

Service Design & Product management

ECTS : 18

Année académique
2026/2027

Semestre : Automne & Printemps

Type de module :
Module à choix principal

Coordinateur du module
benjamin.nanchen@hevs.ch /
michael.moret@hevs.ch

Langues d'enseignement
FR / EN / DE

Type d'évaluation:
1 à 6

Objectifs du module :

Dans le secteur du tourisme, le Service Design & Product Management permet la création, le développement et la supervision d'offres liées au tourisme, telles que des circuits, des forfaits de voyage et des expériences. Il s'agit de comprendre les besoins des clients, de concevoir des services et des produits qui apportent de la valeur et de veiller à ce que l'expérience globale corresponde aux exigences du marché. Les étudiants apprennent à concevoir des services et des produits touristiques centrés sur le client, à améliorer la qualité du service et à gérer le cycle de vie des offres touristiques.

- Comprendre les principes et les méthodologies du service design et de la gestion de produits dans le domaine du tourisme
- Être capable de développer des services et des produits touristiques centrés sur le client et de les commercialiser
- Intégrer la durabilité et l'innovation dans la gestion des services et des produits touristiques
- Développer un service et un produit touristique concret pour des organisations externes
- Mettre en pratique les concepts de leadership et de dynamique de groupe au sein du groupe de travail

Contenus et formes d'enseignement (thèmes et description) :

Ce cours combine une théorie approfondie avec une application dans le monde réel, guidant les étudiants à maîtriser l'art de concevoir et de gérer des services & produits touristiques grâce à des méthodes de conception centrées sur l'utilisateur (design de service & UX design). Délivré par des professeurs expérimentés et des experts du tourisme, le module offre une expérience d'apprentissage riche et pratique.

Durant deux semestres, les étudiants travaillent sur des projets concrets, en utilisant leur expertise pour développer des services, produits, packages & concepts touristiques innovants qui répondent aux besoins des clients et des organisations touristiques.

- Pratiquer les méthodes de conception centrées sur l'utilisateur (Service Design & UX Design)
- Gérer les produits et services touristiques tout au long de leur cycle de vie (gestion des processus d'entreprise, gestion de la qualité, normes ISO)
- Le marketing des services et des produits
- La gestion des prix (yield management, pay as you want, willingness to pay)
- La distribution des produits et services touristiques (organisations touristiques incoming et outgoing)
- Assurer la durabilité et l'acceptation sociale des services et produits touristiques (transformation, régénération, inclusion, accessibilité, willingness to accept)

Evaluations :

Le module Service Design & Product Management est évalué comme suit (idem semestre 1 et 2):

Mandat (projet de groupe)

- Rapport écrit
- Présentation au mandant

Examen oral (individuel)

- Présentation de vos apprentissages durant le semestre (5')
- Discussion avec les enseignants (5')

Le module, en bref :

Quelques témoignages d'étudiantes des promotions précédentes

«Le module principal de Service Design & Product Management est passionnant car il offre un bel équilibre entre inputs théoriques et pratique sur le terrain proposé par de vrais mandants avec lesquels nous devons collaborer.

Il apporte également une méthode précise et permet de développer une structure de travail pertinente pour le futur.

Par la suite, le Service Design & Product Management peut s'appliquer à beaucoup de domaines que ce soit dans le tourisme, dans l'évènementiel ou encore le marketing et le développement de services, ce qui en fait une approche transversale et très utile.»

Sarah, promotion 2025-2026

«Le module principal Service Design & Product Management est très enrichissant en termes de méthodologie, pratique et créativité. La méthodologie et les outils introduit en cours sont utilisés dans des cas réels et concrets pour les différents mandats.

C'est un module dans lequel nous pouvons immédiatement mettre en pratique ce que nous apprenons. De plus, la théorie est très souvent illustrée de cas concrets, ce qui nous permet de nous projeter plus facilement.

Au cours du semestre, nous avons également bénéficié d'enseignements théoriques apportés par différents intervenants, ce qui offre aux étudiantes et étudiants des approches d'apprentissage variées et apporte du dynamisme au semestre.»

