



CURRICULAR

Código:	DESIGN DE SERVIÇOS	Tipo de Unidade Curricular	
020132014		Obrigatória	
Ano Lectivo	Curso:	Ciclo Estudos:	
2013-2014	Licenciatura em Design	1° <input checked="" type="checkbox"/>	2° <input type="checkbox"/> 3° <input type="checkbox"/>
Créditos:	Idioma leccionado	Ano Curricular:	
3,5 ECTS	<input checked="" type="checkbox"/> Português <input checked="" type="checkbox"/> Inglês <input type="checkbox"/> Outro idioma	1° <input type="checkbox"/> 2° <input type="checkbox"/> 3° <input checked="" type="checkbox"/> 4° <input type="checkbox"/> 5° <input type="checkbox"/>	
Área Científica:		Annual:	Semestral:
<input type="checkbox"/> Arq. <sup>a</sup> <input type="checkbox"/> Urb. <sup>o</sup> <input checked="" type="checkbox"/> Design <input type="checkbox"/> DCV <input type="checkbox"/> CST <input type="checkbox"/> TAUD <input type="checkbox"/> HTAUD		<input type="checkbox"/>	1° <input type="checkbox"/> 2° <input checked="" type="checkbox"/>
Pré-requisitos:	Não existem pré-requisitos para esta unidade curricular	Trimestral:	
Sim <input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/>		1° <input type="checkbox"/> 2° <input type="checkbox"/> 3° <input type="checkbox"/>	

Docente(s) Responsável(eis) pela U.C.

Fernando Moreira da Silva		
Professor Associado c/ Agregação	Email: <a href="mailto:dasilva@fa.utl.pt">dasilva@fa.utl.pt</a>	URL: <a href="http://www.fautl.pt">www.fautl.pt</a>
Rita Assoreira Almendra		
Professor Auxiliar	Email: <a href="mailto:almendra@fa.utl.pt">almendra@fa.utl.pt</a>	URL: <a href="http://www.fa.utl.pt">www.fa.utl.pt</a>

Docente(s) da U.C.

Fernando Moreira da Silva		
Professor Associado c/ Agregação	Email: <a href="mailto:dasilva@fa.utl.pt">dasilva@fa.utl.pt</a>	URL: <a href="http://www.fautl.pt">www.fautl.pt</a>
Rita Assoreira Almendra		
Professor Auxiliar	Email: <a href="mailto:almendra@fa.utl.pt">almendra@fa.utl.pt</a>	URL: <a href="http://www.fa.utl.pt">www.fa.utl.pt</a>
Categoria:	Email:	URL:
Categoria:	Email:	URL:

Horas de Contacto:

Teóricas:	Práticas:	Teórico-Práticas:	Laboratoriais:	Seminários:	Tutoriais:	Outras:	Total Horas de Contacto:
0,0 H	0,0 H	42,0 H	0,0 H	0,0 H	0,0 H	0,0 H	42,0 Horas

Estimativa de Horas Totais de Trabalho:

Inclui o total de horas de contacto mais as horas extra dedicadas à unidade curricular.	Horas Totais de Trabalho: 98,0 Horas
---	--------------------------------------

Objectivos (tópicos) limite 900 caracteres

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dotar os discentes de uma compreensão integrada do design de serviços reconhecendo as suas características específicas e o modo como deve articular-se com as demais disciplinas;</li> <li>- promover a articulação entre o projeto e o design de serviços na procura de soluções integradas mais consentâneas com a realidade dos mercados;</li> <li>- dotar os alunos de conhecimentos sobre os processos, ferramentas e métodos próprios do design de serviços.</li> </ul>
--

Conteúdos Programáticos / Programa limite 1500 caracteres

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conceitos de design de serviço: o olhar da Academia e dos mercados numa pluralidade de definições que definem a pluridisciplinaridade desta disciplina e sua prática;</li> <li>2. Os princípios do design de serviços e a sua interligação numa abordagem dinâmica aos problemas;</li> </ol>
--



CURRICULAR

3. As dimensões de marketing, de gestão, da psicologia e da sociologia que concorrem para uma boa prática de design de serviços;
4. Reconhecimento e uso dos métodos e ferramentas mais comuns no design de serviços, de acordo com o tipo de atividade projetual a desenvolver, tais como: AT-ONE; mapas mentais; mapas de stakeholders; Service Safari; mapas de jornada dos utilizadores; entrevistas contextuais; os 5 Porquês; sondas culturais; mapas de expectativas; personas; cenários; storyboards; protótipos de serviços; storytelling; service blueprints;
5. Casos de Estudo nacionais e internacionais.

