

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Мурманский арктический университет»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**К.М.02.04 Сервис-дизайн**

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

**основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

**44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)**

(код и наименование направления подготовки)

**Направленность (профиль)  
Сервис в индустрии гостеприимства**

(наименование направления (профиля / профилей / магистерской программы)

**высшее образование – бакалавриат**

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –  
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

**бакалавр**

квалификация

**очная**

форма обучения


**2023**

год набора

**Составитель(-и):**

Желнина З. Ю., к.филос.н.  
доцент кафедры сервиса и туризма

Утверждено на заседании кафедры  
сервиса и туризма  
института креативных индустрий и  
предпринимательства  
(протокол № 8 от 04.05.2023 г.)

  
подпись

Белевских Т. В.  
Фамилия И.О.

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

сформировать знания и практические умения проектирования продуктов и услуг на основе методологии сервис-дизайна

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

ПК-2 Способен исследовать рынок и проектировать сервисные продукты индустрии гостеприимства

ПК-5 Способен реализовывать потенциал креативных индустрий в культурно-просветительской и сервисной деятельности

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение	<b>Знать:</b> принципы целеполагания в проекте <b>Уметь:</b> планировать шаги достижения цели <b>Владеть:</b> методами предпроектного исследования
	УК-2.2. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач.	<b>Знать:</b> методы выявления запросов потребителя для разработки проекта <b>Уметь:</b> соотносить интересы предприятия и потребителей в проектной деятельности <b>Владеть:</b> методами декомпозиции цели
	УК-2.3. Проектирует решение конкретной задачи, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений.	<b>Знать:</b> принципы построения сценария реализации проекта <b>Уметь:</b> оценивать ресурсы проекта <b>Владеть:</b> методами формализации решений
ПК-2 Способен исследовать рынок и проектировать сервисные продукты индустрии гостеприимства	2.1 Демонстрирует умение формировать базу данных из различных источников для исследования рынка и сервисных продуктов индустрии гостеприимства	<b>Знать:</b> систему требований при формировании достоверной базы данных по проекту <b>Уметь:</b> проводить исследование рынка с учетом задач проекта <b>Владеть:</b> знаниями о трендах индустрии
	2.2. Умеет разрабатывать решения, проекты для предприятий индустрии гостеприимства с учетом рыночных условий	<b>Знать:</b> Принципы дизайн-мышления в проектировании продуктов и услуг Принципы оценки качества в сфере сервиса, в том числе в гостиничных предприятиях <b>Уметь:</b> Применять коммуникативные инструменты сервис-дизайна; Проводить апробацию дизайн-решений в проектировании сервисного продукта <b>Владеть</b> Методологией сервис-дизайна



3	6	4	144	16	20	–	36	12	108	–	–	Зачет
<b>Итого</b>		<b>4</b>	<b>144</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>–</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>108</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>Зачет</b>

В интерактивных формах часы используются в практикумах по решению ситуативных задач (кейсов)

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них		Кол-во часов на СРС		Кол-во часов на контроль
		ЛК	ЛБ	ПР		в интерактивной форме	в форме практической подготовки	Общее количество часов на СРС	из них – на урсовую работу	
<b>Раздел 1. Инновации клиент-ориентированного бизнеса</b>										
1	Дизайн-мышление в проектировании продуктов и услуг	2	–	4	6	1		14		–
2	Методология сервис-дизайна	2	–	4	6	1		15		–
3	Коммуникативные инструменты сервис-дизайна	2	–	4	6	2		15		–
<b>Раздел 2. Практикум сервис-дизайна</b>										
4	Разработка прототипа продукта по запросам клиентам и дизайн сервисных решений	6	–	6	12	2		15		–
5	Апробация дизайн-решений и рационализация сценария услуги	4	–	6	10	2		15		–
	Зачет	–	–	–	–	–		–		–
<b>Итого:</b>		<b>16</b>	<b>–</b>	<b>24</b>	<b>40</b>	<b>8</b>		<b>68</b>		<b>–</b>

### Содержание дисциплины (модуля)

#### РАЗДЕЛ 1. ИННОВАЦИИ КЛИЕНТ-ОРИЕНТИРОВАННОГО БИЗНЕСА

##### Тема 1. Дизайн-мышление в проектировании продуктов и услуг

Эволюция клиент-ориентированных решений в бизнесе. Концепция совместного создания ценностей (ССЦ) в процессе производства и потребления услуг. Особенности проектирования услуг в культурных и креативных индустриях. Конкуренция компаний в исследованиях поведения потребителей. Концепции вовлечения потребителя в проектирование продуктов и услуг. Понятие «сервис-дизайн» как системная инновация в бизнесе. Уникальный опыт и впечатление как ресурс и

продукт сервис-дизайна. Роли потребителя в модели сервис-дизайна (потребитель-консультант; потребитель-промуотер; потребитель-человеческий\_ресурс).