Léa, promotion 2025-26

Service Design & Product Management

ECTS : 18

Akademisches Jahr
2026/2027

Semester : Herbst &
Frühling

Modultyp:
Hauptwahlmodule

Modulkoordinator
benjamin.nanchen@hevs.ch /
michael.moret@hevs.ch

Unterrichtssprachen
FR / EN / DE

Art der Bewertung :
1 à 6

Ziele des Moduls :

Service Design & Produktmanagement im Tourismus umfasst die Erstellung, Entwicklung und Steuerung touristischer Angebote wie Touren, Pauschalreisen und Erlebnisse. Der Schwerpunkt liegt auf dem Verständnis der Kundenbedürfnisse, der Gestaltung von Dienstleistungen und Produkten mit klarem Mehrwert sowie der Ausrichtung des Gesamterlebnisses an den Marktanforderungen. Die Studierenden lernen, kundenorientierte touristische Dienstleistungen und Produkte zu entwerfen, die Servicequalität zu verbessern und den Lebenszyklus touristischer Angebote zu verwalten.

- Die Prinzipien und Methoden des Service Designs und des Produktmanagements im Tourismus verstehen
- Kundenorientierte touristische Dienstleistungen und Produkte entwickeln und vermarkten
- Nachhaltigkeit und Innovation in das touristische Dienstleistungs- und Produktmanagement integrieren
- Für externe Organisationen eine konkrete touristische Dienstleistung und ein Tourismusprodukt entwickeln
- Konzepte wie Führung und Gruppendynamik innerhalb der Arbeitsgruppe in die Praxis umsetzen

Inhalte und Unterrichtsformen (Themen und Beschreibung):

Diese Vorlesung verbindet theoretische Grundlagen mit praktischer Anwendung. Sie befähigt die Studierenden, touristische Dienstleistungen und Produkte mithilfe nutzerzentrierter Designansätze (Service Design & UX Design) zu konzipieren und zu managen. Das Modul wird von erfahrenen Dozierenden sowie Branchenfachleuten geleitet und bietet eine reichhaltige, praxisnahe Lernerfahrung.

Während zwei Semestern arbeiten die Studierenden an konkreten Projekten und nutzen ihr Fachwissen, um innovative touristische Dienstleistungen, Produkte, Pauschalen und Konzepte zu entwickeln, die den Bedürfnissen von Tourismusorganisationen entsprechen.

- Anwendung nutzerzentrierter Designmethoden (Service Design & UX Design)
- Management touristischer Produkte und Dienstleistungen über den gesamten Lebenszyklus hinweg (Geschäftsprozessmanagement, Qualitätsmanagement, ISO-Normen)
- Marketing von Dienstleistungen und Produkten
- Preismanagement (Yield Management, Pay-as-you-want-Modelle, Willingness to pay)
- Vertrieb touristischer Produkte und Dienstleistungen (Outgoing- und Incoming-Tourismusorganisationen)
- Sicherstellung der Nachhaltigkeit und sozialen Akzeptanz touristischen Dienstleistungen und Produkte (Transformation, Regeneration, Integration, Zugänglichkeit, Akzeptanzbereitschaft)

Bewertungen

Das Modul Service Design & Product Management wird wie folgt bewertet (Semester 1 und 2):

Auftrag (Gruppenprojekt)

- Schriftlicher Bericht
- Präsentation vor dem Auftraggeber

Mündliche Prüfung (individuell)

- Präsentation der während des Semesters erworbenen Kenntnisse (5 Minuten)
- Diskussion mit den Dozierenden (5 Minuten)

Das Modul in Kürze:

Einige Erfahrungsberichte von Studierenden früherer Jahrgänge

«Das Hauptwahlmodul Service Design & Product Management überzeugt durch die ausgewogene Verbindung von theoretischen Grundlagen und praxisnaher Projektarbeit mit realen Auftraggebern. Es vermittelt klar strukturierte Methoden und ermöglicht die Entwicklung einer für die Zukunft relevanten Arbeitsweise.

