



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Sylabus kursu w programie Open Cycle

Informacje podstawowe	
Nazwa kursu	Projektowanie usług (service design) - wprowadzenie
Typ kursu	Fokus na budowanie kompetencji uniwersalnych
Osoba prowadząca	dr Grzegorz Młynarski
Język	polski
Forma kursu	Kurs e-learningowy synchroniczny
Liczba godzin dydaktycznych	6
Liczba godzin pracy własnej wykonywanej poza kursem	2
Łączna liczba godzin	8
Poziom na polskiej i europejskiej ramie kwalifikacji LUB Poziom zaawansowania według modelu rozwoju kompetencji braci Dreyfus	Zaawansowany początkujący
Data stworzenia kursu (mm/rrrr)	03.2026
Informacje o możliwości łączenia z innymi kursami	Ten kurs może być łączony z innymi kursami rozwijającymi myślenie projektowe w celu stworzenia spersonalizowanej ścieżki edukacyjnej w zakresie jednej kompetencji.
Informacje szczegółowe	



Adresaci kursu	Z kursu szczególnie skorzystają osoby, które chcą rozwijać swoje umiejętności w zakresie myślenia projektowego, realizacji warsztatów projektowych zorientowanych na tworzenie nowych usług lub optymalizację już istniejących. W szczególności są to osoby: • prowadzące lub planujące własny biznes usługowy; • pracujące w usługowej gałęzi rynku; • projektujące rozwiązania wspierające usługową gałąź rynku; • zainteresowane świadczeniem usług i obsługą klienta; • zainteresowane projektowaniem doświadczenia klienta.
Poziom kompetencji uczestników rozpoczynających kurs	Początkujący
Wymagania wstępne	Brak
Rekomendacje co do wcześniejszej wiedzy/umiejętności	Brak
Cel kursu	Wprowadzenie do metodyki projektowania usług oraz przekazanie wiedzy i umiejętności dla wybranych, podstawowych metod i narzędzi projektowych.
Opis kursu	Kurs pozwoli uczestnikom poznać w teorii i w praktyce podstawowe pojęcia, etapy i narzędzia wykorzystywane w procesie projektowania usług. Zajęcia pozwalają poznać i opanować podstawowe kompetencje niezbędne w pracy projektanta usług oraz sposoby planowania i realizacji procesu projektowego – od badania potrzeb użytkowników, przez definiowanie problemu, po tworzenie i testowanie koncepcji nowej usługi. Kurs wskazuje przykłady dobrych praktyk i wzorcowych procesów projektowania usług.



Literatura (na której oparta
jest zawartość merytoryczna
kursu)

Downe, L. (2020). *Good services: How to design services that work*. BIS Publishers.

Michna-Czyrwik, M. (2013). *Design... do usług!*. Design Silesia.

Monteiro, M., Zhou, K. (2023). *Rethinking users: The design guide to user empowerment*. Rosenfeld Media.

Penin, L. (2018). *An introduction to service design: Designing the invisible*. Bloomsbury Academic.

Polaine, A., Løvlie, L., Reason, B. (2013). *Service design: From insight to implementation*. Rosenfeld Media.

Stickdorn, M. (2011). *This is service design thinking: Basics – tools – cases*. BIS Publishers.

Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A., & Schneider, J. (2018). *This is service design doing*. O'Reilly Media.

Suoheimo, M., Jones, P., Lee, S.-H., Sevaldson, B. (Eds.). (2025). *Systemic service design*. Routledge.



Jakie są efekty uczenia się?	Wiedza: 1. Uczestnik_czka rozpoznaje podstawowe pojęcia, etapy procesu i kompetencje niezbędne do rozpoczęcia pracy w procesach projektowania usług. Umiejętności: 1. Uczestnik_czka dobiera odpowiednie metody lub narzędzia, adekwatnie dla danego etapu procesu; 2. Uczestnik_czka rozpoznaje wymagane kompetencje na danym etapie procesu. Kompetencje społeczne: 1. Uczestnik_czka jest gotowy_a świadomie uczestniczyć lub asystować w sesjach projektowania usług.
-------------------------------------	--



Jakie są korzyści wynikające z osiągnięcia efektów uczenia się?

Efekty uczenia się uzyskane w trakcie kursu mogą być wykorzystywane w różnorodnych kontekstach zawodowych i osobistych. Uczestnicy zdobywają wiedzę i umiejętności umożliwiające planowanie, prowadzenie i ocenę prostych procesów projektowania usług, co zwiększa ich wartość na rynku pracy oraz wspiera rozwój kompetencji przyszłości, takich jak empatia, kreatywność, współpraca i rozwiązywanie problemów.

Efekty uczenia się mogą być wykorzystane w sytuacji:

- **zatrudnienia w** działach badań i rozwoju, obsługi klienta, UX/CX, marketingu, HR, administracji publicznej oraz w organizacjach pozarządowych, które projektują lub usprawniają swoje usługi;
- **prowadzenia działalności gospodarczej** w zakresie świadczenia, projektowania lub doskonalenia usług, np. doradczych, edukacyjnych, zdrowotnych, społecznych czy cyfrowych;
- **realizacji projektów zespołowych i międzysektorowych**, gdzie potrzebne jest myślenie projektowe i umiejętność współtworzenia rozwiązań z użytkownikami;
- **rozwaju osobistego**, poprzez wzmacnianie postawy badawczej, otwartości na perspektywę użytkownika i umiejętności refleksyjnego uczenia się;



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



	• dalszego uczenia się – kurs stanowi punkt wyjścia do pogłębiania kompetencji w obszarze service design, projektowania doświadczeń (CX/UX) oraz zarządzania innowacjami.
Liczba modułów w kursie	8



