



## Kursplan

Fakulteten för teknik

Institutionen för informatik

IIL511 Affärs- och tjänsteutveckling, 7,5 högskolepoäng

Business and Service Development, 7.5 credits

### Huvudområde

Informatik

### Ämnesgrupp

Informatik/Data- och systemvetenskap

### Nivå

Grundnivå

### Fördjupning

G1F

### Fastställande

Fastställd av Fakulteten för teknik 2013-09-02

Kursplanen gäller från och med vårterminen 2014

### Förkunskaper

Minst 45 hp i ämnet informatik/informationslogistik eller motsvarande

### Mål

Kursens avser att introducera studenten till affärs- och tjänsteutveckling, samt informationslogistikens roll däri. Kursen skall därför exponera studenten för hela livscykeln för en tjänst, i ett affärsmässigt sammanhang, från ett kundbehov, via analyser, design, införande, till tjänstens styrning, utvärdering, och avslut. Som effekt bör den framgångsrika studenten erhålla grundläggande kunskaper, färdigheter och bedömningsförmågor, avseende förståelse, utveckling och styrning av tjänster.

Efter avslutad kurs ska studenten:

- ha kännedom om vad en affärsverksamhet är, samt dess olika former
- ha kännedom om vad tjänst är, samt dess olika former
- ha kännedom om livscykeln för en tjänst, och dess olika faser
- ha kännedom om vilken roll som information och dess hantering har för tjänster
- ha en grundläggande förmåga att identifiera en existerande tjänst samt analysera den och presentera dess styrkor och svagheter
- ha en grundläggande förmåga att utforma förslag till en ny och kvalificerad tjänst samt hur den skall realiseras, styras och utvärderas.

## Innehåll

Kursens huvudsakliga områden är:

### **Karaktäristiska hos en affärsverksamhet** **Affärsverksamhetens:**

- Kunder och dess behov
- Erbjudande och dess beskaffenhet
- Konkurrenter och dess dynamik
- Verksamhet och dess beståndsdelar

### **Tjänster**

- Produkter: tjänster och varor samt den tjänstedominanta logiken (Service Dominant Logic, SDL)
- tjänster och e-tjänster
- livscykel för tjänster: analys, design, införande, styrning, utvärdering, avslut

-tjänsternas krav:

- information, dess analys, förmedling, lagring och presentation
- på informations- och kommunikationssystem
- stödorganisation: roller, kompetenser, styrning

### **Ekonomi**

-Kostnader

- kostnadskalkyler

-Intäkter:

- olika källor och strategier för intäkter från tjänster

### **Juridik:**

- IT-juridik
- Juridik för tjänster

## Undervisningsformer

Undervisningen består av föreläsningar och seminarier.

## Examinationsformer

Kursen bedöms med betygen Underkänd, Godkänd eller Väl godkänd.

Bedömning av de studerandes prestationer sker genom skriftliga och/eller muntliga prov och/eller redovisning av obligatoriska uppgifter. Den huvudsakliga formen för examinationen bestäms vid kursstart.

För studerande som inte blivit godkänd vid ordinarie provtillfälle anordnas förnyad prövning i nära anslutning till ordinarie prov.

På begäran kan den studerande få sitt betyg översatt enligt ECTS-skalan. En sådan begäran skall ha inkommit till examinator före betygssättningen.

## Kursvärdering

Efter avslutad kurs genomförs en kursvärdering som sammanställs skriftligt och återkopplas till studenterna. Sammanställningen redovisas för aktuella organ samt arkiveras av kursansvarig institution.

## Kurslitteratur och övriga läromedel

**Litteratur**

James A Fitzsimmons , Mona J Fitzsimmons (2010, eller senare). Service Management: Operations, Strategy, Information Technology w/Student CD [Paperback]

Andersson, G. (2013). Kalkyler som beslutsunderlag. Studentlitteratur

Andersson, G. (2013). Kalkyler som beslutsunderlag – övningsbok. Studentlitteratur

”Personuppgiftslagen” – PUL (Aktuell version) (se [www.datainspektionen.se/lagar-och-regler/personuppgiftslagen/](http://www.datainspektionen.se/lagar-och-regler/personuppgiftslagen/))