



## Bättre Lean för Service och Tjänster Better Lean for Service and Administration

7,5 högskolepoäng

7,5 credits

---

**Ladokkod:** 41M13A

**Version:** 5.0

**Fastställt av:** Utskottet för utbildningar inom teknik 2018-06-20

**Gäller från:** HT 2018

**Nivå:** Grundnivå

**Huvudområde (successiv fördjupning):** Maskinteknik (GIN)

**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 avslutad 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 webinarier.

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.