

## [MDD101] ZERBITZUEN DISEINUA

### DATU OROKORRAK

<b>Titulazioa</b>	PRODUKTU ETA ZERBITZUEN DISEINU ESTRATEGIKOKO UNIBERTSITATE MASTERRA	<b>Arloa</b>	DISEINU ESTRATEGIKOA
<b>Seihilabetea</b>	2	<b>Ikasturtea</b>	1
<b>Izaera</b>	DERRIGORREZKOA	<b>Aipamena / Especialitatea</b>	
<b>Plana</b>	2015	<b>Hizkuntza</b>	ENGLISH
<b>Kredituak</b>	6	<b>Orduak guztira</b>	60 irakastordu + 90 irak. gabeko ordu = <b>150 ordu guztira</b>
	<b>Ordu/aste</b>	3,33	

### IRAKASLEAK

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

### BEHARREZKO AURRETIKO EZAGUTZAK

Ikasgaiak	Ezagutzak
(Ez da beharrezkoa aurretiaz ikasgai zehatzik gainditzea)	(Ez da aurretiko ezagutzarik behar)

### KONPETENTZIAK

KONPETENTZIAK	ECTS
<b>CMD03</b> - Enpresaren strategiari erantzuna emango dioten irtenbide sortzaile eta iraunkorrak (soziala-ingurumenekoa-ekonomikoa) proposatzea produktu eta zerbitzu berritzaileen bidez.	2,6
<b>CMD05</b> - Balio katean inplikaturako erabiltzaile eta agenteekin produktu eta zerbitzuetarako irtenbideak prototipatu eta testeatzea.	0,8
<b>CMD14</b> - Ikasleek ikasteko abileziak izatea hein handi batean modu autogidatu edo autonomoen ikasten jarraitzea ahalbidetuko diena	0,4
<b>CMD04</b> - Proposatutako produktu eta zerbitzuei balioa emango dieten teknologia, prozesu eta materialak, (ezagutzen ditugunak eta sortzen ari direnak) aukeratzea bideragarritasun ekonomikoa kontuan hartuz.	1,4
<b>CMDy13</b> - Ikasleak ezagutzak integrazteko eta iritzia formulatzeko zailtasunari aurre egiteko gai izatea, informazio batetik abiatuta, zeinak, osatu gabea edo mugatua izanik ere, erantzukizun sozialei eta etikoei buruzko hausnarketak ere izango dituen, bere ezagutzen eta iritzien aplikazioari lotuta.	0,4
<b>CMD07</b> - Xede taldeari ahoz, idatziz eta grafikoki eta modu eraginkor eta konbentzitu duen modu batean komunikatu diseinuko proiektuen garapena eta emaitza, ingelesez eta gaztelaniaz.	0,4
<b>Guztira:</b>	<b>6</b>

### IKASTE-EMAITZAK

#### **RMD25** Zerbitzuak diseinatzeko erreminta egokienak aukeratu eta aplikatzea

##### FORMAZIO-AKTIBITATEAK

	IO	IG	OG
Proiektuak eta txostenak, banaka zein taldean egindakoak, garatzea, idaztea eta aurkeztea.	4 h.	6 h.	10 h.
Banakako lana eta ikasketa, probak eta azterketak.	4 h.	6 h.	10 h.
Ariketak egitea banaka eta taldean.	8 h.	12 h.	20 h.

##### EBALUAZIO-SISTEMAK

	P
Banakako proba idatziak eta ahozkoak gaiari buruzko gaitasun teknikoak ebaluatzeko.	%30
Txostenak ariketak egiteari, kasuen azterketari, ordenagailuko praktikei eta laborategiko praktikei buruz.	%70

**Oharrak:**

**IO - Irakastorduak:** 16 h.  
**IG - Irak. gabekoak:** 24 h.  
**OG - Orduak guztira:** 40 h.

##### ERREKUPERAKETA-MEKANISMOAK

Ariketen errekupeketa  
**Oharrak:**

#### **RMD26** Zerbitzu berritzaile eta iraunkorren (soziala-ingurumenekoa-ekonomikoa) kontzeptu berriak diseinatzea

##### FORMAZIO-AKTIBITATEAK

	IO	IG	OG
Proiektuak eta txostenak, banaka zein taldean egindakoak, garatzea, idaztea eta aurkeztea.	10 h.	15 h.	25 h.
Proiektuak eta /edo POPBL taldean garatzea, idaztea eta aurkeztea.	10 h.	15 h.	25 h.

