



LEGATO Institute of
Quality Krzysztof
Bielański

Brak ocen dla tego dostawcy

Service Design Thinking (SDT). Jak projektować usługi, które działają

Numer usługi 2025/11/06/8382/3131759

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 26.01.2026 do 27.01.2026

3 382,50 PLN brutto

2 750,00 PLN netto

241,61 PLN brutto/h

196,43 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Organizacja

Grupa docelowa usługi

PROFIL UCZESTNIKA

Zespoły projektowe, menedżerowie, product ownerzy, marketerzy, HR, osoby zaangażowane w projektowanie i doskonalenie usług w organizacjach.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

12-01-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

14

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

CEL SZKOLENIA

Celem szkolenia jest wyposażenie uczestników w konkretne narzędzia i umiejętności umożliwiające skuteczne projektowanie i rozwijanie usług skoncentrowanych na użytkowniku z wykorzystaniem podejścia i narzędzi Service Design Thinking.

Uczestnik pozna:

- proces Service Design Thinking
- narzędzia poszczególnych faz procesu

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna: - proces Service Design Thinking - narzędzia poszczególnych faz procesu	Uczestnik osiągnął minimum 60% prawidłowych odpowiedzi z testu wiedzy	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

PROGRAM

Intro video szkolenia: <https://youtu.be/ilwWnOiUpXM>

- Wprowadzenie do Service Design Thinking (SDT)
- 5 pryncypiów Service Design Thinking

Proces Service Design Thinking

1. Eksploracja (zrozumienie potrzeb i kontekstu)
2. Kreacja (tworzenie rozwiązań)
3. Refleksja (prototypowanie i testowanie)
4. Implementacja (planowanie wdrożenia)

Narzędzia fazy 1: Eksploracja

- Mapa interesariuszy
- "Safari" usługi
- Shadowing
- Wywiad kontekstowy
- 5 Why?
- Persony
- Mapa podróży klienta

Narzędzia fazy 2: Kreacja

- Mapa oczekiwań
- Generowanie pomysłów
- What if...
- Scenariusze projektowe

Narzędzia fazy 3: Refleksja

- Prototypy usługi
- Desktop walkthrough
- Odgrywanie ról
- Inscenizacja usługi

Narzędzia fazy 4: Implementacja

- Współtworzenie
- Plany usługi (Service Blueprint)
- Model biznesowy Canva

HARMONOGRAM (2 dni)

- Start: 9.00
- Przerwy:
 - 10.30-10.45
 - 12.30-13.00
 - 14.30-14.45
- Koniec: 16.00

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

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

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 382,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 750,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	241,61 PLN
Koszt osobogodziny netto	196,43 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W cenie szkolenia stacjonarnego:

- Certyfikat pdf w wersji polsko-angielskiej
- Materiały drukowane + Długopis
- Lunch* *(jeśli masz specyficzne wymagania żywieniowe - poinformuj w zgłoszeniu)*
- Catering kawowy

Warunki wydania certyfikatu: aktywny udział w zajęciach w wymiarze min. 80% czasu realizacji oraz zaliczenie testu końcowego na poziomie min. 60%

Adres

Warszawa

Warszawa

woj. mazowieckie

Sala dobierana do szkolenia 10 dni przed terminem

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja

- Wi-fi

Kontakt



Krzysztof Bielański

E-mail krzysztof.bielanski@lij.com.pl

Telefon (+48) 880 181 426