

**Uniwersytet  
SWPS**

Uniwersytet SWPS



## Studia Podyplomowe Poznań: Projektowanie usług

Numer usługi 2024/06/20/14313/2191343

zdalna w czasie rzeczywistym

Studia podyplomowe

194 h

12.10.2024 do 30.06.2025

**9 400,00 PLN** brutto

9 400,00 PLN netto

48,45 PLN brutto/h

48,45 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Inne / Edukacja
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Projektowanie Usług to studia przeznaczone dla osób pracujących w szeroko pojętych usługach, jak również tych współtworzących fizyczne produkty – zarówno w obszarze biznesu, jak i w sektorze publicznym, w służbie zdrowia, edukacji, programach finansowanych z funduszy europejskich i innych obszarach.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	19
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	30
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	11-10-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	194
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 742, z późn. zm.)
<b>Zakres uprawnień</b>	Studia podyplomowe

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem studiów jest przygotowanie do skutecznego projektowania usług, a w szczególności:

- przybliżenie i nauczenie praktycznego zastosowania takich pojęć jak: badania potrzeb użytkownika usług, projektowanie wartości dla klienta, budowanie koncepcji rozwiązań, oceny ich wartości,
- rozwinięcie umiejętności obserwowania i analizowania obecnej sytuacji, wizualizacji zmiany oraz prototypowania przyszłości
- umożliwienie słuchaczom i słuchaczkom pracy z ludźmi, którzy projektują usługi na co dzień.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Absolwent potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• zbierać dane o potrzebach użytkowników stosując podstawowe techniki badań jakościowych</li><li>• pracować z trendami</li><li>• syntetyzować zebrane dane i na ich podstawie podejmować decyzje w kolejnych fazach procesu projektowego</li><li>• budować prototypy rozwiązań od poziomu koncepcji, przez prototyp low-fidelity do prototypu hi-fidelity usługi</li><li>• planować proces wdrożenia innowacji</li><li>• pracować z realnym wyzwaniem projektowym i realnym klientem</li></ul>	<p>Zgodność z celami i standardami: Sprawdzenie, czy osiągnięcia osoby studiującej są zgodne z wcześniej określonymi celami edukacyjnymi i standardami nauczania.</p>	<p>Prezentacja</p>

## Kwalifikacje

### Inne kwalifikacje

#### Uznane kwalifikacje

Pytanie 2. Czy dokument został wydany przez organy władz publicznych lub samorządów zawodowych na podstawie ustawy lub rozporządzenia?

Świadectwo ukończenia studiów podyplomowych zgodne z przepisami określonymi w Ustawie z dnia 20 lipca 2018 r. - Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce.

#### Informacje

<b>Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów</b>	uprawnionych do wydawania dokumentów potwierdzających uzyskanie kwalifikacji, w tym w zawodzie
<b>Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację</b>	Uniwersytet SWPS
<b>Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR</b>	Nie
<b>Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego</b>	Uniwersytet SWPS

# Program

## Wstęp

Blok poświęcony sprawom organizacyjnym oraz zapoznaniu się uczestników. Słuchacze tworzą swoje wizytówki, dzieląc się swoim dotychczasowym doświadczeniem zawodowym i kompetencjami. Na tej podstawie zostają przydzieleni do interdyscyplinarnych zespołów, które w ciągu roku akademickiego realizują wybrany przez siebie projekt dla konkretnego klienta (firmy lub organizacji).

Wprowadzenie – o studiach i procesie Service Design (8 godz.)

Predyspozycje, pozwalające tworzyć innowacyjne rozwiązania/ Inspiracja - (2 godz.)

Wstęp do budowania zespołów / Wizytówki studentów (8 godz.)

Budowanie zespołów i prezentacja wyzwań projektowych / Praca zespołów (8 godz.)

Przygotowanie do spotkania z przedstawicielami klientów / Praca zespołów (8 godz.)

## Discover

Blok odpowiada pierwszej fazie procesu projektowego. To zajęcia, na których wspólnie z przedstawicielami klienta, słuchacze w ramach swoich zespołów potwierdzają startowy cel projektu. Są zapoznawani z podstawami przygotowania i realizacji badań jakościowych, a następnie samodzielnie je przeprowadzają.

Ustalanie celów projektu – praca z przedstawicielami klienta / Praca zespołów (6 godz.)

Wykorzystanie badań jakościowych w pracach nad usługami / Inspiracja (2 godz.)

Badania jakościowe w projektowaniu usług – planowanie / Praca zespołów (6 godz.)

