



PRESENTACIÓN

Breve descripción:

Metodología y herramientas para diseñar y/o mejorar un servicio existente o bien generar una nueva actividad empresarial dentro del contexto de la hospitalidad. Se empezará contextualizando el diseño como herramienta transformadora y como un servicio que aporta valor a la persona. Permite ver el mundo a través de la empatía con el usuario, entender sus necesidades y visualizar todos aquellos momentos en los que entra en contacto con la empresa. Se estudiarán todas las fases del diseño de un servicio, desde la investigación inicial, la ideación, el prototipado, la implementación y finalmente la evaluación. Está muy enfocado a la realidad práctica del mundo profesional de los servicios de hospitalidad. Se diseñarán experiencias memorables para los beneficiarios creando nuevos vínculos entre los diferentes agentes del proceso.

- **Titulación:** Máster en Diseño y Gestión de Servicios de Hospitalidad
- **Módulo/Materia:** Diseño de servicios de hospitalidad/Diseño de servicios aplicado a la hospitalidad
- **ECTS:** 9
- **Curso, semestre:** Primer semestre
- **Carácter:** Obligatoria
- **Coordinador:** Aitor Acilu
- **Profesorado:** Aitor Acilu, Javier Antón, Adrián Larripa, Fabrizio Pierandrei, Laura Galluzzo, Cristina Bufarull
- **Idioma:** Castellano
- **Aula, Horario:** Viernes de 15:00 a 20:00 y sábados de 9:00 a 14:00

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Competencias)

- R2: Evaluar prototipos de desarrollo propio innovadores y adaptados a las necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias de hospitalidad, desde la perspectiva de la mejora continua.
- R3: Analizar los diferentes servicios de hospitalidad para detectar las necesidades de sus usuarios/as con objeto de atenderlas, respetando los principios de sostenibilidad, accesibilidad universal y diseño para todas las personas.

PROGRAMA

Este esquema recoge las 12 sesiones del máster estructuradas en cinco grandes bloques, cada una con un título tentativo y un resumen (abstract) de su enfoque y objetivo formativo.

BLOQUE 0 – DISEÑO DE SERVICIOS AHORA.



Universidad de Navarra

- Sesión 1. Por qué diseño, por qué ahora. Dimensiones del diseño de servicios.
- Sesión 2. La visión ecosistémica.

BLOQUE I – FASE DE INSPIRACIÓN

RESULTADOS DE APRENDIZAJE R2

- Sesión 3. Diseñar con y para personas: empatía y necesidades
- Sesión 4. Del dato a la historia: herramientas narrativas de investigación

BLOQUE II - ENFOQUE ESTRATÉGICO y RETOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE R2

- Sesión 5. Reencuadrar el problema: mapas de oportunidad y BMC
- Sesión 6. Jury 1 - Insights y retos

BLOQUE III - IDEACIÓN DE PROPUESTAS

- Sesión 7. Co-Design: Provocar para imaginar: métodos de ideación
- Sesión 8. Escenarios, moodboards y visiones de futuro

BLOQUE IV - DESARROLLO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE R2 y R3

- Sesión 9. Workshop I. Fast-Prototyping para validar conceptos y visiones.
- Sesión 10. Workshop II. Prototipar para comprender y ajustar.
- Sesión 11. Relato, Refinamiento final y Pre-final Jury.
- Sesión 12. Jury final - Entrega y defensa de proyectos.

CONTENIDOS POR BLOQUE

- BLOQUE 0. DISEÑO DE SERVICIOS AHORA
 - Introducción contextualizada a la metodología. Por qué metodología. Por qué Service Design en el siglo XXI.
 - Multidisciplinar y Participativo: Double diamond y proceso de trabajo.
 - Aprender haciendo. Diseño= Pensar+Hacer
 - Omnicanalidad: digitalización y el valor de las interacciones.
 - Intro: Dimensiones para el trabajo en claves SD: humana (las personas y las historias), Temporal (las historias, los viajes, las experiencias), Interactiva (Touchpoints: El ecosistema y el valor de las interacciones: enfoque holístico), Espacial (Touch spaces: digitales y físicos), de Valor (Propuesta de Valor y BMC)
 - Investigación/Inspiración: Investigación de escritorio
 - Antecedentes. Casos de Estudio. Tendencias.
 - Aproximación Interactiva: Stakeholders Map, Ecosystem Maps