Die Ansätze lassen sich in unterschiedlichen Bereichen einsetzen, zum Beispiel im Tourismus, im Eventmanagement, im Marketing oder in der allgemeinen Dienstleistungsentwicklung. Diese bereichsübergreifende Anwendbarkeit macht das Modul besonders wertvoll.»

Sarah, Studienjahr 2025-2026

«Das Hauptwahlmodul Service Design & Product Management ist in Bezug auf Methodik, Praxis und Kreativität sehr bereichernd. Die im Unterricht vermittelten Methoden und Werkzeuge kommen in realen Projekten mit externen Auftraggebern direkt zur Anwendung.

Es handelt sich um ein Modul, in dem wir das Gelernte sofort in die Praxis umsetzen können. Ausserdem wird die Theorie sehr oft anhand konkreter Fälle veranschaulicht, was die Anwendung erleichtert.

Im Laufe des Semesters haben wir auch von theoretischen Lehrveranstaltungen verschiedener Referierender profitiert, die vielfältige Lernansätze bieten und das Semester dynamisch gestalten.»

Léa, Studienjahr 2025-26

Service Design & Product Management

ECTS: 18

Academic year
2026/2027

Semester : Fall and
Spring

Modules type
Main elective

Coordinator
benjamin.nanchen@hevs.ch /
michael.moret@hevs.ch

Languages
FR / EN / DE

Evaluation
1 à 6

Module objectives

Service Design & Product Management in Tourism focuses on the creation, development and management of tourism products and services, including tours, travel packages and experiences. The module emphasises a thorough understanding of customer needs, the systematic design of value-creating services and products and the alignment of the overall experience with market requirements. Students learn how to design customer-centred tourism services and products, enhance service quality and manage the full lifecycle of tourism offerings.

- Understand the principles and methodologies of Service Design and product management in tourism
- Develop and market customer-centred tourism services & products
- Integrate sustainability and innovation into tourism service & product management
- Design a real-world tourism service & product for external organisations
- Apply leadership and group dynamics principles within the team

Teaching content and methods (topics and description):

This course combines comprehensive theoretical foundations with applied project work. It equips students to design and manage tourism services and products using user-centred design approaches such as Service Design and UX design. Delivered by experienced academics and industry professionals, the module offers a practice-oriented and professionally relevant learning environment.

Over two semesters, students work on concrete projects. They apply their expertise to develop innovative tourism services, products, packages and concepts that respond to the needs of tourism organisations.

- Application of user-centered design methods (Service Design & UX Design)
- Management of tourism products and services along the entire lifecycle, including business process management, quality management and ISO standards
- Marketing of services and products
- Pricing strategies, including yield management, pay-as-you-want models and analysis of willingness to pay
- Distribution of tourism products and services (outgoing and incoming tourism organisations)
- Ensuring sustainability and social acceptance of tourism services & product (transformation, regeneration, inclusion, accessibility, willingness to accept)

Evaluations:

The Service Design & Product Management module is assessed as follows (semesters 1 and 2):

Assignment (group project)

- Written report
- Presentation to the client

Oral examination (individual)

- Presentation of your learning outcomes (5 minutes)
- Discussion with the lecturers (5 minutes)

The module, in brief:

Testimonials from students from previous years

"The Service Design & Product Management main elective stands out for its strong balance between theoretical foundations and hands-on project work with real clients. The module provides a clear methodological framework and helps us develop a structured way of working that will remain valuable in our future careers.

The principles of Service Design & Product Management can be applied across a wide range of fields, including tourism, event management, marketing and service development, which makes it a cross-disciplinary and highly practical approach."

Sarah, class of 2025-2026

"The Service Design & Product Management module is highly enriching in methodological, practical and creative terms. The methods and tools introduced in class are applied directly to real and concrete assignments.

It is a module in which we can immediately translate theory into practice. The conceptual foundations are regularly illustrated through case studies, which makes it easier to understand and apply the key concepts.

Throughout the semester, we also benefit from sessions delivered by different speakers. These varied perspectives offer diverse learning approaches and contribute to a dynamic learning experience."

Léa, class of 2025-2026