



BA SCHOOL OF
BUSINESS AND FINANCE

Prof. Klātiene studiju programma ``Biznesa procesu vadība``

STUDIJU KURSA APRAKSTS

Studiju kursa nosaukums	<i>Projektu vadība II - Pakalpojumu dizains</i>
Programma	Biznesa procesu vadība
Studiju gads	2022./2023.
Akadēmiskais gads	Bakalaura
Studiju līmenis	Klātiene
Studiju kursa kods	BP031
Studiju kursa docētājs/i	Aija Freimane
Kursa apjoms, KP	2
ECTS kredītpunktu apjoms (1 Latvijas KP atbilst 1,5 ECTS)	3
Studiju īstenošanas valoda	Latviešu vai angļu
Studiju kursa veids	Obligāts
Semestris, kad kurss tiek īstenots	3
Studiju kursa īstenošanas veids	Klātiene
Kursa īstenošanas mērķis	Kursa mērķis ir iepazīties ar pakalpojumu dizaina procesu, dizaina metodoloģijām un to pielietojumu uz klientu orientētu pakalpojumu izstrādē vai redizaina procesā. Kurss sniegs ieskatu pakalpojuma lietotāju izpētes un vajadzību prioritizēšanas, risinājumu izstrādes, prototipēšanas un risinājumu testēšanas procesā.

Prasības studiju kursa apguves uzsākšanai	Projektu vadība I - Projekta vadības principi un metodes	Problēmrisināšanas prasmes		
Studiju kursa saturs	Nr.p.k.	Nosaukums		
	1	Ievads - pakalpojumu dizains		
	2	Ievads - pakalpojums		
	3	Praktiska koprades darbnīca - iepazīšanās ar pakalpojumu dizaina procesu un		
	4	Izpēte. Datu ievākšana un datu analīze pakalpojumu dizainā		
	5	Problēmu, kritēriju, attīstības virzienu identificēšana pakalpojumu dizainā		
	6	Praktiska koprades darbnīca — <i>Blueprint</i> metode		
	7	Risinājumu ģenerēšana, pakalpojumu dizains un redizains		
	8	Risinājumu validēšana pakalpojumu dizainā		
	9	Pakalpojuma prototipēšana un testēšana pakalpojumu dizainā		
10	Procesu ieviešana pakalpojumu dizainā			
Studiju kursa kalendārs	Nr.p.k.	Tēma	Pārbaudes veids	
	1	Pakalpojumu dizains — izpratne par dizaina disciplīnām un pakalpojuma dizaina vietu tajā. Īss ieskats jomas vēsturiskajā attīstībā un mijiedarbībā ar citām jomām un nozarēm. Pakalpojumu dizaina principi. Labās prakses piemēri pasaulē un Latvijā. Piemēri uzņēmējdarbībā, publiskajā sektorā, sociālajās inovācijās		
	2	Pakalpojums kā ekosistēma. Izpratne par labi dizainēta pakalpojuma kvalitātēm un to priekšrocībām. Uz lietotāju centrēta pakalpojuma nozīme uzņēmējdarbībā un sabiedrībā. Izpratne par teorētiskajiem pakalpojumu dizaina jēdzieniem: saskarsmes punkti, iesaistītās puses, pakalpojuma plūsma u.c. Izpratne par pakalpojumu dizaina procesu un potenciālajiem rezultātiem, par Koprades darbnīca pakalpojumu dizaina procesa iepazīšanai, ieskatam metodoloģiju lietojumā un izpratnei par to, kā plānot projekta procesu (metodes: <i>service phase cards</i> , <i>service wall chart</i> , <i>service grid cards</i> , <i>service method cards</i> u.c.)	Tests	
	3	Izpratne par klientu izpēti, konteksta izpēti, pakalpojumu sniedzēja pārstāvju izpēti un iesaistīto pušu mijiedarbības izpēti. Izpratne par kvalitatīvo un kvantitatīvo izpētes metožu lietojumu: mērķa grupu segmentēšana, konteksta analīze, konteksta intervijas, intervijas, ekosistēmas kartēšana, ekspertu intervijas, fokusa grupas, vēsturiskā analīze, dienasgrāmatas studijas, novērojumi, vizijas, mērķu un uzdevumu noteikšana. Satūra analīze. Rīcības plāna izstrāde, izmērāmo rādītāju noteikšana. Izpratne par metožu lietojumu: <i>Affinity Diagrams</i> , <i>CATWOE</i> analīze, <i>Brutethink</i> metode, <i>Fishbone Diagram</i> , ideju kartes, empātijas karte, lietotāju profils, lietotāju pieredzes karte, <i>Parallel thinking</i> metode u.c.	Patstāvīgs grupas darbs un prezentācija	
	4			
5				