### **Тема 2. Методология сервис-дизайна**

Цепочка ценностей и точки контакта потребителей и производителей услуги. Баланс интереса потребителя и производителя услуги, продукта. Принципы сервис-дизайна (клиентоцентричность, сотворчество, этапность, наглядность целостность). Портрет пользователя и модели поведения потребителей для решений сервис-дизайна. Уровень вовлеченности потребителя в проектировании продукта или услуги. Аналитика в сервис-дизайне (Data-Driven Design). Задачи сервис-дизайна (инсайт для решения, сервисный сценарий, сервисный механизм). Процессный подход к сервис-дизайну. Специфика проектирования впечатлений в рамках дизайна продукта или услуги. Апробация продукта в сервис-дизайне. Прогноз коммерческого результата и бизнес-масштабирования услуги, продукта.

### **Тема 3. Коммуникативные инструменты сервис-дизайна**

Проектирование коммуникаций в структуре сервис-дизайна (локации и содержание контакта). Ошибки восприятия поведения клиента. Библиотека коммуникационных инструментов и знаний для сервис-дизайна. Практики исследования поведения потребителей и коммуникаций с клиентами («День из жизни», «Этнографическое интервью», «Шэдоуинг», метод сценариев поведения клиента). Анализ и проектирование коммуникативных решений в сервис-дизайне.

## **РАЗДЕЛ 2. ПРАКТИКУМ СЕРВИС-ДИЗАЙНА**

### **Тема 4. Разработка прототипа продукта по запросам клиентов и дизайн сервисных решений**

Задачи прототипирования услуги или продукта в сервис-дизайне (в сфере сервиса, дизайна, обучения, туризма и др.). Принципы создания прототипа. Идея прототипа. Отбор идей для прототипа. Макеты и эскизы в дизайн-сервисе. Моделирование прототипа с использованием материальных носителей. Картирование и визуализация услуги. Информационные технологии в прототипировании. Упаковка как составная часть восприятия продукта (услуги). Фирменный стиль в структуре дизайн-сервиса.

### **Тема 5. Апробация дизайн-решений и рационализация сценария услуги**

Задачи и методы апробаций решений в сервис-дизайне. Способы исследования прототипа продукта или услуги. Оценка коммерческих перспектив продукта или услуги. Управление восприятием новой услуги, продукта. Управление поведением клиента в дизайне продукта или услуги (навигация, обучение, инструкции). Услуга, продукт как результат модернизации прототипа. Спецификация продукта, услуги. Программа продвижения как составная часть дизайна продукта, услуги.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).**

### **Основная литература**

1. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06221-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515375> (дата обращения: 09.07.2023).
2. Ильин, В. И. Социология потребления : учебник для вузов / В. И. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 433 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514432> (дата обращения: 09.07.2023).

## Дополнительная литература

3. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512424> (дата обращения: 09.07.2023).

4. Лифиц, И. М. Конкурентоспособность товаров и услуг : учебное пособие для вузов / И. М. Лифиц. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15784-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509696> (дата обращения: 09.07.2023).

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия.
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностями подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную среду МАГУ.

### 7.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:

#### Лицензионное программное обеспечение отечественного производства

Kaspersky Anti-Virus

#### Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства

MS Office

Windows 7 Professional

Windows 10

#### Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства

7Zip

#### Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства

Adobe Reader

FlashPlayer

Google Chrome

Mozilla FireFox

Notepad++

Skype

### 7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:

ЭБС «Издательство Лань» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Издательство Лань». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>;

ЭБС «Электронная библиотечная система ЮРАЙТ» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>;

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]: электронно-периодическое издание; программный комплекс для организации онлайн-доступа к лицензионным материалам / ООО «НексМедиа». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>.

### **7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ**

1. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
2. Электронная база данных Scopus
3. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

### **7.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс  
<http://www.consultant.ru/>
2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре».  
<http://www.informio.ru/>

## **8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ**

Не предусмотрено.

## **9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ**

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.