##### EBALUAZIO-SISTEMAK

P

##### ERREKUPERAKETA-MEKANISMOAK

Txostenak ariketak egiteari, kasuen azterketari, ordenagailuko praktikei eta laborategiko praktikei buruz. %100 Ariketen errekeraketa  
**Oharrak:**

**IO - Irakastorduak:** 20 h.  
**IG - Irak. gabekoak:** 30 h.  
**OG - Orduak guztira:** 50 h.

**RMD27** Produktu eta zerbitzuen sistemak euskarri grafiko ezberdinen bidez ilustratzea

**FORMAZIO-AKTIBITATEAK**

	<i>IO</i>	<i>IG</i>	<i>OG</i>
Proiektuak eta txostenak, banaka zein taldean egindakoak, garatzea, idaztea eta aurkeztea.	8 h.	12 h.	20 h.
Proiektuak eta /edo POPBL taldean garatzea, idaztea eta aurkeztea.	8 h.	12 h.	20 h.

**EBALUAZIO-SISTEMAK**

*P*

Txostenak ariketak egiteari, kasuen azterketari, ordenagailuko praktikei eta laborategiko praktikei buruz.  
**Oharrak:**

%100

**ERREKUPERAKETA-MEKANISMOAK**

Ariketen errekeraketa  
**Oharrak:**

**IO - Irakastorduak:** 16 h.  
**IG - Irak. gabekoak:** 24 h.  
**OG - Orduak guztira:** 40 h.

**RMD28** Zerbitzu kontzeptuen ebaluazio eta testea egiteko erreminta egokien aukeratzea eta aplikatzea

**FORMAZIO-AKTIBITATEAK**

	<i>IO</i>	<i>IG</i>	<i>OG</i>
Proiektuak eta txostenak, banaka zein taldean egindakoak, garatzea, idaztea eta aurkeztea.	4 h.	6 h.	10 h.
Proiektuak eta /edo POPBL taldean garatzea, idaztea eta aurkeztea.	4 h.	6 h.	10 h.

**EBALUAZIO-SISTEMAK**

*P*

Gaitasun teknikoak, proiektuan inplikatzeko, egindako lana, lortutako emaitzak, entregatutako dokumentazioa, aurkezpena eta defentsa teknikoak.  
**Oharrak:**

%100

**ERREKUPERAKETA-MEKANISMOAK**

Ariketen errekeraketa  
**Oharrak:**

**IO - Irakastorduak:** 8 h.  
**IG - Irak. gabekoak:** 12 h.  
**OG - Orduak guztira:** 20 h.

**EDUKIAK**

- blokea: Oinarri teorikoak
  - Kontzeptu teorikoak: productua vs zerbitzua, definizioak.
  - Produktu Zerbitzu Sistemak (PSS)
  - Industriaren zerbitzazioa: motibazio eta oztopoak
  - Zerbitzu logikak
- Blokea: Zerbitzuen diseinua, printzipioak eta metodologiak
  - Zerbitzu pentsamendua
  - Zerbitzu eta PSS diseinu metodologiak
- Blokea: Zerbitzuen diseinurako harramintak
  - Pertsonetan zentratutako diseinu metodologiak
  - Zerbitzu diseinurako bisualizazio teknikak: mapak, fluxuak, narrtibak eta irudiak

**BALIABIDE DIDAKTIKOAK ETA BIBLIOGRAFIA**

Baliabide didaktikoak	Bibliografia
<p>Ikasgaiaren apunteak            Artikulu teknikoak            Kanpoko ponenteen hitzaldiak            Gaiarekin lotutako web orrien kontsultak            Moodle plataforma            Ikasgaiaren transparentziak            Bideoen proiektzioak</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>