Ekosystem usług /Inspiracje (4 godz.)

Badania jakościowe – przegląd stanu zaawansowania / Praca zespołów (4 godz.)

## Define

Faza analizy danych zebranych na wcześniejszym etapie – definicja wyzwania projektowego, tzw. design challenge. Blok skupia się na zasadach oraz analizie danych jakościowych zebranych w fazie Discover. Zespoły pracują m.in. z personami, customer journey map „as is”, oraz wytycznymi projektowymi (design scope). Definiują również docelowy design challenge dla swoich projektów (w ramach zaliczenia).

Badania jakościowe w projektowaniu usług – analiza cz.1 / Praca zespołów (8 godz.)

Badania jakościowe w projektowaniu usług – analiza cz.2 / Praca zespołów (8 godz.)

Praca z wytycznymi projektowymi / Praca zespołów (8 godz.)

Projektowanie wartości dla klienta cz. 2 / Praca zespołów (8 godz.)

Wskaźniki efektywnościowe w organizacji / Praca zespołów (8 godz.)

## Develop

Projektowanie usług to działanie iteracyjne. Na starcie fazy Develop zespół generuje jak największą liczbę możliwych rozwiązań, a następnie wybiera jedno do szybkiego prototypowania i testowania. Ważne jest, aby przygotować się na to, że pierwszy pomysł zawsze będzie do poprawy.

Wykorzystanie trendów – wprowadzenie do Futures Thinking / Inspiracja (12 godz.)

Nowe technologie w projektowaniu usług / Inspiracja (2 godz.)

Wykorzystanie technik kreatywnych w projektowaniu usług / Praca zespołów (10 godz.)

Projektowanie ścieżki klienta w praktyce / Praca zespołów (6 godz.)

Prosty język w usługach / Inspiracje (4 godz.)

Prototypowanie usług / Praca zespołów (8 godz.)

## Deliver

Słuchacze dowiedzą się co wpływa na kulturę customer experience oraz jak budować ją w firmach i organizacjach. Storytelling wesprze zespoły w budowaniu narracji wokół rozwiązań, tak aby jak najlepiej komunikować ich unikalne wartości. Dodatkowo zajęcia mają na celu wyczulić słuchaczy na aspekt biznesowy projektowanych przez nich usług.

CX – projektowanie unikatowych doświadczeń klienta / Inspiracja (12 godz.)

Wskaźniki efektywnościowe w organizacji /Praca zespołów (4 godz.)

Ocena potencjału biznesowego projektowanych rozwiązań / Inspiracja (4 godz.)

Projektowanie procesu świadczenia usługi – Service Blueprint / Praca zespołów (12 godz.)

## Final

Ostatni zjazd, na którym słuchacze w formule przedstawiają efekty swojej całorocznej pracy w zespołach. Ich prezentacja wraz z raportem końcowym są głównymi elementami składowymi oceny na koniec studiów.

Obrony projektów (8 godz.)

Ewaluacja studiów wraz ze studentami (4 godz.)

## Tutoring

Każda grupa projektowa pracuje ze swoim tutorem w trybie online. Jego rolą jest wsparcie dla zespołu w kluczowych momentach, odpowiedź na bieżące pytania dotyczące procesu projektowego lub kolejności poszczególnych działań. Tutorzy są absolwentami tego kierunku.

Spotkania online w trakcie realizacji projektu (14 godz.)

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.				

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	9 400,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	9 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	48,45 PLN
Koszt osobogodziny netto	48,45 PLN
W tym koszt walidacji brutto	0,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	0,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	0,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	0,00 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

## Rafał Kołodziej

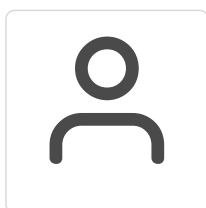
Mentor projektów start-up'owych w zakresie projektowania modeli biznesowych. Autor wielu artykułów na temat strategii i projektowania usług. Popularyzator wiedzy z tego zakresu, jako uczestnik wielu konferencji jak również autor bloga [co-creation.bblog.pl](https://co-creation.bblog.pl).

Strateg, projektant usług, współzałożyciel firmy Greenhat Service & Strategy Design, w której od kilku lat doradza firmom i instytucjom publicznym w zakresie strategii i projektowania usług. Realizował projekty strategiczne m.in. dla takich firm jak Allegro, Raiffeisen POLBANK, ERGO HESTIA, Amica Wronki SA, Urząd Patentowy, Uniwersytet SWPS & WSNHiD, Składy VOX, YES, SELENA, NIVEA.

