



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 2013-09-02

Senast reviderad 2017-11-13 av Fakulteten för teknik. Borttagning av ECTS-betyg.

Kursplanen gäller från och med vårterminen 2018

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.

Examination

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.

Kursvärdering

Under kursens genomförande eller i nära anslutning till kursen genomförs en kursvärdering. Resultat och analys av kursvärderingen ska återkopplas till de studenter som genomfört kursen och de studenter som deltar vid nästa kurstillfälle.

Kursvärderingen genomförs anonymt. Den sammanställda rapporten arkiveras vid fakulteten.

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/)