

Guia docent

230654 - IBSM - Gestió Innovadora de Serveis

Última modificació: 29/04/2020

Unitat responsable: Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona
Unitat que imparteix: 732 - OE - Departament d'Organització d'Empreses.

Titulació: MÀSTER UNIVERSITARI EN ENGINYERIA ELECTRÒNICA (Pla 2013). (Assignatura obligatòria).
MÀSTER UNIVERSITARI EN ENGINYERIA DE TELECOMUNICACIÓ (Pla 2013). (Assignatura obligatòria).
MÀSTER UNIVERSITARI EN TECNOLOGIES AVANÇADES DE TELECOMUNICACIÓ (Pla 2019). (Assignatura optativa).

Curs: 2020 **Crèdits ECTS:** 5.0 **Idiomes:** Anglès

PROFESSORAT

Professorat responsable: CAROLINA CONSOLACIÓN

Altres: OLGA PONS
PERE LOSANTOS

COMPETÈNCIES DE LA TITULACIÓ A LES QUALS CONTRIBUEIX L'ASSIGNATURA

Específiques:

1. Capacitat per a la integració de tecnologies i sistemes propis de la Enginyeria de Telecomunicació, amb caràcter generalista, i en contextos més amplis i multidisciplinaris com per exemple en bio-enginyeria, conversió fotovoltaica, nanotecnologia o telemedicina.
2. Capacitat per a l'elaboració, direcció, coordinació, i gestió tècnica i econòmica de projectes sobre: sistemes, xarxes, infraestructures i serveis de telecomunicació, incloent la supervisió i coordinació de projectes parcials d'obra aliena; infraestructures comunes de telecomunicació en edificis o nuclis residencials, incloent els projectes sobre la llar digital; infraestructures de telecomunicació en transport y medi ambient; amb les seves corresponents instal.lacions de subministrament d'energia i avaluació de les emissions electromagnètiques i compatibilitat electromagnètica.

Transversals:

3. EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ: Conèixer i comprendre l'organització d'una empresa i les ciències que en regeixen l'activitat; tenir capacitat per comprendre les regles laborals i les relacions entre la planificació, les estratègies industrials i comercials, la qualitat i el benefici.
4. SOSTENIBILITAT I COMPROMÍS SOCIAL: Conèixer i comprendre la complexitat dels fenòmens econòmics i socials típics de la societat del benestar; tenir capacitat per relacionar el benestar amb la globalització i la sostenibilitat; assolir habilitats per usar de forma equilibrada i compatible la tècnica, la tecnologia, l'economia i la sostenibilitat.
5. TREBALL EN EQUIP: Ser capaç de treballar com a membre d'un equip interdisciplinari, ja sigui com un membre més o duent a terme tasques de direcció, amb la finalitat de contribuir a desenvolupar projectes amb pragmatisme i sentit de la responsabilitat, tot assumint compromisos considerant els recursos disponibles.
6. ÚS SOLVENT DELS RECURSOS D'INFORMACIÓ: Gestionar l'adquisició, l'estructuració, l'anàlisi i la visualització de dades i informació de l'àmbit d'especialitat, i valorar de forma crítica els resultats d'aquesta gestió.
7. TERCERA LLENGUA: Conèixer una tercera llengua, preferentment l'anglès, amb un nivell adequat oral i escrit i en consonància amb les necessitats que tindran els titulats i titulades.

METODOLOGIES DOCENTS

OBJECTIUS D'APRENTATGE DE L'ASSIGNATURA

HORES TOTS DE DEDICACIÓ DE L'ESTUDIANTAT

Tipus	Hores	Percentatge
Hores grup gran	39,0	31.20
Hores aprenentatge autònom	86,0	68.80

Dedicació total: 125 h

CONTINGUTS

(CAT) 1. Service Economy

Dedicació: 18h

Treball autònom (no presencial): 12h

Grup gran/Teoria: 6h

(CAT) 1.1. Introduction

(CAT) 1.2. Strategy and innovation management

(CAT) 2. Service Economy, Technologies and Society

Dedicació: 18h

Grup gran/Teoria: 6h

Aprenentatge autònom: 12h

(CAT) 2.1. Innovative Businesses

(CAT) 3. Opening the business models

Dedicació: 20h

Grup gran/Teoria: 6h

Aprenentatge autònom: 14h

(CAT) 4. Service Marketing and Service Quality. Measuring the quality of Services

Dedicació: 18h

Grup gran/Teoria: 6h

Aprenentatge autònom: 12h



(CAT) 5. The Design of Services

Dedicació: 18h
Classes pràctiques: 12h
Grup gran/Teoria: 6h

(CAT) 6. Organizational Behaviour and Leadership

Dedicació: 21h
Grup gran/Teoria: 9h
Aprentatge autònom: 12h

(CAT) 7. The importance of Leadership in the organizations

Dedicació: 15h
Grup gran/Teoria: 3h
Aprentatge autònom: 12h

ACTIVITATS

(CAT) (ENG) EXERCISES

(CAT) (ENG) ORAL PRESENTATION

(CAT) (ENG) SHORT ANSWER TEST (CONTROL)

(CAT) (ENG) SHORT ANSWER TEST (TEST)

SISTEMA DE QUALIFICACIÓ

BIBLIOGRAFIA

Bàsica:

- Morris, L.. Permanent innovation. Walnut Creek (CA): Innovation Academy, 2011. ISBN 9780615522845.
- Palmer, A. Principles of services marketing. 6th ed. Maidenhead: McGraw-Hill Education, 2014. ISBN 9780077152345.
- Gordon, J.R. Organizational behavior: a diagnostic approach. 7th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2002. ISBN 9780130328472.

Complementària:

- Ficalora, J.P.; Cohen, L. Quality function deployment and six SIGMA. 2nd ed. Prentice Hall, 2012. ISBN 9780133364439.
- Harvard Business Review. HBR's 10 must reads on leadership. Harvard Business Review Press, 2011. ISBN 978-1422157978.