Rozpoczął pracę w Katedrze Badań Marketingowych na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu, by po kilku latach odejść do praktyki. Przez 6 lat był szefem strategii agencji reklamowej TEQUILA, która w tym czasie była wybierana Agencją Roku w Polsce (6 razy z rzędu). W ramach grupy TBWA\ tworzył i zarządzał firmą \CONNECT, która specjalizowała się w konsultingu komunikacyjnym. W tym czasie realizował projekty dla takich firm jak TP SA, Apart, PivovaryTopvar, Eucerin.

Wykształcenie wyższe

Rafał prowadzi zajęcia z nowych modeli biznesowych i strategii biznesowych na studiach podyplomowych w Uniwersytecie SWPS, a także prowadzi kurs strategii przy Szkole Strategii Marki SAR.



2 z 2

## Zuzanna Skalska

Pracuje jako profesjonalny analityk trendów, w obszarze szeroko rozumianych innowacji, designu i biznesu. Jej badania skoncentrowane są na wyszukiwaniu wzajemnego przenikania się branż i biznesów. Ta inna perspektywa spojrzenia to dla marki czy przedsiębiorstwa duża szansa oraz wartość dodana w procesie budowy scenariuszy przyszłości, strategii rozwoju, nowych modeli biznesowych czy nowych rozwiązań w sferze produktów i usług. Firma 360Inspiration obsługuje klientów na całym świecie.

Po ukończeniu studiów w roku 1998, Zuzanna rozpoczęła karierę jako Sensorial Trend Analyst w departamencie strategii firmy Philips Design w Eindhoven.

W 2001 roku Zuzanna dołączyła do zespołu VanBerlo, w którym odpowiedzialna była za stworzenie działu trendów i ich implementacji w procesy projektowe we wzornictwie przemysłowym.

W 2007 roku rozpoczęła pracę pod egidą marki 360Inspiration, która w 2014 roku stała się niezależną firmą pod zarządem Skalskiej. Przez ponad siedem lat była członkiem zarządu Dutch Design Week w Eindhoven (DDW). Dziś zajmuje tam miejsce w radzie doradczej. Zuzanna została również nagrodzona licznymi, prestiżowymi nagrodami designu (Red Dot i IF Design Award). Ale dla niej największą wartość mają nagrody otrzymane od lokalnej społeczności tj. 6 miejsce w rankingu 50-ciu najbardziej wpływowych kobiet na miasto i region Eindhoven, oraz przyznanie jej tytułu Expat Top 10 - grono osób, które przyczyniły się do rozwoju miasta Eindhoven w zakresie technologii, wiedzy, ekonomii

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dla uczestników usługi dostarczane są w wersji elektronicznej (pliki PDF, prezentacje, linki do artykułów) poprzez platformę Classroom.

## Warunki uczestnictwa

Wypełnienie internetowego formularza zgłoszeniowego i dostarczenie do realizatora usługi (Uniwersytet SWPS) przez Kandydata wszystkich wymaganych w procesie rekrutacji dokumentów.

## Informacje dodatkowe

Szczegółowe informacje dostępne na stronie:

<https://swps.pl/oferta/poznan/podyplomowe/marketing-public-relations/projektowanie-uslug>

## Warunki techniczne

**Warunki techniczne niezbędne do udziału w części usługi realizowanie zdalnie:**1) platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa: narzędzie z pakietu Google G-Suit ( google classroom oraz google meet)2) minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji: komputer z procesorem Intel Pentium 4 lub nowszy, obsługujący SSE2 ,2 GB pamięci RAM, zainstalowany jeden z systemów operacyjnych Windows 7, 8, 10, macOS 10.9 lub nowszy. Dodatkowo wbudowany lub zewnętrzny mikrofon,opcjonalnie kamera video.(Do obsługi wideo w jakości HD wymagany jest procesor Intel drugiej generacji i3/i5/i7 2,2 GHz, odpowiednik firmy AMD lub lepszy).Android z systemem 5.0 lub nowszy/ iPhone z systemem iOS 11.0 lub nowszy.3) minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik: <https://support.google.com/a/answer/1279090> 4) niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów: Przeglądarka Google Chrome lub Mozilla Firefox, Adobe Reader , Pakiet biurowy np Libre Office,Open office lub Microsoft office. 5) okres ważności linku umożliwiającego : bez ograniczeń w trakcie trwania usługi.

## Kontakt



**Alicja Pers**

**E-mail** [apers@swps.edu.pl](mailto:apers@swps.edu.pl)

**Telefon** (+48) 61 2711 252