Universidad de Navarra

- BLOQUE I. FASE DE INSPIRACION
 - Investigación/Inspiración: Investigación primaria. Empatía
 - Necesidades Explícitas, Observables, Tácitas y Latentes
 - La narrativa y la integración de agentes en el proceso: Comunicación, preparación y desarrollo de workshop.
 - Enunciación de insights.
 - Ethnographic Research: Diaries, Questionarios, Entrevistas contextualizadas/ en profundidad, Focus Groups, Shadowing (Observación no participativa), Safaris/mystery shopper, Personas, Probes
 - Aproximación Humana y Temporal: Personas, Storyboards, Journey Maps,...
 - Aproximación Espacial: 5 senses, Sketching, Models, Spatial Journey maps, Desktop Walkthrough,
 - Mapa de Oportunidad, Propuesta de Valor y BMC
- BLOQUE II. ENFOQUE ESTRATÉGICO Y RETOS
 - Definición
 - Review de Investigación
 - Jury de Investigación
 - Planteamiento de retos.
- BLOQUE III. IDEACIÓN DE PROPUESTAS
 - Generación de ideas: Muchas personas. Muchas ideas. Mejores ideas.
 - Generación de ideas. Métodos y Herramientas (Scamper; Antihero, BrainStorming, Roleplay, Positioning Map
 - Generación de ideas. Experiencia de Ideación dinamizada por profesores.
 - Generación de ideas. Planificación y Preparación.
 - Generación de ideas. Ejecución.
 - Generación de ideas. Posicionamiento y evaluación de propuestas.
 - Generación de ideas. Decisión.
 - Generación de ideas. Visión y comunicación de idea (storytelling-narrativa)
 - Jury de Ideación
- BLOQUE IV. DESARROLLO
 - Co-liderando un cambio. De la urgencia a la transformación.
 - Desarrollo: Propuesta específica. Planificación.
 - Taller (workshop) de pre-totipado de valor.
 - Desarrollo: Validación y pivotado inicial
 - Taller (workshop) de fast-prototyping: Desktop walkthrough ?
 - Desarrollo: Propuesta específica. Prototipo. Descripción.
 - Desarrollo: Propuesta específica. Prototipo. Resultado. Storytelling y comunicación del la propuesta de valor.
 - Reflexión final. Entrega y examen final

ACTIVIDADES FORMATIVAS

- **AF1** Clases teórico-prácticas: 60 horas
- **AF2** Trabajos individuales y/o en grupo: 105 horas
- **AF3** Estudio personal: 60 horas



Actividades Formativas	Metodologías de enseñanza
<p>AF1 Clases teórico-prácticas.</p> <p>60 horas</p>	<p>Sesiones presenciales en las que el profesorado combina la exposición teórica con la aplicación práctica inmediata de los contenidos.</p> <p>Se busca que el estudiante adquiera los fundamentos conceptuales y, al mismo tiempo, los ponga en práctica mediante ejercicios guiados, análisis de casos y ejemplos aplicados a situaciones reales de diseño.</p>
<p>AF2 Trabajos individuales y/o en grupo.</p> <p>105 horas</p>	<p>Desarrollo de actividades y proyectos en los que los estudiantes trabajan de manera autónoma o colaborativa.</p> <p>Estas dinámicas favorecen la adquisición de competencias transversales como la responsabilidad, la capacidad de análisis, la creatividad y el trabajo en equipo, al tiempo que permiten contrastar ideas, compartir aprendizajes y elaborar propuestas conjuntas.</p>
<p>AF3 Estudio personal.</p> <p>60 hora</p>	<p>Tiempo dedicado al estudio individual, en el que el estudiante profundiza en los contenidos de la asignatura, revisa materiales de referencia, prepara entregas y consolida lo aprendido en las clases y trabajos.</p> <p>Este espacio fomenta la autonomía, la capacidad crítica y la autoevaluación del propio proceso de aprendizaje.</p>

EVALUACIÓN

REQUISITOS DE ASISTENCIA

La asistencia a clase es obligatoria. En caso de que el/la estudiante falte a más del 10% de las horas de clases programadas, la asignatura se considerará suspendida y la calificación final será automáticamente de 4.0, independientemente del rendimiento académico en otras actividades evaluativas.

CONVOCATORIA ORDINARIA



La evaluación en convocatoria ordinaria se estructura de la siguiente manera:

- **SE1** Resolución de problemas y/o casos prácticos: 20%
- **SE2** Evaluación de trabajos y proyectos individuales y/o en equipo: 60%
- **SE3** Exámenes: 20%

Los componentes de resolución de problemas y/o casos prácticos, así como la evaluación de trabajos y proyectos, pueden contemplar tanto el desempeño individual como el trabajo colaborativo.

