Universidad Zaragoza

Curso : 2019/20

62940 - Diseño de servicios

Información del Plan Docente

Año académico: 2019/20
Asignatura: 62940 - Diseño de servicios
Centro académico: 110 - Escuela de Ingeniería y Arquitectura

Titulación: 562 - Máster Universitario en Ingeniería de Diseño de Producto

Créditos: 6.0
Curso: 1
Periodo de impartición: Primer semestre
Clase de asignatura: Obligatoria
Materia: ---

1.Información Básica

1.1.Objetivos de la asignatura

La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y objetivos:

La asignatura pretende mostrar el cambio que se está produciendo en la sociedad actual donde no solo las empresas clásicas del sector terciario ofrecen servicios a sus clientes (bancos, agencias de viaje, hostelería, etc.) sino que cada vez más las empresas fabriles deben ofrecer servicios para dar satisfacción a las necesidades de sus clientes a la par que para diferenciarse de la competencia. Este diseño de servicios tiene sus propias reglas, procedimientos y herramientas que el alumno tiene que conocer y aplicar para que pueda formar parte de sus competencias como diseñador.

1.2.Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

Una titulación de Master debe estar alerta a los cambios que se están produciendo en la sociedad y debe preparar a sus egresados para que sean la punta de lanza en esta sociedad cambiante. El diseño de servicios, aun no siendo una disciplina nueva en determinados ámbitos, está adquiriendo una importancia muy grande en sectores (como los fabriles) que antes solamente estaban interesados en el diseño de producto. Todo esto hace que sea acertado su consideración como asignatura obligatoria del Master.

1.3.Recomendaciones para cursar la asignatura

La asignatura forma parte del bloque de obligatorias dentro del primer semestre del Máster.

La asignatura está enfocada a comprender la importancia del diseño de servicios en la sociedad actual y en los procesos y herramientas que nos pueden ayudar a realizar un correcto diseño de los servicios.

Debido a las similitudes con el proceso de diseño de productos, para cursar esta asignatura es muy recomendable tener conocimientos y experiencia en diversas metodologías generales de diseño de producto.

2.Competencias y resultados de aprendizaje

2.1.Competencias

Según la memoria de verificación del título, en esta asignatura se obtienen las siguientes competencias:

BÁSICAS Y GENERALES

CG1 - Capacidad de aglutinar las exigencias de investigación, desarrollo e innovación dirigidos al diseño y desarrollo de productos en ámbitos relevantes de la actividad económica, industrial, profesional y académica.

CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación

CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio

CB8 - 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

CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades

CB10 - 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.

ESPECÍFICAS

CE2 - Capacidad para generar ideas en entornos colaborativos aprovechando recursos de otros miembros en un grupo de trabajo.

CE9 - Conocimiento de herramientas tecnológicas y digitales de última generación y su aplicación en el diseño de productos y servicios.

CE3 - Capacidad para relacionarse con expertos del entorno exterior integrando las aportaciones externas.

CE7 - Comprensión de las particularidades del concepto de producto como servicio y a la inversa, del concepto de experiencia así como del potencial de mejora e innovación de ambos desde las metodologías de diseño.

CE8 - Habilidades para investigar una situación real, y desarrollar y proponer cambios analizando su justificación e implicaciones económicas, evaluar por medio de prototipos y comunicar soluciones, en el contexto de diseño de servicios.

En mayor detalle, en esta asignatura dichas competencias se alcanzan mediante la consecución de los siguientes objetivos:

Al superar la asignatura, el estudiante será más competente para...

- Capacidad para generar ideas en entornos colaborativos aprovechando recursos de otros miembros en un grupo de trabajo.
- Conocimiento de herramientas tecnológicas y digitales de última generación y su aplicación en el diseño de productos y servicios.
- Capacidad para relacionarse con expertos del entorno exterior integrando las aportaciones externas.
- Comprensión de las particularidades del concepto de producto como servicio y a la inversa, del concepto de experiencia así como del potencial de mejora e innovación de ambos desde las metodologías de diseño.
- Habilidades para investigar una situación real, y desarrollar y proponer cambios analizando su justificación e implicaciones económicas, evaluar por medio de prototipos y comunicar soluciones, en el contexto de diseño de servicios.

2.2.Resultados de aprendizaje

El estudiante, para superar esta asignatura, deberá demostrar los siguientes resultados...

