

## ADMINISTRACIÓN Y DISEÑO DE SERVICIOS I

### I. Datos Informativos

Código	805016
Carrera	: Diseño Gráfico Estratégico
Semestre	2020 2
Ciclo	: 5° ciclo
Categoría	: Formación profesional
Créditos	03
Pre-requisito	: Ninguno
Docente	: Laura Herrera

### II. Sumilla

Este curso de formación profesional, tiene como objetivo introducir al alumno al conocimiento de la administración y el diseño de servicios.

Los administradores y diseñadores de servicio están cambiando el mundo, trayendo innovación y un enfoque centrado en el humano para la atención de la salud, transporte, educación y venta por menor.

El contenido a tratar está referido a: Énfasis en los elementos de la organización (empresa), personas, infraestructura, comunicación y componentes (procesos) I. El diseño de negocios I. Comportamiento social II. Learning by Doing.

### III. Competencias

#### ← General:

Reconoce y entiende los elementos de la organización involucrados en la administración y el diseño de servicios.

#### ← Específicas:

← Describe los conceptos y planeamientos fundamentales de la administración y diseño de servicios.

← Compara los diferentes casos de diseño de servicios.

### IV. Contenidos

#### 1ª Semana

← Tipos de organizaciones.

← Elementos de una organización.

#### 2ª Semana

← Diseño de negocios.

#### 3ª Semana - Evaluación Continua 1

← Taller de diseño de negocios.

#### 4ª Semana

← Comportamiento social.

← Modelos sociales.

### **5ª Semana**

← Liderazgo como atributo social.

### **6ª Semana - Evaluación Continua 2**

← Taller de comportamiento social.

### **7ª Semana Examen Parcial + Clase**

← Sistemas sociales I.

### **8ª Semana**

← Sistemas sociales II.

### **9ª Semana**

← Taller de sistemas sociales.

### **10ª Semana**

← Interacción social y cultura organizacional.

### **11ª Semana - Evaluación Continua 3**

← Taller de interacción social.

### **12ª Semana**

← Proyecto final.

### **13ª Semana**

← Revisión de avances.

### **14ª Semana - Evaluación Continua 4**

← Revisión de avances.

### **15ª Semana - Examen Final**

### **16ª Semana – Entrega de Notas**

## **v. Metodología**

La plataforma virtual empleada es el Classroom de Google Suite for education donde se compartirá los recursos didácticos de cada una de las sesiones, empleando el Meet como medio de comunicación sincrónica para la ejecución de las sesiones de aprendizaje. Las técnicas didácticas en la modalidad remota son análisis, descripción, diálogo, ejemplificación, ejercitación, lectura reflexiva, trabajos en equipos pequeños, producción de ensayos en forma individual y de temas particulares, conversación, exposición, práctica guiada y práctica autónoma, investigación de repositorios y lectura de fuentes utilizando los recursos consignados en la plataforma Classroom, diapositivas estandarizadas con estrategias de cada docente, videos seleccionados para reforzamiento, etc. Además se podrán utilizar los aplicativos como Kahoot, Mentimeter, Facebook entre otras conforme a las necesidades y requerimientos.

## **VI. Evaluación**

La evaluación es permanente durante el desarrollo de las sesiones de clase.

Todo trabajo desarrollado debe ser sustentado.

El promedio final del curso es resultado de un ponderado, compuesto por lo siguiente:

← Examen parcial (30%)

← Evaluación Continua(40%)Ⓣ Se registra en cuatro momentos (10%, 10%, 10% y 10%= 40%)

← Examen Final (30%)

Los resultados de la evaluación CONTINUA 4 se entregarán y publicarán en paralelo a los resultados del Examen Final.

## VII. Fuentes

Kimbell, L. (2015). *The Service Innovation Handbook: Action-oriented Creative Thinking Toolkit for Service Organizations*. USA: BIS Publishers.

Reason, B., Lavrams, L. y Brand Flu, M. (2015). *Service Design for Business: A practical Guide to Optimizing the Customer Experience*. USA: Wiley.

Stickdorn, M. y Scheneider, J. (2010). *This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases*. USA: BIS Publishers.