

Descriptif de module

Domaine HES-SO Economie et services
 Filière Tourisme

1 Intitulé du module **775e - Design and financing of products and services** 2019-2020

Code E.TO.342.775e.FDE.19	Type de formation * <input checked="" type="checkbox"/> Bachelor <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> MAS <input type="checkbox"/> EMBA <input type="checkbox"/> DAS <input type="checkbox"/> CAS <input type="checkbox"/> Autres		
Niveau <input type="checkbox"/> module de base <input checked="" type="checkbox"/> module d'approfondissement <input type="checkbox"/> module avancé <input type="checkbox"/> module spécialisé	Caractéristique <input checked="" type="checkbox"/> En cas d'échec définitif à un module défini comme obligatoire pour acquérir le profil de formation correspondant, l'étudiant-e est exclu-e de la filière, voire du domaine si le règlement de filière le précise conformément à l'article 25 du Règlement sur la formation de base (bachelor et master) en HES-SO	Type de module <input checked="" type="checkbox"/> module principal <input type="checkbox"/> module lié au module principal <input type="checkbox"/> module facultatif ou complémentaire	Organisation temporelle <input type="checkbox"/> semestre de printemps <input checked="" type="checkbox"/> semestre d'automne <input type="checkbox"/> module sur 2 semestres automne et printemps <input type="checkbox"/> Autres

2 Organisation

Crédits ECTS * 6	Langue <input type="checkbox"/> allemand <input type="checkbox"/> allemand / D <input type="checkbox"/> bilingue <input type="checkbox"/> français <input checked="" type="checkbox"/> français - allemand - anglais <input type="checkbox"/> français - anglais / FE-FD <input type="checkbox"/> italien <input type="checkbox"/> Autres	<input type="checkbox"/> allemand - anglais <input type="checkbox"/> anglais <input type="checkbox"/> espagnol <input type="checkbox"/> français - allemand <input type="checkbox"/> français - anglais <input type="checkbox"/> français / F <input type="checkbox"/> mandarin
----------------------------	--	---

3 Prérequis

- avoir validé le(s) module(s)
- avoir suivi le(s) module(s)
- Pas de prérequis
- Autre

Autres prérequis

Avoir validé tous les modules du 2e semestre et suivi tous les modules du 4e semestre.

4 Compétences visées / Objectifs généraux d'apprentissage *

- Appliquer le processus de design dans le contexte des services touristiques
- Evaluation du nouveau service de manière à ce qu'il réponde clairement aux besoins des clients
- Appliquer les techniques de « blueprint » à la « production touristique »
- Création du design touristique au travers d'une approche théâtrale
- Comprendre comment créer de la valeur de la manière la plus efficace possible

5 Contenu et formes d'enseignement *

Dans ce module, nous allons apprendre à concevoir des produits et des services touristiques fondés sur l'ethnométhodologie et l'approche théâtrale. Cette méthodologie de design de service a été développée à la HES-SO et s'articule autour des étapes suivantes:

- Ethnométhodologie au travers d'immersions, d'entretiens semi-dirigés et d'expérimentations sociales pour identifier les principaux attributs d'une expérience touristique donnée.
- Développement d'un script de l'expérience de service qui « tangibilise » le couple produit/service de l'expérience touristique.
- Techniques de jeu de rôle et approche théâtrale basées sur le script afin de visualiser la résolution du problème offerte par le produit ou le service touristique.
- Développement de "modes opératoires" et intégration en contexte réel du design optimisé grâce aux jeux de rôles et répétitions impliquant le mandataire.

À la fin du module chaque groupe d'élèves sera en mesure de produire son propre design touristique. Chaque classe (A et B) va travailler en collaboration avec un partenaire privé sur un thème spécifique qui sera communiqué en début de module.

Domaine HES-SO Economie et services
Filière Tourisme

6 Modalités d'évaluation et de validation *

N1 et N2 : contrôles continus organisés durant le semestre (notes au 1/10)
Date, durée, pondération et forme de N1 et N2 selon informations détaillées en début de semestre

Règle de validation du module:
 $N = (N1+N2) / 2$; N arrondi au 1/10

Validation du module :
N \geq 4.0 : module acquis
3.5 \leq N $<$ 4.0 : remédiation (uniquement la note de l'examen de remédiation fait foi)
N $<$ 3.5 : répétition du module

Remarque:
Le module ne peut être répété qu'une seule fois.
La forme et le contenu de l'examen de remédiation seront spécifiés par le responsable de module, si le cas se présente.

