

## [MDD101] DISEÑO DE SERVICIOS

### DATOS GENERALES

<b>Titulación</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DISEÑO ESTRATÉGICO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<b>Materia</b>	DISEÑO ESTRATÉGICO
<b>Semestre</b>	2	<b>Curso</b>	1
<b>Carácter</b>	OBLIGATORIA	<b>Mención / Especialidad</b>	
<b>Plan</b>	2015	<b>Idioma</b>	ENGLISH
<b>Créditos</b>	6	<b>H./sem.</b>	3,33
		<b>Horas totales</b>	60 h. lectivas + 90 h. no lectivas = <b>150 h. totales</b>

### PROFESORES

IRIARTE AZPIAZU, ION
URIBETXEBARRIA ANDRES, URTZI
AZPI-DANI JUSTELEK ESKATUA, MARAKA

### CONOCIMIENTOS PREVIOS REQUERIDOS

Asignaturas	Conocimientos
(No se requiere haber cursado asignaturas previas específicas)	(No se requieren conocimientos previos)

### COMPETENCIAS

COMPETENCIAS	ECTS
<b>CMD03</b> - Proponer soluciones creativas y sostenibles (social-ambiental-económica) en forma de productos y servicios innovadores que respondan a la estrategia empresarial.	2,6
<b>CMD05</b> - Prototipar y testear soluciones de productos y servicios con usuarios y otros agentes implicados en la cadena de valor.	0,8
<b>CMD14</b> - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.	0,4
<b>CMD04</b> - Seleccionar tecnologías, procesos y materiales existentes o emergentes que aporten valor a los productos y servicios propuestos teniendo en cuenta la viabilidad económica	1,4
<b>CMDy13</b> - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.	0,4
<b>CMD07</b> - Comunicar oral, escrita y gráficamente de manera efectiva y persuasiva el desarrollo y resultado de los proyectos de diseño al público objetivo en inglés y castellano.	0,4
<b>Total:</b>	<b>6</b>

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

#### **RMD25** Seleccionar y aplicar las herramientas idoneas para el diseño de servicios

ACTIVIDADES FORMATIVAS	HL	HNL	HT
Desarrollo, redacción y presentación de proyectos e informes, realizados individualmente o en equipos.	4 h.	6 h.	10 h.
Estudio y trabajo individual, pruebas y exámenes.	4 h.	6 h.	10 h.
Realización de ejercicios individualmente y en equipo.	8 h.	12 h.	20 h.

SISTEMAS DE EVALUACIÓN	P	MECANISMOS DE RECUPERACIÓN
Pruebas escritas y orales individuales para la evaluación de competencias técnicas de la materia.	30%	Recuperación de los ejercicios
Informes de realización de ejercicios, estudio de casos, prácticas de ordenador y laboratorio.	70%	<b>Observaciones:</b>

HL - Horas lectivas: 16 h.  
HNL - Horas no lectivas: 24 h.  
HT - Total horas: 40 h.

#### **RMD26** Diseñar nuevos conceptos de servicios innovadores y sostenibles (social-ambiental-económica)

ACTIVIDADES FORMATIVAS	HL	HNL	HT
Desarrollo, redacción y presentación de proyectos e informes, realizados individualmente o en equipos.	10 h.	15 h.	25 h.
Desarrollo, redacción y presentación en equipo, de proyectos y/o POPBL.	10 h.	15 h.	25 h.

SISTEMAS DE EVALUACIÓN	P	MECANISMOS DE RECUPERACIÓN

Informes de realización de ejercicios, estudio de casos, prácticas de ordenador y laboratorio. <b>Observaciones:</b>	100%	Recuperación de ejercicios <b>Observaciones:</b>
<p><b>HL - Horas lectivas:</b> 20 h. <b>HNL - Horas no lectivas:</b> 30 h. <b>HT - Total horas:</b> 50 h.</p>		

<b>RMD27 Ilustrar a través de distintos soportes gráficos sistemas de producto y servicio</b>				
<b>ACTIVIDADES FORMATIVAS</b>		<b>HL</b>	<b>HNL</b>	<b>HT</b>
Desarrollo, redacción y presentación de proyectos e informes, realizados individualmente o en equipos.		8 h.	12 h.	20 h.
Desarrollo, redacción y presentación en equipo, de proyectos y/o POPBL.		8 h.	12 h.	20 h.
<b>SISTEMAS DE EVALUACIÓN</b>	<b>P</b>	<b>MECANISMOS DE RECUPERACIÓN</b>		
Informes de realización de ejercicios, estudio de casos, prácticas de ordenador y laboratorio. <b>Observaciones:</b>	100%	Recuperación de ejercicios <b>Observaciones:</b>		
<p><b>HL - Horas lectivas:</b> 16 h. <b>HNL - Horas no lectivas:</b> 24 h. <b>HT - Total horas:</b> 40 h.</p>				

