

STUDIO ZA OBLIKOVANJE STORITEV

NOSILKA: doc. mag. Mateja Š. Dimic

ECTS: 7 (10 ur predavanj; 60 ur vaj; 105 ur samostojnega dela)

VSEBINA:

Oblikovanje storitev je proces načrtovanja in organiziranja ljudi, infrastrukture, komunikacije in materialnih komponent storitev, da bi izboljšali njihovo kakovost in interakcijo med ponudniki storitev in kupci.

Namen oblikovanja storitev je oblikovati glede na zahteve uporabnika ali udeležencev, tako da je storitev uporabniku prijazna, konkurenčna in pomembna za kupce. Osnova tega procesa je razumevanje obnašanja kupcev, njihovih potreb in motivacij.

Vloga storitvenega oblikovanja je postaviti človeške izkušnje in znanje v središče procesa načrtovanja. Oblikovanje storitev želi seznaniti študente z razmišljanji, orodji in procesi oblikovanja storitev, ustvarjanjem inovacij v zasnovi, oblikovanjem in izvajanjem storitev, s študijami primerov in primeri dobrih praks.

Vsebina predmeta se nanaša na domače in tuje prakse obravnavanih strokovnih tematik.

PREDVIDENI ŠTUDIJSKI REZULTATI:

Znanje in razumevanje:

- raziskati zakaj, s čim, kako, s kom in za koga oblikovati storitve,
- uporabljati ključne tehnike, ki definirajo vrednost storitve,
- oblikovanje koncepta storitve glede na poslovno strategijo,
- uporabiti spretnosti za raziskovanje, razvoj, ocenjevanje in sporočanje rešitev za oblikovanje storitev,
- razvijati sposobnosti za opazovanje in razumevanje trenutnega stanja, vizualizacijo sprememb in prototip v prihodnosti.

Navedeni študijski izidi se nanašajo na poznavanje in razumevanje študijskih vsebin tudi v mednarodnem in medkulturnem kontekstu.