7 Modalités de remédiation *

- remédiation possible : évaluation 4 ou 3
- remédiation possible : évaluation E ou F
- remédiation possible
- pas de remédiation
- Autres modalités (préciser ci-dessous)

7a Modalités de remédiation (en cas de répétition) *

- remédiation possible : évaluation 4 ou 3
- remédiation possible : évaluation E ou F
- remédiation possible
- pas de remédiation
- Autres modalités (préciser ci-dessous)

Autres modalités de remédiation

8 Remarques

En principe, la fréquentation des unités de cours ainsi que la participation à toute autre activité prévue dans le plan d'études sont obligatoires.
Le responsable de filière décide de l'éventuelle sanction en cas d'absence injustifiée ou de non respect du règlement des absences.

9 Bibliographie

Sera communiquée en début de semestre

10 Enseignant-e-s

Fragniere Emmanuel
Nanthen Benjamin

Responsable de module *
Emmanuel Fragnière

Descriptif validé le *
06.09.2019

Descriptif validé par *
Dominique Fumeaux, responsable de la filière Tourisme

Modulbeschreibung

Bereich HES-SO Wirtschaft und Dienstleistungen
 Studiengang Tourismus

1 Titel **775e - Design and financing of products and services** **2019-2020**

Code E.TO.342.775e.FDE.19	Art der Ausbildung * <input checked="" type="checkbox"/> Bachelor <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> MAS <input type="checkbox"/> EMBA <input type="checkbox"/> DAS <input type="checkbox"/> CAS <input type="checkbox"/> Andere		
Niveau <input type="checkbox"/> Basismodul <input checked="" type="checkbox"/> Vertiefungsmodul <input type="checkbox"/> Fortgeschrittenes Modul <input type="checkbox"/> Fachmodul	Merkmale <input checked="" type="checkbox"/> Wenn der/die Studierende ein für die Erlangung des entsprechenden Ausbildungsprofils obligatorisches Modul definitiv nicht bestanden hat, wird er/sie vom Studiengang und sogar vom Fachbereich ausgeschlossen, sofern das Studiengangsreglement dies gemäss Art. 25 des Reglements für die Grundausbildung (Bachelor- und Masterstudiengänge) an der HES-SO vorsieht	Typ <input checked="" type="checkbox"/> Hauptmodul <input type="checkbox"/> Mit Hauptmodul verbundenes Modul <input type="checkbox"/> Fakultatives oder Zusatzmodul	Organisation <input type="checkbox"/> Frühlingssemester <input checked="" type="checkbox"/> Herbstsemester <input type="checkbox"/> Modul verteilt auf Herbst- und Frühlingssemester <input type="checkbox"/> Autres

2 Organisation

ECTS-Credits 6	Hauptunterrichtssprache <input type="checkbox"/> Französisch <input type="checkbox"/> Deutsch - Englisch <input type="checkbox"/> Deutsch / D <input type="checkbox"/> Englisch <input type="checkbox"/> Zweisprachig <input type="checkbox"/> espagnol <input type="checkbox"/> Französisch <input type="checkbox"/> Französisch - Deutsch <input checked="" type="checkbox"/> Französisch - Deutsch - Englisch <input type="checkbox"/> Deutsch - Englisch <input type="checkbox"/> Englisch <input type="checkbox"/> französisch / F <input type="checkbox"/> Französisch - deutsch / FE-FD <input type="checkbox"/> mandarin <input type="checkbox"/> Italienisch <input type="checkbox"/> Andere	
--------------------------	---	--

3 Voraussetzungen

- Modul validiert
- Modul besucht
- Keine Voraussetzungen
- Andere

Andere Voraussetzungen

Alle Module des 2. Semesters müssen validiert sein. Alle Module des 4. Semesters müssen besucht worden sein.