	6	Informācijas strukturēšana un pakalpojuma ekosistēmas kartēšana pakalpojumu rasējuma metodes ietvaros (<i>service blueprint</i>).	Patstāvīgs grupas darbs un prezentācija
	7	Ideju, risinājumu, procesu izstrāde. Konceptu un scenāriju radīšana. Mijiedarbības punktu, lietotāju pieredzes, pakalpojumu plūsmas un lietojamības uzlabošana. Izpratne par metožu lietojumu: prāta vētra, <i>brainwriting</i> metode, pieredzes skicēšana, <i>Feature Model</i> metode u.c.	
	8	Ideju, konceptu un risinājumu izvēle, balstoties uz tehniskajiem, ekonomiskajiem, tiesiskajiem, subjektīvajiem u.c. faktoriem. Izpratne par metožu lietojumu: <i>cognitive walkthrough</i> metode, <i>diagnostic evaluation</i> metode, <i>pluralistic walkthrough</i> metode, <i>PEST</i> analīze, <i>SWOT</i> analīze	
	9	Prototipu, modeļu, pakalpojumu rasējumu, scenāriju izstrāde. Izpratne par metožu lietojumu. Izpratne par metožu lietojumu: <i>service blueprint</i> , <i>storyboarding</i> , <i>Business Model Canvas</i> , lomu spēles u.c. . Izpratne par testēšanas pamatprincipiem. Testēšanas metodes: intervēšana, lietojamības testi, novērošana, lomu spēles u.c. Izpratne par testēšanas rezultātu	Patstāvīgs grupas darbs un prezentācija
	10	Rīcības plāns, izvērtējums	Patstāvīgs grupas darbs un prezentācija
Studējošo patstāvīgā darba organizācija un uzdevumi / Plānotās studiju formas un mācīšanas metodes	Studiju vērtēšanas metode		Sadalījums (%)
	Patstāvīgs grupas darbs un prezentācija		70%
	Tests		20%
	Aktīva dalība nodarbībā		10%
	Kopā (%):		100%
	Studiju metodes		Studenta darba apjoms stundās (h)
	Lekcija auditorijā		16
	Diskusija auditorijā, ko vada lektors		6
	Grupu pastāvīgie uzdevumi, ko vada lektors		8
	Gadījumu analīze		2
	Intervijas		8
	Izpēte		10
	Individuāli pastāvīgie uzdevumi, ko vada lektors □		12
Darbs bibliotēkā		18	
Kopā (h):		80	
Nr.p.k.	Nosaukums		SP rez. nr.
1	Spēj veikt izpēti, pieņemt pierādījumos balstītus lēmumus		9

Plānotie studiju rezultāti (zināšanas, prasmes, kompetences)	2	Izprot par pakalpojuma lietotāju, spēj prioritizēt lietotāja vajadzības, un piemēlēt to risināšanai atbilstošas metodes	3			
	3	Prot prototipēt un vadīt prototipēšanas procesu	4,8			
	4	Prasme pieņemt lēmumu grupā, panākt vienošanos dažādu pušu starpā	6,1			
	5	Izpratne par projektu un organizāciju ierobežojumiem, spēja par tiem diskutēt, darboties to ietvaros, panākt pielāgojumus	3			
	6	Izpratne par uzņēmējdarbības mērķiem un aktivitātēm un ilgtermiņa ietekmi pakalpojumu redizaina kontekstā	1			
Studiju rezultātu vērtēšanas metodes un kritēriji	Studiju rezultāti		9	3	4	8
	Vērtēšanas metode					
	Patstāvīgs grupas darbs un prezentācija		•	•	•	•
	Tests		•	•		
Aktīva dalība nodarbībā		•	•	•	•	
Obligāta literatūra						
1.Arvola, M., & Artman, H. (2007). Enactments in Interaction Design: How Designers Make Sketches Behave. Artifact.						
2.Brown, Tim. (2009). Change by Design. New York: Harper Collins.						
3.Charan, Ram and A.G. Lafley. (2008) The Game Changer: How You Can Drive Revenue and Profit with Innovation. New York: Crown Business.						
4.Czarniawska, B. (2007). Shadowing and other techniques for doing fieldwork in modern societies. Malmö: Liber.						
5.Dearden, A. (2006). Designing as a conversation with digital materials. Design Studies.						