Evaluación de bloques y contenidos

Sistema de Evaluación	Bloques de trabajo	Peso en evaluación	Resultados de aprendizaje
SE1 Resolución de problemas y casos 20%	Seguimiento diario de trabajo práctico	10%	R2 Evaluación de prototipos de desarrollo propio y ajuste. R3 Análisis de servicios y detección de necesidades
	Participación activa en las sesiones	10%	R2 Evaluación de prototipos de desarrollo propio y ajuste. R3 Análisis de servicios y detección de necesidades
SE2 Evaluación de trabajos proyectuales 60%	Entrega Inspiración y definición de retos Bloque I y II	20%	R3 Análisis de servicios y detección de necesidades



	Entrega Ideación de Propuestas Bloque III	20%	R2 Evaluación de prototipos de desarrollo propio y ajuste. R3 Análisis de servicios y detección de necesidades
	Entrega Desarrollo Bloque IV	20%	R2 Evaluación de prototipos de desarrollo propio y ajuste.
SE3 Exámenes 20%	Presentación en Jury Inspiración y definición de retos Bloque I y II	5%	R3 Análisis de servicios y detección de necesidades
	Presentación en Jury Ideación de Propuestas Bloque III	5%	R2 Evaluación de prototipos de desarrollo propio y ajuste. R3 Análisis de servicios y detección de necesidades
	Presentación en Jury Desarrollo Bloque IV	10%	R2 Evaluación de prototipos de desarrollo propio y ajuste.

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

La evaluación en convocatoria extraordinaria se estructura de la siguiente manera:

- Resolución individual de problemas, casos prácticos y/o entrega de un proyecto individual integrador: 60%
- Examen final teórico-práctico: 40%

No se contemplan trabajos en equipo, y se exige un dominio profundo de los contenidos abordados en la asignatura.



PLAGIO Y COPIA

En caso de plagio en la entrega de trabajos y otras irregularidades como copiar en los exámenes, se sancionará de acuerdo con la normativa.

El plagio consiste en “presentar el trabajo o las ideas de otra persona como propias, con o sin su consentimiento, al incluirlas en tu trabajo sin el debido reconocimiento. Esto se aplica a cualquier tipo de material—impreso, digital, inédito o generado por inteligencia artificial” (University of Oxford, s.f.).

Para más información sobre formas específicas de plagio, como la copia literal, la paráfrasis sin cita, la colusión, la referencia inexacta y el autoplagio, consulta la guía sobre habilidades académicas de la Universidad de Oxford: <https://www.ox.ac.uk/students/academic/guidance/skills/plagiarism>.

Nota sobre el uso de IA: el contenido generado por inteligencia artificial no debe citarse como autor. En esos casos, deben citarse las fuentes originales en que se basa el contenido generado por IA, no la herramienta de IA en sí. En caso contrario, el uso de texto generado por IA sin reconocimiento adecuado también se considera plagio.

Referencia

University of Oxford. (s. f.). *Plagiarism*. En *Academic Skills*. Recuperado el 10 de junio de 2025, de <https://www.ox.ac.uk/students/academic/guidance/skills/plagiarism>

HORARIOS DE ATENCIÓN

Previa cita por correo electrónico con el profesor correspondiente:

- Aitor Acilu: aacilu@unav.es
- Javier Antón: jantonsa@unav.es

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

GUIDARA, Will, *Unreasonable Hospitality*, Optimism Press-Penguin Random House, New York, 2022 [Localízalo en la Biblioteca](#)

KNAPPP, Jake, *Sprint. How to solve big problems and test New ideas in just five days*, Bantam Press, Transworld Publishers, London, 2016. [Localízalo en la Biblioteca \(inglés\)](#) [\(castellano\)](#)

POLAINE, Andy, LØVLIE, Lavrans, REASON, Ben, *Service design from insight to implementation*, Rosenfeld Media, 2013. [Localízalo en la Biblioteca](#)

REASON, Ben, LØVLIE, Lavrans, *Service Design for Business: A Practical Guide to Optimizing the Customer Experience*, Wiley, 2015. [Localízalo en la Biblioteca \(disponible en línea\)](#)

SAFFER, Dan, *Designing for Interaction: Creating Innovative Applications and Devices*, New Riders, 2009. [Localízalo en la Biblioteca](#)

STICKDORM, Marc, SCHNEIDER, Jacob, *This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases*, Wiley, 2012. [Localízalo en la Biblioteca](#)

STICKDORM, Marc, LAWERENCE, Adam, SCHNEIDER, Jacob, HORMESS, Edgar, *This is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World*, O'Reilly Media, 2016. [Localízalo en la Biblioteca](#)



Universidad
de Navarra

FILMOGRAPHY

SINEK, Simon, "Star "twith Why"

https://www.youtube.com/watch?v=u4ZojKF_VuA

Norman, Don, "21st Century Design with Don Norman".

<https://us02web.zoom.us/rec/share/WqT4aY3S1ZkQlgut1omq5eol6lXXALrXXh-cZPwjekCqLvZpN7SVwS3An6paRoVM.9B5wAsEJMXqkUIWQ>

Contraseña: sp/DN49FD

HEGEMAN, Jamin, "So you want to be a service designer".

https://www.youtube.com/watch?v=bA_gnQqjmz4

MAGER, Brigit, "Introduction to Service Design - What is Service Design?".

https://www.youtube.com/watch?v=f5oP_RIU91g

STICKDORN, Marc: Service Design Thinking

<https://www.youtube.com/watch?v=LUsjjOtAwcs>

ONLINE TOOLS AND RESOURCES

<http://www.servicedesigntools.org>