4 Erstrebt Kompetenzen / allgemeine Lernziele *

- Anwenden des Verfahrens von Design auf den Kontext der touristischen Dienstleistungen
- Bewerten des neuen Service, so dass es deutlich die Kundenbedürfnisse erfüllt
- Anwenden des "touristischen Produktion" durch Blueprinting-Techniken
- Erstellen der touristischen Konzept durch Theater "Reenactment"

5 Inhalt und Unterrichtsformen *

In diesem Modul werden wir lernen, touristische Produkte und Dienstleistungen auf der Grundlage Ethnomethodologie und Theater "Reenactment" entwerfen. Dieser Service Design-Methodik wurde bei HES-SO entwickelt und folgt dem folgenden Verfahren:

- Ethnomethodologie durch Immersionen, Interviews und soziale Experimente, um die hervorstechenden Eigenschaften eines bestimmten touristischen Erfahrung zu identifizieren.
- Entwicklung einer Service-Erfahrung Skript, dass "tangibilizes" und modellieren die wichtigsten Service / Produkt der touristischen Erlebnis.
- Rollenspiele und Theater „Reenactment“ Techniken, die auf dem Skript, um die Problemlösung durch das touristische Produkt oder eine Dienstleistung angeboten visualisieren.
- Entwicklung von "Betriebsarten" und die Integration in die reale Produktion der Dienst Erfahrungen auf der Grundlage der Rollenspiele und Proben mit dem Sponsor.

Am Ende des Moduls jede Gruppe von Studierenden in der Lage, um ein eigenes Design von touristischen Service / Produkt zu erzeugen. Jede Klasse (A und B) wird in Zusammenarbeit mit einem privaten Partner zu einem bestimmten Thema.

Bereich HES-SO Wirtschaft und Dienstleistungen
Studiengang Tourismus

6 Evaluations- und Validierungsmodalitäten

N1 und N2: Zwischenprüfungen während des Semesters (Noten auf 1/10)
Datum, Dauer, Gewichtung und Form der N1 und N2 entsprechend Informationen zu Semesterbeginn.

Validierungsregel des Moduls:
 $N = (N1+N2) / 2$; N gerundet auf 1/10

Validierung des Moduls:
 $N \geq 4.0$: Modul bestanden
 $3.5 \leq N < 4.0$: Nachholprüfung (die Note der Nachholprüfung zählt)
 $N < 3.5$: Wiederholung des Moduls

Bemerkung:
Das Modul kann nur einmal wiederholt werden.
Im Fall einer notwendigen Nachholprüfung werden Form sowie Inhalt der Prüfung vom Modulverantwortlichen festgelegt.

7 Nachprüfungsmodalitäten *

- Nachprüfung möglich : Bewertung 4 oder 3
- Nachprüfung möglich : Bewertung E oder F
- Nachprüfung möglich
- keine Nachprüfung
- Andere Modalitäten (bitte ausführen)

7a Nachprüfungsmodalitäten (im Falle von Wiederholung) *

- Nachprüfung möglich : Bewertung 4 oder 3
- Nachprüfung möglich : Bewertung E oder F
- Nachprüfung möglich
- keine Nachprüfung
- Andere Modalitäten (bitte ausführen)

Andere Modalitäten für die Nachprüfungen

8 Bemerkungen

Grundsätzlich ist der Besuch aller Kurseinheiten und die Teilnahme an allen Aktivitäten, die im Studienplan vorgesehen sind, obligatorisch.
Der Leiter des Studiengangs entscheidet über die eventuellen Sanktionen im Falle einer ungerechtfertigten Abwesenheit oder Nichteinhaltung des Absenzenreglements.
Im Zweifelsfall gilt die französische Version.

9 Bibliografie

Gemäss Informationen am Anfang des Semesters

10 Dozierende

Fagniere Emmanuel
Nanchen Benjamin

Name der Modulverantwortlichen *

Modulbeschreibung validiert am *
06.09.2019

Modulbeschreibung validiert durch *
Dominique Fumeaux, Leiter des Studiengangs Tourismus

Module description

Field of study HES-SO Business, Management and Services
 Degree course Tourism

1 Title of module **775e - Design and financing of products and services** **2019-2020**

Code E.TO.342.775e.FDE.19	Type of course * <input checked="" type="checkbox"/> Bachelor's <input type="checkbox"/> Master's <input type="checkbox"/> MAS <input type="checkbox"/> EMBA <input type="checkbox"/> DAS <input type="checkbox"/> CAS <input type="checkbox"/> other		
Level <input type="checkbox"/> Basic module <input checked="" type="checkbox"/> Further studies module <input type="checkbox"/> Advanced module <input type="checkbox"/> Specialised module	Characteristic <input checked="" type="checkbox"/> In the case of definitive failure in a module defined as compulsory for successfully completing the course profile in question, the student shall be excluded from the degree programme, or from the faculty, if this is provided by the course regulations in accordance with Article 25 of the Regulations relating to first-cycle and second-cycle degrees (Bachelor's and Master's) at the HES-SO	Type of module <input checked="" type="checkbox"/> Main module <input type="checkbox"/> Module linked to main module <input type="checkbox"/> Optional or subsidiary module	Time schedule <input type="checkbox"/> Spring semester <input checked="" type="checkbox"/> Autumn semester <input type="checkbox"/> Module over two semesters autumn and spring <input type="checkbox"/> Autres

