and Profit with Innovation. New York: Crown Business. Czarniawska, B. (2007). Shadowing and other techniques for doing fieldwork in modern societies. Malmö: Liber. Dearden, A. (2006). Designing as a conversation with digital materials. Design Studies. Eckert, C., & Stacey, M. (2000). Sources of Inspiration: a language of design. Design Studies. <p>Papildu/Additional:</p> <ol style="list-style-type: none"> Edvardsson, B., Gustafsson, A., Johnson, M. D., & Sandén, B. (2000). New Service Development and Innovation in the New Economy. Lund: Student- litteratur. Ehn, P. (1992). Setting the stage for design as action : artifacts for partici- patory design in theory and practice. Nordisk arkitekturforskning. Goldstein, S. M., Johnston, R., Duffy, J., & Rao, J. (2002). The service concept: the missing link in service design research? Journal of Operations Management. Gallouj, F., & Weinstein, O. (1997). Innovation in services. Research Policy. Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). The discovery of grounded theory : strate- gies for qualitative research. Chicago: Aldine. Herring, S. R., Chang, C.-C., Krantzler, J., & Bailey, B. P. (2009). Getting inspired! Understanding How and Why Examples are Used in Creative Design Practice. CHI2009. Designing Services with Innovative Methods (pp. 78-97). Keuruu, Finland: Otava Book Printing LTD. Holmlid, S. (2007). Interaction design and service design: Expanding a comparison of design disciplines. Nordes. Stockholm. Koivisto, Mikko and Satu Miettinen, ed. (2009). Designing Services with Innovative Methods. Keuruu: University of Art and Design Helsinki. Krippendorff, K. (2006). The semantic turn: a new foundation for design. Boca Raton, FL.: CRC Press. Lockwood, Thomas, ed. (2010). Design Thinking: Integrating Innovation, Customer Experience, and Brand Value. New York: Allworth Press. Martin, Roger. (2006). The Design of Business. Boston: Harvard Business Press, 2009. Mattelmäki, Tuuli. Design Probes. Vaajakoski: Gummerus Printing. Miettinen, S., & Koivisto, M. (2009). Designing services with innovative met- hods. Helsinki, Finland: TAIK/ Kuopio Acadademy of Design. Moritz, S. (2005). Service Design: Practical Access to an Evolving Field. Cologne, Germany: Köln International School of Design. Pinhanez, C. (2009). Services as Customer-Intensive Systems. Design Issues. Saffer, D. (2007). Designing for Interaction: Creating Smart Applications and Clever Devices. USA: New Riders. Sanders, B.-N., Elizabeth, & Stappers, P. J. (2008). Co-creation and the new landscapes of design. CoDesign. Schön, D. A. (1983). The reflective practitioner: How professionals think in action. USA: Basic Books.
Nepieciešamās priekšzināšanas	Problēmrisināšanas prasmes.

Studiju kursa saturs

Saturs	Pilna un nepilna laika klātienēs študijas		Nepilna laika neklātienēs študijas	
	Kontakt stundas	Patstāv. darbs	Kontakt stundas	Patstāv. darbs

Ievads - pakalpojums.	4	4	0	0
Ievads - pakalpojumu dizains.	4	4	0	0
Praktiska koprades darbnīca - iepazīšanās ar pakalpojumu dizaina procesu un metodēm.	4	4	0	0
Izpēte. Datu ievākšana un datu analīze pakalpojumu dizainā.	4	4	0	0
Problēmu, kritēriju, attīstības virzienu identificēšana pakalpojumu dizainā.	4	4	0	0
Praktiska koprades darbnīca - Blueprint metode.	4	4	0	0
Risinājumu ģenerēšana, pakalpojumu dizains un redizains.	4	4	0	0
Risinājumu validēšana pakalpojumu dizainā.	4	4	0	0
Pakalpojuma prototipēšana un testēšana pakalpojumu dizainā.	4	4	0	0
Procesu ieviešana pakalpojumu dizainā.	4	4	0	0
Kopā:	40	40	0	0

Sasniedzamie studiju rezultāti un to vērtēšana

Sasniedzamie studiju rezultāti	Rezultātu vērtēšanas metodes
Spēj veikt izpēti, pieņemt pierādījumos balstītus lēmumus.	Tests. Patstāvīgs grupu darbs un prezentācija. Aktīva līdzdalība nodarbībā.
Prot prototipēt un vadīt prototipēšanas procesu.	Tests. Patstāvīgs grupu darbs un prezentācija. Aktīva līdzdalība nodarbībā.
Izprot par pakalpojuma lietotāju, spēj prioritizēt lietotāja vajadzības, un piemeklēt to risināšanai.	Tests. Patstāvīgs grupu darbs un prezentācija. Aktīva līdzdalība nodarbībā.
Prot pieņemt lēmumu grupā, panākt vienošanos dažādu pušu starpā.	Tests. Patstāvīgs grupu darbs un prezentācija. Aktīva līdzdalība nodarbībā.
Izprot projektu un organizāciju ierobežojumus, spēj par tiem diskutēt, darboties to ietvaros, panākt pielāgojumus.	Tests. Patstāvīgs grupu darbs un prezentācija. Aktīva līdzdalība nodarbībā.
Izprot uzņēmējdarbības mērķus, aktivitātes un ilgtermiņa ietekmi pakalpojumu redizaina kontekstā.	Tests. Patstāvīgs grupu darbs un prezentācija. Aktīva līdzdalība nodarbībā.

Studiju rezultātu vērtēšanas kritēriji

Kritērijs	% no kopējā vērtējuma
Tests	50
Patstāvīgs grupu darbs un prezentācija	25
Aktīva līdzdalība nodarbībā	25
Kopā:	100

Studiju kursa plānojums

Daļa	KP	Stundas			Pārbauījumi		
		Lekcijas	Prakt d.	Laborat	Ieskaite	Eksām.	Darbs
1.	3.0	20.0	20.0	0.0		*	