- Aprende a identificar los aspectos clave sobre los que se centrará la configuración del servicio y el diseño de la experiencia .
- Adquiere habilidades de cómo utilizar distintas herramientas de investigación, jerarquización de ideas, visualización o representación del servicio y de las propuestas de valor.
- Obtiene conocimientos de cómo conciliar la estrategia de la empresa, la experiencia de usuario y el contexto económico del servicio, es decir, su oportunidad, valor y expectativas de ingreso y sus exigencias organizativas y de costes.
- Asimila la relación entre tecnología digital y la configuración del servicio y de la experiencia, y aprende los postulados básicos del diseño de la interacción usuario-tecnologías digitales.
- Adquiere habilidades prácticas en el desarrollo del proceso básico del diseño de un servicio, desde la comprensión de la estrategia al desarrollo de una propuesta de valor innovadora centrada en la experiencia de usuario.

2.3.Importancia de los resultados de aprendizaje

Un profesional del diseño debe buscar siempre la satisfacción plena de las necesidades de los futuros usuarios. En la sociedad actual se está produciendo un cambio muy rápido en las relaciones cliente-producto-productor. Se ha pasado de una sociedad en la que las empresas ofertaban productos para que los clientes los comprasen si consideraban que podían satisfacer sus necesidades a una sociedad en la que los clientes demandan la satisfacción de sus necesidades de la forma más eficiente, eficaz y satisfactoria posible y que no tiene por qué ser obligatoriamente a través de un producto. Lavadora frente a lavandería a domicilio. Los servicios, como los productos deben ser diseñados para la satisfacción de estas necesidades y esto implica que el conocimiento de los procedimientos, reglas y herramientas específicas de esta disciplina colocará al profesional del diseño en una situación más competitiva desde el punto de vista profesional.

3.Evaluación

3.1.Tipo de pruebas y su valor sobre la nota final y criterios de evaluación para cada prueba

El estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes

actividades de evaluacion

- 80% desarrollo de un proyecto en equipo sobre el diseño de un nuevo servicio o el rediseño/mejora de uno existente utilizando todos los recursos y herramientas vistas en la asignatura. Para la evaluación de los trabajos práctico los profesores podrán proponer sistemas de evaluación por pares, en los que los propios estudiantes evaluarán el rendimiento de sus compañeros de equipo durante la realización de los trabajos y/o casos prácticos y que servirán para determinar la calificación de cada estudiante en la parte práctica.
- 20% realización de un trabajo de investigación en torno a la temática de Diseño de Servicios. Este trabajo se realizará de manera individual.

Siguiendo la normativa de la Universidad de Zaragoza al respecto, en las asignaturas que disponen de sistemas de evaluación continua o gradual, se programará además una prueba de evaluación global para aquellos estudiantes que decidan optar por este segundo sistema.

4.Metodología, actividades de aprendizaje, programa y recursos

4.1.Presentación metodológica general

El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en lo siguiente:

El proceso de aprendizaje gira en torno a la realización de un trabajo práctico en grupo en el que se diseñará un servicio, en la medida de lo posible para un cliente real. Las clases teóricas estarán estructuradas en dos partes, una primera que servirá para presentar conceptos y herramientas y una segunda en la que los alumnos los aplicarán a su trabajo práctico.

4.2.Actividades de aprendizaje

La asignatura es de 6 créditos, lo que equivale a 150 horas de trabajo del estudiante, y que se distribuyen en las siguientes actividades de aprendizaje:

- Clase teórica, resolución de problemas y casos 20 horas
- Prácticas 40 horas
- Trabajos de aplicación o investigación prácticos 70 horas
- Estudio de teoría 10 horas
- Pruebas de evaluación 6 horas
- Tutela personalizada 4 horas

4.3.Programa

La asignatura trabaja los siguientes contenidos:

? Producto, producto ampliado, servicio y experiencia.
? El servicio entendido como la solución a un problema.
? Desarrollo de metodología en el ámbito del diseño de servicios.
? Herramientas avanzadas de exploración para el diseño servicios.
? Herramientas avanzadas de creación para el diseño servicios.
? Herramientas avanzadas de prototipado para el diseño servicios.
? Herramientas avanzadas de definición e implementación para el diseño servicios.
? Introducción a la investigación académica en el campo del diseño servicios.
? Seminarios específicos: sostenibilidad, salud e industria.

4.4.Planificación de las actividades de aprendizaje y calendario de fechas clave

Al comienzo del curso se entregará a los alumnos un calendario detallando la programación de todas las actividades de aprendizaje planteadas en la asignatura.

Todas las actividades, trabajos y fechas clave serán comunicados a principio de curso.

4.5.Bibliografía y recursos recomendados

- Curedale, Robert. Service design, 250 essential methods / Robert Curedale Published by Design Community College Inc.

- This is service design thinking : basics - tools - cases / [edited by Marc Stickdorn and Jakob Schneider] Amsterdam : BIS Publishers, 2011