2 Organisation

ECTS Value 6	Language <input type="checkbox"/> German <input type="checkbox"/> German / D <input type="checkbox"/> Bilingual <input type="checkbox"/> French <input checked="" type="checkbox"/> French - German - English <input type="checkbox"/> French - English / FE-FD <input type="checkbox"/> italien <input type="checkbox"/> Other	<input type="checkbox"/> German - English <input type="checkbox"/> English <input type="checkbox"/> espagnol <input type="checkbox"/> French - German <input type="checkbox"/> French - English <input type="checkbox"/> French / F <input type="checkbox"/> mandarin
------------------------	--	---

3 Prerequisites

- The following module(s) must have been validated
- The following module(s) must have been attended
- none
- other

Other prerequisites

To have validated all the modules of the 2nd semester and to have followed all the modules of the 4th semester.

4 Skills to be gained / general learning objectives

- Applying the process of design applied to the context of touristic services
- Evaluating that the new service will answer the needs of clearly identified clients through ethnographic studies
- Applying the touristic production through blueprinting techniques
- Creating the touristic concept through theatre re-enactment

5 Teaching and content

A touristic service or product acquires value once the client perceives the benefits of it. Today, most of these salient attributes are perceived during the touristic experience itself, when the process of service co-creation occurs between the client and the service provider. As a result, when designing a touristic experience, the full scope of cultural, operational, and experiential contexts from the perspectives of both the service provider and client is needed. In this module, we will learn to design touristic products and services base on ethnomethodology and theater re-enactement. This service design methodology has been developed at the HES-SO and follows the following process:

- Ethnomethodology through immersions, semi-directed interviews and social experiments to identify the salient attributes of a given touristic experience.
- Development of a service script that "tangibilizes" and model the main service/product of the touristic experience.
- Role-play and theatre re-enactment techniques based o the script in order to visualize the problem resolution offered by the touristic product or service.
- Development of "operating modes" and integration with real production of the service experiences based o the role-plays and rehearsals involving the sponsor.

At the end of the module, each group of students will be able to produce its own design of touristic service/product. Each class (A and B) will be working in collaboration with a private partner on a specific theme that will be communicated next September.

Field of study HES-SO Business, Management and Services
Degree course Tourism

6 Assessment and validation methods

N1 and N2: midterm examination organised during the semester (marks to 1/10)
Date, duration, weighting and form of N1 and N2 according to information given at the beginning of the semester

Validation rule of module:

$N = (N1+N2) / 2$; N rounded to 1/10

Validation of module:

$N \geq 4.0$: module passed

$3.5 \leq N < 4.0$: reassessment (only the retake mark is valid)

$N < 3.5$: repetition of module

Le module can only be repeated once.

In case of reassessment the form and content of the exam will be defined by the responsible of the module.

7 Reassessment requirements *

- reassessment possible: grade 4 or 3
- reassessment possible: grade E or F
- reassessment possible
- no reassessment
- other (please specify below)

7a Reassessment requirements (if module is repeated) *

- reassessment possible: grade 4 or 3
- reassessment possible: grade E or F
- reassessment possible
- no reassessment
- other (please specify below)

other reassessment modalities

8 Remarks

Generally speaking, course attendance as well as the participation in any other activities scheduled in the study plan are mandatory.
The Head of the Degree Course decides on the appropriate measures in the event of unjustified absence or non-compliance with the rules on absences.
In case of doubt, the French version of the description is valid.

9 Bibliography

The bibliography will be distributed at the start of the semester.

10 Teaching staff

Fragniere Emmanuel
Nanchen Benjamin

Name of head of module *

Description validated on *
06.09.2019

Description validated by *
Dominique Fumeaux, Head of Tourism Degree Course