HÖGSKOLAN I BORÅS

Bättre Lean för Service och Tjänster
Better Lean for Service and Administration
7,5 högskolepoäng
7,5 credits

Ladokkod: 41M13A
Version: 5.0
Fastställd av: Utskottet för utbildningar inom teknik 2018-06-20
Gäller från: HT 2018

Nivå: Grundnivå
Huvudområde (successiv fördjupning): Maskinteknik (G1N)
Utbildningsområde: Teknik
Ämnesgrupp: Maskinteknik
Förkunskapskrav: Grundläggande behörighet.
Betygsskala: Underkänd eller Godkänd

Innehåll
Kursen syftar till att studenterna dels skall kunna identifiera förbättringspotential i tjänsteprocesser dels förstå hur man kan genomföra systematiska förbättringar. Utgående från principerna i Toyota Production System och Lean visas hur kartläggning av ett tjänsteflöde görs och hur olika former av slöserier kan identifieras och kategoriseras utifrån ett kund- eller brukarperspektiv. Fundamentala komponenter för stabila processer som standardiserade arbetssätt, visuell styrning och kontinuerlig mätning studeras. Avvikelser, förbättringsmål och förbättringsidéer utgör bränsle för en förbättringsprocess där prioritering, problemlösningsverktyg och rotorsaksanalyser tillsammans med en metodik för förbättringsarbetet skapar systematik och struktur. Kursen tar också upp förhållningssätt som skapar bra förutsättningar för förbättringsarbete på en arbetsplats liksom ledarskapets avgörande betydelse för att både starta upp och vidmakthålla ett systematiskt förbättringsarbete.

Genom tre inlämningsuppgifter ges studenterna möjlighet att använda kunskaperna för att kartlägga tjänsteprocesser i en verklig miljö, identifiera problem, göra rotorsaksanalyser och föreslå lösningar.

Mål
Efter avklarad kurs ska studenten kunna:

Kunskap och förståelse
1.1 förklara grundläggande värderingar och principer i lean service,
1.2 identifiera sambanden mellan olika former av slöserier i verksamheten, kund- eller brukarvärde och resurs- respektive flödeseffektivitet.

Färdighet och förmåga
2.1 använda några vanliga lednings- och förbättringsverktyg för analys och förbättring i gränssnittet mellan såväl interna som externa kunder/brukare och leverantörer,
2.2 genomföra nulägeskartläggning av värdeflödet och föreslå åtgärder för ett förbättrat nästa-läge.

Värderingsförmåga och förhållningssätt
3.1 vikta och prioritera bland alternativa förbättringsförslag,
3.2 identifiera kund- eller brukarbehov och områden i den egna verksamheten som har stor förbättringspotential.

Undervisningsformer
Streamade föreläsningar, litteraturstudier, reflektionsfrågor, gruppövningar, laborationer, inlämningsuppgifter och lärarledda webbinarier.

Undervisningen bedrivs på svenska, men undervisning på engelska kan förekomma.

Examinationsformer

Kursen examineras genom följande examinationsmoment:

- Inlämningsuppgifter
  Lärandemål: 1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2
  Högskolepoäng: 7,0
  Betygsskala: U/G
- Laborationer
  Lärandemål: 2.2, 3.1, 3.2
  Högskolepoäng: 0,5
  Betygsskala: U/G

Studentens rättigheter och skyldigheter vid examination är enligt riktlinjer och regelverk vid Högskolan i Borås.

Kurslitteratur och övriga läromedel

Kurslitteraturen är i huvudsak på svenska men kurslitteratur på engelska kan förekomma.

Bicheno, John (Senaste upplagan). *Lean för service och tjänster*. Göteborg: Revere

Modig, Niklas & Åhlström, Pär (Senaste upplagan). *Detta är lean: lösningen på effektivitetsparadoxen*. Stockholm: Stockholm School of Economics (SSE) Institute for Research [distributör]

Lean och systemsyn i stat och kommun: förutsättningar, hinder och möjligheter : sekretariatsrapport. (2012). Stockholm: Fritze

Streamade videoföreläsningar, länkade artiklar och filmer samt powerpointbilder finns tillgängliga via HB:s lärplattform.

Studentinflytande och utvärdering

Kursen utvärderas i enlighet med gällande riktlinjer för kursvärderingar vid Högskolan i Borås, där studenternas synpunkter ska inhämtas. Kursutvärderingsrapporten publiceras och återkopplas till deltagande och blivande studenter i enlighet med ovan nämnda riktlinjer, och ligger till grund för framtida utveckling av kurser och utbildningsprogram. Kursansvarig lärare ansvarar för att utvärdering enligt ovan genomförs.

Övrigt

Kursen är en fristående kurs som kan betecknas som flexibel distansutbildning med regelbundna fysiska möten på utvalda kursorter.