Competências a adquirir pelo discente (tópicos) limite 3000 caracteres

- Capacidade de projectar serviços ou sistemas de produtos serviços;
- capacidade de propor e/ou criar modelos de gestão integrada de serviços e sistemas de produtos-serviços;
- competências críticas de análise e avaliação de processos e métodos de suporte ao Design de Serviços.

Bibliografia Principal limite 3000 caracteres

- Gronroos, C., 2000, Service Management and Marketing: a Customer relationship approach, 2nd ed. , Chichester, UK: Wiley
- Mager, B., 2009, Service Design, Paderborn: Fink
- Macintyre, M., Parry, G., Angelis J., 2011, Service Design and Delivery, London, Uk: Springer
- Meroni, A., Sangiorgi, D., 2011, Design for Services, Surrey, England: Gower
- Miettinen, S. & Koivisto, M., 2009, Designing Services with Innovative methods, Taik Publications, Helsinki
- Stickdom, M. & Schneider J. (eds.), 2010, This is Service Design Thinking, Amsterdam, The Netherlands: Bispublishers
- Thackara, J., 2005, In the Bubble: Designing in a complex world, USA: The MIT Press
- Wan, Y., 2009, Comparison Shopping Services and Agent Designs, New York, USA: Information Science Reference
- Young, L., 2008, From Products to Services: Insights and experience from companies which have embraced the service economy, UH: Wiley

Bibliografia Complementar limite 3000 caracteres

- A set of articles on the topic will be provided to the students along the classes.

Avaliação (elementos e critérios) limite 900 caracteres

A avaliação contínua será garantida pela realização de um teste de avaliação (25% da nota) e pela realização de um trabalho de grupo (65% da nota) cujo briefing será entregue aos alunos na primeira aula do semestre. Os restantes 10% da nota estão afetos a aspetos de produtividade em aula, assiduidade e participação. O exame Final da UC consta de um teste escrito. Os critérios de avaliação da UC serão disponibilizados no 1º dia de aulas juntamente com o programa da UC. A haver exame de Recurso este contemplará sempre a realização de um trabalho e de um teste. O Exame de Melhoria, à semelhança do exame de época normal, constará de um teste escrito.

Data de actualização

Última actualização em: terça-feira, 30 de Julho de 2013



UNIT FORM

Code:		Curricular Unit Type	
020132014	<b>SERVICE DESIGN</b>	<b>Compulsory</b>	
Academic Year	Degree:	Cycle of Studies:	
2013-2014	Degree in Design	1° <input checked="" type="checkbox"/> 2° <input type="checkbox"/> 3° <input type="checkbox"/>	
Unit Credits:	Lecture Language	Curricular Year:	
3,5 ECTS	<input checked="" type="checkbox"/> Portuguese <input checked="" type="checkbox"/> English <input type="checkbox"/> Specify Other language	1° <input type="checkbox"/> 2° <input type="checkbox"/> 3° <input checked="" type="checkbox"/> 4° <input type="checkbox"/> 5° <input type="checkbox"/>	
Scientific Area:		Annual:	Semester:
<input type="checkbox"/> Urban. <input checked="" type="checkbox"/> Design <input type="checkbox"/> DCV <input type="checkbox"/> CST <input type="checkbox"/> TAUD <input type="checkbox"/> HTAUD		<input type="checkbox"/>	1° <input type="checkbox"/> 2° <input checked="" type="checkbox"/>
Prerequisites:		Trimester:	
Yes <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> There are no prerequisites for this curricular unit		1° <input type="checkbox"/> 2° <input type="checkbox"/> 3° <input type="checkbox"/>	

Responsible Professor(s)

Fernando Moreira da Silva		
Associated Professor w/Aggregation	Email: <a href="mailto:dasilva@fa.utl.pt">dasilva@fa.utl.pt</a>	URL: <a href="http://www.fautl.pt">www.fautl.pt</a>
Rita Assoreira Almendra		
Assistant Professor	Email: <a href="mailto:almendra@fa.utl.pt">almendra@fa.utl.pt</a>	URL: <a href="http://www.fa.utl.pt">www.fa.utl.pt</a>

