

Nombre de la asignatura	DISEÑO DE EXPERIENCIAS DE SERVICIO		
Unidad académica	Escuela de Administración de Servicios		
Créditos SCT-Chile	4		
Horas de dedicación	Totales 120	Docencia directa 36	Trabajo autónomo 84
Tipo de asignatura	Minor		
Prerequisitos/ Aprendizajes previos	No tiene		
Profesor responsable	Felipe Wilson L.		
Definición de la asignatura			
Esta es una asignatura práctica, en la que se enseña a diseñar servicios centrados en las personas. A través de la metodología Design Thinking, los alumnos aprenderán a conocer a los usuarios y a empatizar con ellos, para luego poder proponer soluciones deseables, viables y factibles. Las clases tendrán partes teóricas, y serán complementadas con actividades tipo taller, a través de los cuales los alumnos podrán implementar lo aprendido, desarrollando proyectos en equipo, fomentando así el trabajo interdisciplinario de los participantes.			
Aporte al propósito del programa			
Esta asignatura proporciona herramientas reales y prácticas para que los alumnos sepan diseñar servicios que consideren las necesidades de las personas y de las empresas. Por otra parte, el trabajo con equipos interdisciplinarios, de distintas carreras, permitirá a los alumnos potenciar los distintos conocimientos para lograr soluciones centradas en las personas. Por otra parte, la asignatura aportará a la comprensión de las múltiples dimensiones de los servicios, y como estas deben ser consideradas para ofrecer un servicio exitoso.			
Resultados de aprendizaje generales de la asignatura			
Al final de la asignatura, el alumno:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoce los principios del diseño de servicio para identificarlos en servicios existentes. ▪ Aplica herramientas del Design Thinking para el conocimiento de los usuarios de un servicio ▪ Aplica técnicas de Brainstorming y creatividad para encontrar soluciones innovadoras a los problemas de los usuarios en distintos entornos. ▪ Construye prototipos para ser evaluados por los usuarios ▪ Diseña servicios de nivel de complejidad media, utilizando la metodología de Design Thinking 			
Contenidos/Unidades Temáticas	Resultados de aprendizaje específicos para cada Unidad	Estrategias o metodologías de enseñanza-aprendizaje	Metodología de evaluación
I. Introducción a los servicios <ul style="list-style-type: none"> - Características esenciales de los servicios - Los servicios como producto - La Flor de Servicio 	Conoce los principios del diseño de servicio para identificarlos en servicios existentes.	Clases expositivas, talleres en grupo, dinámicas y ejercicios con la materia	Evaluaciones formativas, evaluación entre pares durante los talleres y ejercicios

II. Service Design Thinking - Los principios del Service Design Thinking - El proceso del Design Thinking: i. Fase de Empatía ii. Fase de Definición iii. Fase de Ideación iv. Fase de Prototipos v. Fase de Evaluación	Aplica herramientas del <i>Design Thinking</i> para el conocimiento de los usuarios de un servicio Aplica técnicas de Brainstorming y creatividad para encontrar soluciones innovadoras a los problemas de los usuarios en distintos entornos. Construye prototipos para ser evaluados por los usuarios	Clases expositivas, talleres en grupo, dinámicas y ejercicios con la materia Proyectos breves de aplicación de la materia Trabajo en grupos	Proyectos de diseño de menor envergadura. Presentación de proyectos y soluciones
III. Proyecto de Diseño de Servicios	Diseña servicios de nivel de complejidad media, utilizando la metodología de <i>Design Thinking</i>	Proyecto de Diseño grupal, guiado por profesor	Proyecto de Diseño Final: Presentación del proceso de Design Thinking completo, y del servicio diseñado.
Requisitos de aprobación	Para aprobar el alumno debe obtener una nota igual o superior a 4,0 y una asistencia igual o mayor al 65%.		
Nota final de la asignatura			
Evaluaciones	Ponderación		
Presentación PD1	15%		
Primera Presentación PDS	20%		
Segunda Presentación PDS	25%		
Autoevaluación Grupal	10%		
Examen Final	30%		

Recursos de aprendizaje

Bibliografía Básica:

- “This is Service Design Doing - Applying Service Design and Design Thinking in the Real World” - Marc Stickdorn, Adam Lawrance, Markus Hormess, Jakob Schneider - O’Reilly Media 2018, California, EE.UU.
- “Mini Guía: Una Introducción al Design Thinking – Bootcamp Bootleg” – Hasso Platner Institute of Design at Stanford. Traducción de Felipe González. Disponible en Canvas del Curso, o en <https://dschool.stanford.edu/resources/>
- “Guía para Trabajo de Campo – Diseño Centrado en las Personas” – IDEO – Fundación Bill & Melinda Gates. Disponible en Canvas del Curso

Bibliografía Complementaria:

Informáticos: Mural (Web based), Google Docs