Obligātā un ieteicamā literatūra	<p>6.Eckert, C., & Stacey, M. (2000). Sources of Inspiration: a language of design. Design Studies. Ieteicamā literatūra</p> <p>1.Edvardsson, B., Gustafsson, A., Johnson, M. D., & Sandén, B. (2000). New Service Development and Innovation in the New Economy. Lund: Student- litteratur.</p> <p>2.Ehn, P. (1992). Setting the stage for design as action : artifacts for partici- patory design in theory and practice. Nordisk arkitekturforskning.</p> <p>3.Goldstein, S. M., Johnston, R., Duffy, J., & Rao, J. (2002). The service concept: the missing link in service design research? Journal of Operations Management</p> <p>4.Gallouj, F., & Weinstein, O. (1997). Innovation in services. Research Policy.</p> <p>5.Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). The discovery of grounded theory : strate- gies for qualitative research. Chicago: Aldine.</p> <p>6.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</p> <p>7.Designing Services with Innovative Methods (pp. 78-97). Keuruu, Finland: Otava Book Printing LTD</p> <p>8.Holmlid, S. (2007). Interaction design and service design: Expanding a comparison of design disciplines. Nordes. Stockholm.</p> <p>9.Koivisto, Mikko and Satu Miettinen, ed. (2009). Designing Services with Innovative Methods. Keuruu: University of Art and Design Helsinki.</p> <p>10.Krippendorff, K. (2006). The semantic turn: a new foundation for design. Boca Raton, FL.: CRC Press.</p> <p>11.Lockwood, Thomas, ed. (2010). Design Thinking: Integrating Innovation, Customer Experience, and Brand Value. New York: Allworth Press.</p> <p>12.Martin, Roger. (2006). The Design of Business. Boston: Harvard Business Press, 2009.</p> <p>13.Mattelmäki, Tuuli. Design Probes. Vaajakoski: Gummerus Printing.</p> <p>14.Miettinen, S., & Koivisto, M. (2009). Designing services with innovative met- hods. Helsinki, Finland: TAIK/ Kuopio Acadademy of Design.</p> <p>15.Moritz, S. (2005). Service Design: Practical Access to an Evolving Field. Cologne, Germany: Köln International School of Design.</p> <p>16.Pinhanes, C. (2009). Services as Customer-Intensive Systems. Design Issues</p> <p>17.Saffer, D. (2007). Designing for Interaction: Creating Smart Applications and Clever Devices. USA: New Riders.</p> <p>18.Sanders, B.-N. Elizabeth & Stappers, P. J. (2008). Co-creation and the new landscapes of</p>
----------------------------------	---

Vērtēšanas kritēriji

Vērtējums	Skaidrojums
<i>10 (izcili)</i>	zināšanas, prasmes un kompetence pārsniedz studiju kursa apguves prasības, liecina par spēju veikt patstāvīgus pētījumus un dziļu problēmu izpratni
<i>9 (teicami)</i>	zināšanas, prasmes un kompetence pilnībā atbilst studiju kursa apguves prasībām, iegūta prasme patstāvīgi lietot iegūtās zināšanas
<i>8 (ļoti labi)</i>	pilnīgi izpildītas studiju kursa apguves prasības, tomēr atsevišķos jautājumos nav pietiekami dziļas izpratnes, lai zināšanas patstāvīgi lietotu sarežģītāku problēmu risināšanā
<i>7 (labi)</i>	kopumā izpildītas studiju kursa apguves prasības, tomēr dažkārt konstatējama neprasme iegūtās zināšanas izmantot patstāvīgi
<i>6 (gandrīz labi)</i>	izpildītas studiju kursa apguves prasības, tomēr vienlaikus konstatējama nepietiekami dziļa problēmas izpratne un neprasme izmantot iegūtās zināšanas

<i>5 (viduvēji)</i>	kopumā apgūts studiju kurss, tomēr konstatējama nepietiekama dažu problēmu pārzināšana un neprasme izmantot iegūtās zināšanas
<i>4 (gandrīz viduvēji)</i>	kopumā apgūts studiju kurss, tomēr konstatējama nepietiekama dažu pamatkonceptu izpratne, ir ievērojamas grūtības iegūto zināšanu praktiskā izmantošanā
<i>3 (gandrīz vāji)</i>	zināšanas ir virspusējas un nepilnīgas, studējošais nespēj tās lietot konkrētās situācijās
<i>2 (vāji)</i>	ir virspusējas zināšanas tikai par atsevišķām problēmām, lielākā daļa studiju kursa nav apgūta
<i>1 (ļoti, ļoti vāji)</i>	nav izpratnes par priekšmeta pamatproblemātiku, nav gandrīz nekādu zināšanu studiju kursā