Bloki tematyczne w każdym module

Moduł 1. Świat pełen usług (czas trwania: 15 minut)

- 1.1. Wprowadzenie do kursu
- 1.2. Przykłady usług
- 1.3. Transformacja gospodarki (w usługową)
- 1.4. Po obu stronach usługi
- 1.5. Towarzyszące transformacji zmiany społeczno-gospodarcze
- 1.6. Podsumowanie

Moduł 2. Podstawowe pojęcia (czas trwania: 15 minut)

- 2.1. Wprowadzenie
- 2.2. Usługa i jej cechy
- 2.3. Użytkownik i operator usługi
- 2.4. Doświadczenie i projektowanie doświadczenia
- 2.5. Verbatim i insight
- 2.6. Problem projektowy
- 2.7. Hipoteza projektowa
- 2.8. Punkt styku
- 2.9. Koncept
- 2.10. Plan usługi
- 2.11. Podsumowanie

Moduł 3. Świat projektanta usługi (czas trwania: 15 minut)

- 3.1. Wprowadzenie
- 3.2. Kim jest projektant usług
- 3.3. Zespół i współpraca
- 3.4. Sposób pracy
- 3.5. Człowiek w centrum procesu
- 3.6. Podsumowanie

Spotkanie nr 1

Moduł 4. Zbieranie i wybór danych (101 minut)

- 4.1. Wstęp i integracja
- 4.2. Wprowadzenie do zbierania i wyboru danych
- 4.3. Obserwacje i wywiady
- 4.4. Desk research
- 4.5. Analiza i synteza danych



- 4.6. Persona
- 4.7. Podsumowanie
- 4.8. Mini podcast do przesłuchania po zajęciach

Spotkanie nr 2

Moduł 5. Definiowanie problemu projektowego (16 minut)

- 5.1. Wstęp
- 5.2. Wprowadzenie do problemu projektowego
- 5.3. How might we
- 5.4. Podsumowanie

Moduł 6. Generowanie rozwiązań (95 minut)

- 6.1. Wstęp
- 6.2. Wprowadzenie do tematu
- 6.3. Techniki kreatywne
- 6.4. Generowanie pomysłów
- 6.5. Zawężanie pomysłów
- 6.6. Dopracowanie pomysłu
- 6.7. Wybór pomysłów
- 6.8. Podsumowanie
- 6.9. Mini podcast do przesłuchania po zajęciach

Spotkanie nr 3

Moduł 7. Prototypowanie i testowanie (77 minut)

- 7.1. Wstęp
- 7.2. Wprowadzenie do prototypowania i testowania
- 7.3. Koncept usługi
- 7.4. Testowanie i rozwijanie konceptów
- 7.5. Podsumowanie

Moduł 8. Zakończenie kursu (26 minut)

- 8.1. Wstęp
- 8.2. Podsumowanie



Materiały dydaktyczne	• Prezentacje • Lekcja wideo • Mini e-book • Mini podcasty, • Ćwiczenia grupowe, • Kreatywne zadanie twórcze
Praca własna uczestnika_czki wykonywana poza kursem	Oglądanie wideo, lektura mini e-booka, słuchanie podcastów, wykonywanie ćwiczeń.
Metody i kryteria oceniania	
Metoda weryfikowania osiągnięcia efektów uczenia się	Post-test sprawdzający: zautomatyzowany test końcowy, którego zaliczenie wymaga osiągnięcia progu co najmniej 51% poprawnych odpowiedzi.
Kryteria oceniania	Poprawność odpowiedzi. Test jednokrotnego wyboru oceniany automatycznie.
Warunki zaliczenia kursu	Warunkiem ukończenia kursu i uzyskania zaświadczenia jest: • zrealizowanie wszystkich obowiązkowych modułów kursu; • uzyskanie co najmniej 51% punktów z post-testu.
Nadzór i weryfikacja tożsamości podczas oceny	Aby zaliczyć kurs, należy uzyskać co najmniej 51% punktów.
Inne ważne informacje	



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Biogram osoby prowadzącej

dr Grzegorz Młynarski

Projektant usług, strateg UX i CX, trener i konsultant z 20-letnim stażem. Doktor ekonomii, socjolog codzienności; badacz i analityk decyzji konsumenckich.

Od 2014 r. kieruje agencją badawczo-projektową s360 service thinking, gdzie pełni rolę projektanta usług oraz stratega CX i UX. Jako konsultant i mentor wspiera firmy, zespoły i menedżerów w takich obszarach, jak: service design, design thinking, research and design operations, customer experience oraz user experience.

Od 15 lat prowadzi zajęcia akademickie m.in. z projektowania usług, myślenia strategicznego oraz zarządzania marką. W swojej pracy badawczej koncentruje się na wpływie rozwoju usług gospodarki współdzielenia na zachowania konsumenckie.

Autor "Planera dobrych decyzji". Certyfikowany trener i mentor mocnych stron Gallupa, coach w trakcie certyfikacji w International Coach Federation. Członek European Mentoring and Coaching Council.

Materiał opracowany przez dr Grzegorza Młynarskiego w ramach projektu Twoje kompetencje przyszłości nr. FERS.01.05-IP.08-0502/23, realizowanego przez Uniwersytet SWPS w partnerstwie z Konfederacją Lewiatan.

Udostępniany na licencji **Creative Commons Uznanie autorstwa – Użycie niekomercyjne – Bez utworów zależnych 4.0 Międzynarodowa (CC BY-NC-ND 4.0)**.

Treść licencji: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.pl>