

Lektionsplanering

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Service och bemötande 1

Tema: Serviceutveckling och innovation

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen ska fokusera på serviceutveckling och innovation inom olika serviceyrken. Eleverna ska lära sig om vikten av att anpassa och förbättra service utifrån kundbehov och förändrade marknadsförhållanden.

Kunskapskrav

Eleven kan beskriva vad serviceutveckling innebär och ge exempel på innovationsmetoder som används inom service. Eleven kan också reflektera över hur serviceutveckling påverkar kundupplevelsen och företagets framgång.

Lärlarleda instruktioner

Introduktion till serviceutveckling (10 min)

- Definiera vad serviceutveckling innebär och varför det är viktigt inom serviceyrken.
- Diskutera faktorer som driver serviceutveckling, såsom teknologiska framsteg och förändrade kundbehov.
- Ställ frågor till klassen om exempel på serviceutveckling som de har sett i praktiken.

Innovationsmetoder i service (15 min)

- Presentera olika innovationsmetoder, såsom design thinking, lean service och kundcentrerad innovation.
- Diskutera hur dessa metoder kan användas för att identifiera förbättringsområden och utveckla nya tjänster.

- Låt eleverna reflektera över hur innovation kan öka servicekvaliteten.

Praktisk övning: Idégenerering (15 min)

- Dela in eleverna i grupper och ge dem en tjänst eller produkt som de ska utveckla eller förbättra.
- Grupperna ska använda innovationsmetoder för att brainstorma och presentera sina idéer om serviceutveckling.
- Låt grupperna framföra sina idéer för klassen för diskussion och feedback.

Sammanfattning och reflektion (10 min)

- Sammanfatta dagens lektion och vikten av serviceutveckling och innovation i dagens marknad.
- Ställ frågor för att främja reflektion, såsom vilka utmaningar som kan uppstå när man implementerar nya idéer.

Aktivitet

Eleverna ska skriva en rapport där de beskriver en serviceverksamhet som de anser behöver utvecklas. I rapporten ska de analysera nuvarande svagheter och föreslå konkreta förslag på hur de skulle kunna förbättras eller utvecklas, med hjälp av innovativa tankegångar.

Exit-ticket

- Vad har du lärt dig om serviceutveckling som du tycker är viktigt?
- Nämn en potentiell utmaning som kan uppstå vid utveckling av nya tjänster.
- Vilken innovationsmetod tyckte du var mest intressant och varför?
- Hur tror du att serviceutveckling kan påverka kundernas upplevelse?
- Vilka insikter har du fått idag som kan vara applicerbara i arbetet i en serviceverksamhet?

Tags: [Gymnasiet](#), [Service och bemötande](#), [Service och bemötande 1](#)