

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Мурманский арктический государственный университет»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.07.01 Сервис-дизайн

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

**основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки**

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль)

Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания

(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

2022

год набора

Составитель(и):

Ашутова Т.В., канд. пед. наук,
доцент кафедры искусств и дизайна

Утверждено на заседании кафедры
искусств и дизайна
института креативных индустрий и
предпринимательства
(протокол №7 от 25.03.2022 г.)
Зав. кафедрой



подпись

Терещенко Е.Ю.
Ф.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-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

ПК-3 - Способен применять технологии креативных индустрий в сервисной деятельности

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

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результат обучения
<p>УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике. УК-9.2. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски. УК-9.3. Знаком с основными документами, регламентирующими экономическую деятельность; источниками финансирования профессиональной деятельности; принципами планирования экономической деятельности.</p>	<p>Знать: Алгоритм разработки сервисного продукта по запросам клиента Уметь: Разрабатывать решения для управления качеством сервиса Владеть: Знаниями и принципах формирования стратегии развития предприятия за счет политики качества и улучшения сервиса</p>

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результат обучения
ПК-3: Способен применять технологии креативных индустрий в сервисной деятельности	ПК-3.1 Демонстрирует знания о специфике креативных индустрий ПК-3.2 Проявляет практические умения проектирования сервисных продуктов с учетом специфики экономики впечатлений и творчества ПК-3.3 Создает решения для развития сервисного продукта и повышения конкурентности предприятия	Знать: Принципы дизайн-мышления в проектировании продуктов и услуг; Принципы оценки качества в сфере сервиса, в том числе в гостиничных предприятиях Уметь: Применять коммуникативные инструменты сервис-дизайна; Проводить апробацию дизайн-решений в проектировании сервисного продукта Владеть Методологией сервис-дизайна ; Методами формирования и улучшения фирменного стиля

3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Дисциплина (модуль) относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Общая трудоемкость дисциплины (модуль) составляет 3 зачетные единицы или 108 часов, из расчета 1 ЗЕ = 36 часов.

Курс	Семестр	Трудоемкость в ЗЕ	Общая трудоемкость (час.)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС		Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ		в интерактивной форме	В форме практической подготовки	Общее количество часов на СРС	из них – на курсовую работу		
3	6	3	108	16	24	–	40	8	-	68	–	–	Зачет
Итого		3	108	16	24	–	40	8	-	68	–	–	Зачет

В интерактивных формах часы используются в виде круглого стола, деловой игры,

практикума 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	
Раздел 1. Инновации клиент-ориентированного бизнеса										
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		–
Раздел 2. Практикум сервис-дизайна										
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	–	–	–	–	–		–		–
Итого:		16	–	24	40	8		68		–

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. Сервис-дизайн: учебник для студ. вузов, обуч. по направл. подгот. "Туризм", "Гостиничное дело", "Сервис" / [авт. коллектив: Е. Н. Трофимов и др.] ; под науч. ред. Е. Л. Писаревского. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 384 с. - (Бакалавриат). - Авт. указаны на обороте тит. л. - Список лит.: с. 347-356 (166 назв.). - ISBN 978-5-4365-0134-5 [Гриф] То же http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/

2. Долженко, Г. П. История туризма : учебник для академического бакалавриата / Г. П. Долженко, Ю. С. Путрик, А. И. Черевкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 227 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09717-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/428448>

Дополнительная литература

3. Образовательный туризм в России : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Ю. С. Путрик [и др.] ; под редакцией С. Ю. Житенёва. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 170 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-10790-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431523>

4. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 247 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-02425-8. — Текст : электронный //

ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438177>

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.