<b>RMD28 Seleccionar y aplicar las herramientas idoneas para la evaluación y testeo de los conceptos de servicio</b>				
<b>ACTIVIDADES FORMATIVAS</b>		<b>HL</b>	<b>HNL</b>	<b>HT</b>
Desarrollo, redacción y presentación de proyectos e informes, realizados individualmente o en equipos.		4 h.	6 h.	10 h.
Desarrollo, redacción y presentación en equipo, de proyectos y/o POPBL.		4 h.	6 h.	10 h.
<b>SISTEMAS DE EVALUACIÓN</b>	<b>P</b>	<b>MECANISMOS DE RECUPERACIÓN</b>		
Capacidad técnica, implicación en el proyecto, trabajo realizado, resultados obtenidos, documentación entregada, presentación y defensa técnica. <b>Observaciones:</b>	100%	Recuperación de ejercicios <b>Observaciones:</b>		
<p><b>HL - Horas lectivas:</b> 8 h. <b>HNL - Horas no lectivas:</b> 12 h. <b>HT - Total horas:</b> 20 h.</p>				

## CONTENIDOS

### Bloque 1: Fundamentos teóricos

- Conceptos básicos: producto vs servicio, definiciones.
- Sistemas de Producto Servicio (PSS)
- La servitización de la industria: motivaciones y barreras.
- La Lógica Dominante de Servicio

### Bloque 2: Principios y metodología para el diseño de servicios

- Pensamiento de servicio
- Metodologías para el diseño de servicios y el diseño de PSS

### Bloque 3: Herramientas para el diseño de servicios

- Metodologías del diseño centrado en las personas para el diseño de servicios
- Técnicas de visualización para el diseño de servicios: mapas, flujos, narrativas e imágenes

## RECURSOS DIDÁCTICOS Y BIBLIOGRAFÍA

Recursos didácticos	Bibliografía
<p>Apuntes de la asignatura            Artículos de carácter técnico            Charlas de ponentes externos            Consultas en páginas web relacionadas con el tema            Plataforma Moodle            Transparencias de la asignatura            Proyección de videos</p>	<p>Pine, J., &amp; Gilmore, J. (1999). <i>The experience economy</i>. Boston: Harvard Business Review Press.</p> <p>Baines, T. S., y Lightfoot, H. (2013). <i>Made to Serve. How Manufacturers can compete through servitization and product-service systems</i>. Chichester, UK: Wiley.</p> <p>Blomkvist, J. (2014). <i>Representing Future Situations of Service. Prototyping in Service Design</i>. Tesis Doctoral. Linköping: Linköping University.</p> <p>Manzini, E., Collina, L., y Evans, S. (2004). <i>Solution oriented Partnership: how to Design Industrialised Sustainable Solutions</i>. Cranfield: Cranfield University.</p> <p>Stickdorn, y J. y Schneider, J. (2010). <i>This is service design thinking: Basics--tools--cases</i>. Amsterdam: BIS Publishers.</p> <p>Tukker, A., y Tischner, U. (2006). <i>New business for old Europe: product-service development as a means to enhance competitiveness and eco-efficiency</i>. Sheffield: Greenleaf publishers.</p> <p>Viladàs, X. (2011). <i>Design at your Service. How to Improve your Business with the Help of a Designer</i>. Barcelona: Index Book S.L.</p> <p>Young, L. (2008). <i>From products to services: insights and experiences from companies which have embraced the service economy</i>. Chichester, UK: Wiley.</p> <p>Segelström, F (2013). <i>Stakeholder Engagement for Service Design: How service designers identify and communicate insights</i>. Tesis Doctoral. Linköping, Suecia: Linköping University.</p> <p>Polaine, A., Løvlie, L., y Reason, B. (2013). <i>Service Design. From Insight to Implementation</i>. Nueva York: Rosenfeld.</p> <p>Curedale, R. (2013). <i>Service Design: 250 essential methods</i>. Topanga, CA: Design Community College.</p> <p>Meroni, A., &amp; Sangiorgi, D. (2011). <i>Design for services</i>. Farnham, UK: Gower Publishing, Ltd.</p> <p>Vladimirova, D. K. (2012). <i>Transformation of traditional manufactures towards servitized organizations</i>. PhD Thesis. Cranfield, UK: Cranfield University.</p>