

Innovación en el Sector Servicios

Ficha técnica

INNOVACIÓN EN EL SECTOR SERVICIOS

DESTINATARIOS

Este curso está dirigido a todos aquellos profesionales relacionados con el sector servicios e interesados tanto en la mejora de los servicios ya existentes como en el diseño de otros nuevos.

OBJETIVOS

El principal objetivo de este curso es que el alumno reflexione sobre las particularidades de la innovación en el sector servicios y sea capaz de poner en práctica técnicas de desarrollo de la creatividad para identificar necesidades del cliente o para analizar las experiencias del cliente con el servicio. Además se analizarán todos los aspectos relacionados con la certificación de proyectos y Sistemas de Gestión de I+D+i.

DURACIÓN

50 horas

TEMARIO

Unidad 1: Análisis del sector servicios.

Unidad 2: Innovación en los servicios.

Unidad 3: Creatividad e innovación.

Unidad 4: Proceso innovador en el sector servicios.

Unidad 5: El cliente.

Unidad 6: Certificación en I+D+i: normas UNE.

METODOLOGÍA

El curso se imparte bajo la modalidad de e-Learning, por lo que todos los contenidos estarán en la red. La metodología aplicada se basa en cuatro premisas fundamentales:

- Hacer para aprender: el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- Enseñar entreteniéndolo: se proponen materiales complementarios para que el alumno tenga momentos de evasión durante el estudio.
- Evaluar para reorientar el estudio. Habitualmente las plataformas educativas utilizan la evaluación únicamente para ofrecer informes cuantitativos al alumno; nuestra propuesta es ofrecérselos también de forma cualitativa y utilizarlos para reorientar su estudio futuro.
- Autoaprendizaje evaluativo. Aplicamos un paradigma formativo novedoso mediante el cual el alumno adquiere conocimiento tanto al participar en el proceso de evaluación de sus compañeros como al ser evaluado por esos mismos compañeros.

Se realizará una entrega de documentación inicial con los principales contenidos del temario. Además, se enviará la documentación necesaria para resolver las dudas que surjan durante la fase de estudio.

Los contenidos constituyen la base formativa y están elaborados bajo los principios básicos de exhaustividad, rigor, claridad, amenidad y eficacia en la evaluación. Para facilitar el proceso de transmisión del conocimiento se utiliza una potente estructuración conceptual que permite transmitir la materia a través unidades de aprendizaje fácilmente asimilables.

Los ejercicios de autoevaluación te permitirán calibrar de forma privada el grado de asimilación de los contenidos. Es importante que dediques un tiempo a realizar estos ejercicios autoevaluativos de cada una de las unidades dado que te prepararán para realizar con éxito la evaluación final de cada módulo.

Las tutorías son, junto con la calidad de los contenidos, el punto básico del buen resultado de un proceso de Teleformación. Por lo tanto damos una importancia vital a las mismas, desde el punto de vista de la dinamización del estudio y desde la resolución de dudas concretas.