



INESEM

BUSINESS SCHOOL

Experto en Innovación en el Sector Servicios

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

Experto en Innovación en el Sector Servicios

duración total: 180 horas

horas teleformación: 90 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

La innovación ha sido estudiada históricamente desde el punto de vista de los sectores industriales y en especial de aquellos en los que la I+D tiene un peso específico importante. Los cambios demográficos y tecnológicos, junto con el desarrollo de una economía global, han hecho que se incremente la escala y la complejidad de los sistemas de servicios. Es por esto que el sector necesita profesionales cualificados que sean capaces de gestionar las redes humanas, tecnológicas o institucionales sobre las que descansa el éxito de los servicios.



a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

objetivos

- Argumentar la importancia del sector servicios en la economía.
- Reflexionar sobre las particularidades de la innovación en el sector servicios.
- Descubrir la estrecha relación existente entre creatividad e innovación, así como poner en práctica técnicas de desarrollo de la creatividad.
- Describir las herramientas utilizadas para identificar las necesidades de los clientes.
- Detallar las principales técnicas utilizadas para analizar las experiencias del cliente con el servicio.
- Analizar todos los aspectos relacionados con la certificación de proyectos y Sistemas de Gestión de I+D+i.

para qué te prepara

El presente curso dotará al alumno de los conocimientos necesarios sobre la innovación en el sector servicios analizando todos los aspectos necesarios sobre la certificación de proyectos y sistemas de gestión de I+D+i.

salidas laborales

Sector Servicios en general

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello



NOMBRE DEL ALUMNO/A

forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

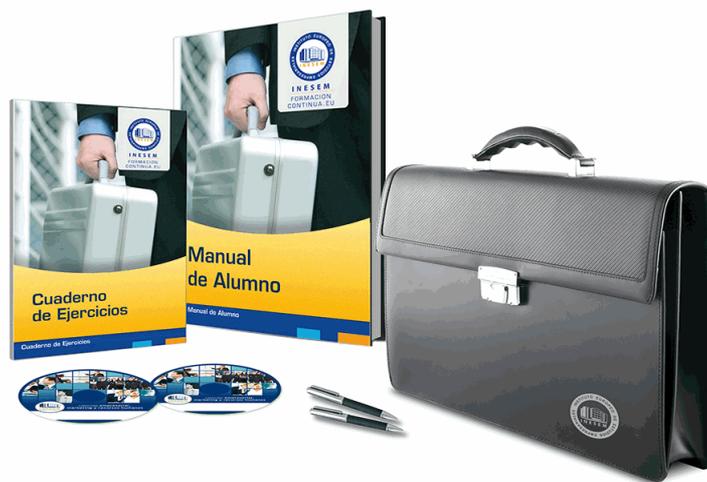
metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

materiales didácticos



profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio.

Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.
- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo

MÓDULO 1. LA INNOVACIÓN COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MODELOS Y PROCESOS DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

- 1.Introducción
- 2.Objetivos
- 3.¿Qué es innovar?
- 4.Innovación Tecnológica
- 5.Modelos de Gestión de la Innovación
- 6.Proceso de gestión de la innovación
- 7.Resumen

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE VIGILANCIA TECNOLÓGICA: FUENTES Y SISTEMAS

- 1.Introducción
- 2.Objetivos
- 3.Vigilancia Tecnológica
- 4.Las fuentes de información
- 5.Sistema de Vigilancia Tecnológica
- 6.Resumen

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS Y MÉTODOS DE LA PROSPECTIVA TECNOLÓGICA

- 1.Introducción
- 2.Objetivos
- 3.Prospectiva Tecnológica
- 4.Técnicas
- 5.Implantación
- 6.Resumen

UNIDAD DIDÁCTICA 4. HACIA UNA MEJORA EN LA CALIDAD: BENCHMARKING

- 1.Introducción
- 2.Objetivos
- 3.La técnica del Benchmarking
- 4.Tipos
- 5.Implantación
- 6.Resumen

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ¡SEAMOS CREATIVOS!

- 1.Introducción
- 2.Objetivos
- 3.Concepto
- 4.Técnicas para desarrollar la creatividad
- 5.Implantación del proceso creativo en una organización
- 6.Resumen

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CREACIÓN DE CADENA DE VALOR EN LA EMPRESA

- 1.Introducción
- 2.Objetivos
- 3.Concepto de Cadena de Valor
- 4.Componentes
- 5.Tipos de Cadenas de Valor
- 6.Etapas de implantación de la Cadena de Valor
- 7.Resumen

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ¿CÓMO PODRÍAMOS EVALUAR UN PROYECTO?

+ Información Gratis

- 1.Introducción
- 2.Objetivos
- 3.Evaluación de proyectos
- 4.Métodos de evaluación
- 5.Beneficios de la evaluación de proyectos
- 6.Resumen

UNIDAD DIDÁCTICA 8. TÉCNICAS PARA GESTIONAR PROYECTOS

- 1.Introducción
- 2.Objetivos
- 3.La gestión de proyectos
- 4.Técnicas
- 5.Resumen

UNIDAD DIDÁCTICA 9. PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL: TÉCNICAS PARA PROTEGERLAS

- 1.Introducción
- 2.Objetivos
- 3.Propiedad Industrial
- 4.Propiedad Intelectual
- 5.Resumen

UNIDAD DIDÁCTICA 10. ¿CÓMO UTILIZAR LA TÉCNICA DE GESTIÓN DEL CAMBIO?