Lecture(s)

Fernando Moreira da Silva		
Associated Professor w/Aggregation	Email: <a href="mailto:dasilva@fa.utl.pt">dasilva@fa.utl.pt</a>	URL: <a href="http://www.fautl.pt">www.fautl.pt</a>
Rita Assoreira Almendra		
Assistant Professor	Email: <a href="mailto:almendra@fa.utl.pt">almendra@fa.utl.pt</a>	URL: <a href="http://www.fa.utl.pt">www.fa.utl.pt</a>
Rank:	Email:	URL:
Rank:	Email:	URL:

Contact Hours:

Lectures:	Practical:	Lectures-Practical:	Laboratory:	Seminary:	Tutorials:	Others:	Total Contact Hours:
0,0 H	0,0 H	42,0 H	0,0 H	0,0H	0,0 H	0,0 H	42,0 Hours

Estimated Workload

Includes the total contact hours plus overtime devoted to the course unit

Total Workload: 98,0 Hours

Goals (topics) limit 900 characters

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Provide students with an integrated comprehension of service design by the recognition of its specific features and ways of interacting with other disciplines;</li> <li>- to promote the articulation with design studio in a search of integrated solutions better aligned with market realities and demands;</li> <li>- to give students knowledge about the service design' processes, tools and methods.</li> </ul>
---

Programmatic contents / Programme limit 1500 characters

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Service Design concepts: the academia and the market approaches to the theme and its definition assuming its multidisciplinary both as a discipline and as a practice;</li> <li>2. Service Design principles and their interconnectivity in the design of a dynamic approach to human problems;</li> </ol>
--



UNIT FORM

3. Marketing, management, psychology and sociology dimensions that converge to a good service design practice;
4. Learning and Using the Methods and tools more common in Service Design, according to the type of project activity to develop, such as: At-ONE; mind maps; stakeholders' maps; Service safari; User's journey maps; Contextual interviews; the 5 WHYS?; Cultural Probes; Expectation's maps; Personas; Scenarios; Storyboards; Service Prototyping; Storytelling; Service Blueprints;
5. National and International Case Studies.

**Competencies to be acquired by students (topics)** limit 3000 characters

- Ability to design services and/or product-services systems;
- ability to propose and/or create integrated management models to services or product-services systems;
- analytical and evaluation critical competencies regarding the processes, methods and tools which support Service Design.

**Main Bibliography** limit 3000 characters

- Gronroos, C., 2000, Service Management and Marketing: a Customer relationship approach, 2nd ed. , Chichester, UK: Wiley
- Mager, B., 2009, Service Design, Paderborn: Fink
- Macintyre, M., Parry, G., Angelis J., 2011, Service Design and Delivery, London, Uk: Springer
- Meroni, A., Sangiorgi, D., 2011, Design for Services, Surrey, England: Gower
- Miettinen, S. & Koivisto, M., 2009, Designing Services with Innovative methods, Taik Publications, Helsinki
- Stickdom, M. & Schneider J. (eds.), 2010, This is Service Design Thinking, Amsterdam, The Netherlands: Bispublishers
- Thackara, J., 2005, In the Bubble: Designing in a complex world, USA: The MIT Press
- Wan, Y., 2009, Comparison Shopping Services and Agent Designs, New York, USA: Information Science Reference
- Young, L., 2008, From Products to Services: Insights and experience from companies which have embraced the service economy, UH: Wiley

**Additional Bibliography** limit 3000 characters

- A set of articles on the topic will be provided to the students along the classes.

**Assessment** limit 900 characters

The assessment of this curricular unit will be done through the following elements: a written examination (25% of the final grade); an assessment group work (65% of the final grade) whose briefing will be delivered to the students in the first class. The remaining 10% of the final grade respects aspects such as productivity, participation and presence of the students in class. The final examination of this curricular unit is a written test. The evaluation criteria as well as the program of the course will be delivered to the students in the first class of the semester. The examination named Recurso integrates an assessment work and a written test. The examination for mark improvement (Melhoria) is a written examination.

**Last updated**

Last updated on: Tuesday, 30 July 2013