

## [MDDD02] PRODUCT SERVICE SYSTEM

### DATU OROKORRAK

<b>Titulazioa</b>	PRODUKTU ETA ZERBITZUEN DISEINU ESTRATEGIKOKO MASTERRA	<b>Arloa</b> ?
<b>Seihilabetea</b>	1	<b>Ikasturtea</b> 1
<b>Izaera</b>	DERRIGORREZKOA	<b>Aipamena / Especialitatea</b>
<b>Plana</b>	2010	<b>Hizkuntza</b> ENGLISH
<b>Kredituak</b>	4	<b>Orduak guztira</b> 40 irakastordu + 60 irak. gabeko ordu = <b>100 ordu guztira</b>

### IRAKASLEAK

IRIARTE AZPIAZU, ION

### BEHARREZKO AURRETIKO EZAGUTZAK

<b>Ikasgaiak</b>	<b>Ezagutzak</b>
(Ez da beharrezkoa aurretiaz ikasgai zehatzik gainditzea)	(Ez da aurretiko ezagutzarik behar)

### KONPETENTZIAK

KONPETENTZIAK	ECTS
<b>CMD101</b> - Produktuaren eta zerbitzuaren ikuspegi globala izatea, eta merkatuan dauden aukerekin elkarrekin jardutea, interes taldeei erantzuteko (bezeroak, langileak, akziodunak eta gizartea).	0,6
<b>CMD104</b> - Produktuaren erabiltzailearen etorkizuneko beharrak identifikatzea, ergonomia (fisikoa eta emozionala), erabileraren ingurunea, pertzepzioa, etab., produktuaren eta zerbitzuaren estrategia zuzen orientatzeko.	0,2
<b>CMD106</b> - Irtenbide sortzaileak eta iraunkorrak proposatzea (gizarte-ingurune-ekonomikoak) dagoeneko existitzen diren produktu eta zerbitzuetan edo berrietan aplikatzeko, balio erantsia sortuko duten teknologia, prozesu, material berriak eta emergenteak ident	1
<b>CMD105</b> - Esperientziak diseinatzea, erabiltzailearengan produktuari edo zerbitzuari buruzko sentsazioak sortzeko, hauen bitartez: pertzepziorako estrategiak, diseinu estrategikoari buruzkoak, komunikazioari buruzkoak, estetikari buruzkoak, etab.	1,48
<b>CMD111</b> - Ikerketa proiektuen garapena lantzea, uneko egoera identifikatuz, ikerketarako hipotesiak ezarriz eta esperimendu eta saiakuntzarako teknikak eta ikerketarako estilorik egokienak ezarriz.	0,52
<b>CMD103</b> - XXI. mendean nagusi diren iraunkortasun irizpideekin ondoen lerratzen den produktu eta zerbitzurako estrategia diseinatzea, birdiseinatzea eta garatzea, enpresaren egoerari ondoen egokitzen zaizkion produktu eta zerbitzu estrategiak identifikatuz.	0,2

**Guztira:** 4

### IKASTE-EMAITZAK

#### **RMD104** Zerbitzu berritzaileen kontzeptu berriak sortzea.

##### FORMAZIO-AKTIBITATEAK

	IO	IG	OG
Ariketak egitea banaka eta taldean	1 h.	2 h.	3 h.
[!] <i>Desarrollo, redacción y presentación en equipo de proyecto semestre</i>	9 h.	13 h.	22 h.

##### EBALUAZIO-SISTEMAK

	P
[!] <i>Ejercicio 3: generación de nuevos conceptos de servicio</i>	%10
[!] <i>Proyecto semestre: grado de innovación de los conceptos generados</i>	%90

**Oharrak:**

**IO - Irakastorduak:** 10 h.

**IG - Irak. gabekoak:** 15 h.

**OG - Orduak guztira:** 25 h.

##### ERREKUPERAKETA-MEKANISMOAK

[!] *Ejercicios: oportunidad de volver a entregar el ejercicio una vez recibido el feedback*

**Oharrak:**

#### **RMD105** Zerbitzuak diseinatzea, garatzea eta adieraztea.

##### FORMAZIO-AKTIBITATEAK

	IO	IG	OG
Ariketak egitea banaka eta taldean	15 h.	22 h.	37 h.
[!] <i>Desarrollo, redacción y presentación en equipo de proyecto semestre</i>	15 h.	23 h.	38 h.

##### EBALUAZIO-SISTEMAK

	P
[!] <i>Ejercicio 1: Diseñar y desarrollar un nuevo servicios</i>	%20
[!] <i>Ejercicio 2: Representar el servicio ideado</i>	%10
[!] <i>Proyecto semestre: representación del servicio ideado</i>	%70

**Oharrak:**

##### ERREKUPERAKETA-MEKANISMOAK

[!] *Ejercicios: oportunidad de volver a entregar el ejercicio una vez recibido el feedback*

**Oharrak:**

**IO - Irakastorduak:** 30 h.  
**IG - Irak. gabekoak:** 45 h.  
**OG - Orduak guztira:** 75 h.

## EDUKIAK

### 0. Sarrera

#### 1. Definizioak

- Produktua
- Serbitzua
- Continuum
- Produktu Zerbitzu Sistemak
- PSS motak
- PSS eta iraunkortasuna

#### 2. Produktu diseinua

- Produktu diseinu prozesuak

#### 3. Zerbitzu diseinua

- Erabiltzaile zikloak
- Zerbitzu Blueprint-a
- Frontline/Backline
- Line of interaction/Line of visibility
- Touchpoints
- Erabiltzailearen esperientzia

#### 3. PSS Diseinua

- Eskaintza
- Bezeroa
- Enpresa

#### 4. Ondorioak eta ebaluazioa

## BALIABIDE DIDAKTIKOAK ETA BIBLIOGRAFIA

Baliabide didaktikoak	Bibliografia
Ikasgaiarako garatutako apunteak (PDF formatuan)	<p>Charter, M, and Tischner, U. (2001). Sustainable Solutions: Developing Products and Services for the Future. Sheffield, UK: Greenleaf Publishing Ltd.</p> <p>Levitt, T. (1980). Marketing Success through Differentiation of Anything. Harvard Business Review January-February: 82-91.</p> <p>Levitt, T. (1981). Marketing Intangible Products and Product Intangibles. Harvard Business Review May-June: 94-102.</p> <p>Mont, O. (2004). Product-Service Systems: Panacea or Myth?. Doctoral Dissertation, Lund University. Lund, Sweden: the International Institute for Industrial Environmental Economics, Lund University.</p> <p>Moritz, S. (2005). Service Design: Practical Access to an Evolving Field. London, UK: Köln International School of Design.</p> <p>Sakao, T. and Lindahl, M. (2009). Introduction to Product/Service-System Design. London, UK: Springer-Verlag London Limited. También libro electrónico en Springerlink</p> <p>Salvendy, G. and Karwowski, W. (2010). Introduction to Service Engineering. New Jersey, US: John Wiley &amp; Sons.</p> <p>Stickdorn, M. &amp; Schneider, J. (2010). This is Service Design Thinking. Amsterdam, Netherlands: BIS publisher.</p> <p>Roy, R. &amp; Shehab, E. (2009). Industrial Product-Service Systems (IPS2): Proceedings of the 1st CIRP IPS2 Conference. Cranfield, UK: Cranfield University Press.</p> <p>Tukker, A. &amp; Tischner, U. (2006). New Business for Old Europe: Product-Service Development, Competitiveness and Sustainability. Sheffield, UK: Greenleaf Publishing Ltd.</p>