- 1.Introducción
- 2.Objetivos
- 3.Gestión del cambio
- 4.Clasificación de los cambios
- 5.Orientación hacia el cambio
- 6.Etapas de implantación
- 7.Resumen

UNIDAD DIDÁCTICA 11. TÉCNICA DE MEJORA CONTINUA: BENEFICIOS Y ETAPAS

- 1.Introducción
- 2.Objetivos
- 3.Mejora continua
- 4.Beneficios de la mejora continua
- 5.Etapas en la implantación de la mejora continua
- 6.Obstáculos durante el proceso de mejora continua
- 7.Resumen

MÓDULO 2. CREATIVIDAD PARA LA INNOVACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PENSAMIENTO CREATIVO APLICADO A LAS EMPRESAS

- 1.Introducción
- 2.Objetivos
- 3.La creatividad
- 4.Factores que influyen en la creatividad
- 5.Barreras a la creatividad
- 6.Ventajas de la creatividad
- 7.El proceso creativo: Etapas
- 8.Cultura creativa en el ámbito empresarial
- 9.Resumen

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TEORÍA DE RESTRICCIONES (TOC)

- 1.Introducción
- 2.Objetivos

- 3.La teoría de Restricciones
- 4.Interrogantes
- 5.Fenómeno del cuello de botella
- 6.Tipos de restricciones
- 7.Método DBR
- 8.Analogía de la cadena
- 9.Las metas empresariales
- 10.Resumen

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TORMENTA DE IDEAS (BRAINSTORMING)

- 1.Introducción
- 2.Objetivos
- 3.Precedentes de la Tormenta de Ideas
- 4.Origen y conceptos generales de la Tormenta de Ideas
- 5.Fases de aplicación
- 6.Aspectos generales
- 7.Ejemplo
- 8.Resumen

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MAPAS MENTALES

- 1.Introducción
- 2.Objetivos
- 3.Pensamiento irradiante
- 4.Mapas Mentales
- 5.Leyes y recomendaciones
- 6.Ventajas sobre el Sistema Lineal de tomar notas
- 7.Los Mapas Mentales y la gestión de proyectos
- 8.Resumen

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PENSAMIENTO LATERAL

- 1.Introducción
- 2.Objetivos
- 3.Pensamiento lateral
- 4.Metodología
- 5.Técnicas de Pensamiento lateral
- 6.Resumen

UNIDAD DIDÁCTICA 6. RELACIONES FORZADAS O ANALOGÍA

- 1.Introducción
- 2.Objetivos
- 3.Concepto
- 4.Tipos de analogías
- 5.Fases del proceso de aplicación
- 6.Consejos
- 7.Ejemplo de aplicación
- 8.La creatividad producida por las analogías
- 9.Resumen

UNIDAD DIDÁCTICA 7. TÉCNICA DE SCAMPER

- 1.Introducción
- 2.Objetivos
- 3.Técnica SCAMPER
- 4.Lista de verificación
- 5.Proceso de aplicación del SCAMPER
- 6.Resumen

UNIDAD DIDÁCTICA 8. TÉCNICA DEL 6.3.5

- 1.Introducción
- 2.Objetivos
- 3.Principios de la técnica del 6.3.5
- 4.Ejemplo
- 5.Técnica del embalse de ideas
- 6.Resumen

MÓDULO 3. LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR SERVICIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DEL SECTOR SERVICIOS

- 1.Análisis del Sector Servicios
- 2.Análisis del entorno general PEST/EL
- 3.Análisis del entorno específico
- 4.Análisis de PORTER
- 5.Grado de rivalidad existente entre los competidores
- 6.Amenaza de productos sustitutivos
- 7.Poder de negociación de los clientes
- 8.Poder de negociación de los proveedores

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INNOVACIÓN EN LOS SERVICIOS

- 1.Innovación en los Servicios
- 2.Objetivos
- 3.Innovación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EL SECTOR SERVICIOS

- 1.Creatividad e Innovación en el Sector Servicios
- 2.Creatividad
- 3.Cómo desarrollar la creatividad

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCESO INNOVADOR EN EL SECTOR SERVICIOS

- 1.Proceso innovador en el Sector Servicios
- 2.Diseño de la gestión de proyectos
- 3.Elemento capital humano
- 4.Investigar para la innovación

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL CLIENTE

- 1.El cliente
- 2.Comportamiento del cliente
- 3.Necesidades del cliente
- 4.Tipos de clientes
- 5.Análisis del comportamiento del cliente
- 6.Modelos del comportamiento del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CERTIFICACIÓN EN I+D+i: NORMAS UNE

- 1.Certificación en I+D+i: Normas UNE
- 2.La normalización
- 3.Las normas
- 4.Las normas UNE 166
- 5.Rentabilidad de las normas UNE 166
- 6.Términos y definiciones utilizadas en la UNE 166
- 7.UNE 166002
- 8.Características básicas de la UNE 166002
- 9.Rentabilidad de la norma UNE 166002:2014
- 10.La dirección

