

Guía docente

230654 - IBSM - Gestión Innovadora de Servicios

Última modificación: 29/04/2020

Unidad responsable: Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación de Barcelona
Unidad que imparte: 732 - OE - Departamento de Organización de Empresas.

Titulación: MÁSTER UNIVERSITARIO EN INGENIERÍA ELECTRÓNICA (Plan 2013). (Asignatura obligatoria).
MÁSTER UNIVERSITARIO EN INGENIERÍA DE TELECOMUNICACIÓN (Plan 2013). (Asignatura obligatoria).
MÁSTER UNIVERSITARIO EN TECNOLOGÍAS AVANZADAS DE TELECOMUNICACIÓN (Plan 2019).
(Asignatura optativa).

Curso: 2020 **Créditos ECTS:** 5.0 **Idiomas:** Inglés

PROFESORADO

Profesorado responsable: CAROLINA CONSOLACIÓN

Otros: OLGA PONS
PERE LOSANTOS

COMPETENCIAS DE LA TITULACIÓN A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Específicas:

1. Capacidad para la integración de tecnologías y sistemas propios de la Ingeniería de Telecomunicación, con carácter generalista, y en contextos más amplios y multidisciplinares como por ejemplo en bioingeniería, conversión fotovoltaica, nanotecnología, telemedicina.
2. Capacidad para la elaboración, dirección, coordinación, y gestión técnica y económica de proyectos sobre: sistemas, redes, infraestructuras y servicios de telecomunicación, incluyendo la supervisión y coordinación de los proyectos parciales de su obra aneja; infraestructuras comunes de telecomunicación en edificios o núcleos residenciales, incluyendo los proyectos sobre hogar digital; infraestructuras de telecomunicación en transporte y medio ambiente; con sus correspondientes instalaciones de suministro de energía y evaluación de las emisiones electromagnéticas y compatibilidad electromagnética.

Transversales:

3. EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN: Conocer y entender la organización de una empresa y las ciencias que rigen su actividad; tener capacidad para entender las normas laborales y las relaciones entre la planificación, las estrategias industriales y comerciales, la calidad y el beneficio.
4. SOSTENIBILIDAD Y COMPROMISO SOCIAL: Conocer y comprender la complejidad de los fenómenos económicos y sociales típicos de la sociedad del bienestar; tener capacidad para relacionar el bienestar con la globalización y la sostenibilidad; lograr habilidades para utilizar de forma equilibrada y compatible la técnica, la tecnología, la economía y la sostenibilidad.
5. TRABAJO EN EQUIPO: Ser capaz de trabajar como miembro de un equipo interdisciplinar, ya sea como un miembro más o realizando tareas de dirección, con la finalidad de contribuir a desarrollar proyectos con pragmatismo y sentido de la responsabilidad, asumiendo compromisos teniendo en cuenta los recursos disponibles.
6. USO SOLVENTE DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN: Gestionar la adquisición, la estructuración, el análisis y la visualización de datos e información en el ámbito de especialidad, y valorar de forma crítica los resultados de dicha gestión.
7. TERCERA LENGUA: Conocer una tercera lengua, preferentemente el inglés, con un nivel adecuado oral y escrito y en consonancia con las necesidades que tendrán los titulados y tituladas.

METODOLOGÍAS DOCENTES



OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA

HORAS TOTALES DE DEDICACIÓN DEL ESTUDIANTADO

Tipo	Horas	Porcentaje
Horas grupo grande	39,0	31.20
Horas aprendizaje autónomo	86,0	68.80

Dedicación total: 125 h

CONTENIDOS

(CAST) 1. Service Economy

Dedicación: 18h

Trabajo autónomo (no presencial): 12h

Grupo grande/Teoría: 6h

(CAST) 1.1. Introduction

(CAST) 1.2. Strategy and innovation management

(CAST) 2. Service Economy, Technologies and Society

Dedicación: 18h

Grupo grande/Teoría: 6h

Aprendizaje autónomo: 12h

(CAST) 2.1. Innovative Businesses

(CAST) 3. Opening the business models

Dedicación: 20h

Grupo grande/Teoría: 6h

Aprendizaje autónomo: 14h

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

Dedicación: 18h

Grupo grande/Teoría: 6h

Aprendizaje autónomo: 12h



(CAST) 5. The Design of Services

Dedicación: 18h
Clases prácticas: 12h
Grupo grande/Teoría: 6h

(CAST) 6. Organizational Behaviour and Leadership

Dedicación: 21h
Grupo grande/Teoría: 9h
Aprendizaje autónomo: 12h

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

Dedicación: 15h
Grupo grande/Teoría: 3h
Aprendizaje autónomo: 12h

ACTIVIDADES

(CAST) (ENG) EXERCISES

(CAST) (ENG) ORAL PRESENTATION

(CAST) (ENG) SHORT ANSWER TEST (CONTROL)

(CAST) (ENG) SHORT ANSWER TEST (TEST)

SISTEMA DE CALIFICACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

Básica:

- 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.

Complementaria:

- 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.