

Аннотация к рабочей программе дисциплины  
**Б1.В.03 ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ В СФЕРЕ СЕРВИСА, ТУРИЗМА И  
ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Объем трудоемкости дисциплины:** 5 зачетных единиц (180 часов, из них – 72,3 часа аудиторной нагрузки: лекционных 34 ч., практических 34 ч., 81 час самостоятельной работы, 4 часа КСР).

**Цель дисциплины:**

Цель дисциплины «Дизайн-мышление в сфере сервиса, туризма и гостеприимства» является изучение студентами теоретических принципов, концепций и положений клиентоориентированных методологий разработки новых услуг, новых бизнес-моделей и в других направлениях развития организаций сферы сервиса, туризма и гостеприимства; сформировать у обучающихся знания и навыки в области разработки и принятия многокритериальных стратегических решений в условиях неопределенности.

**Задачи дисциплины:**

Задачами изучения дисциплины «Дизайн-мышление в сфере сервиса, туризма и гостеприимства» являются:

- сформировать систему знаний о роли стратегического дизайн-мышления в управлении системами и предприятиями сферы сервиса, туризма и гостеприимства;
- познакомить студентов с инструментами, позволяющими вживаться в субъективный опыт пользователя (проводить эмпатию);
- изучить методы дизайн-мышления как процесса – непрерывного жизненного цикла проекта;
- получить опыт построения процесса решения проблемы проекта через эмпатию, фокусировку, генерацию и выбор идей, прототипирование и тестирование;
- изучить методики, используемые в теории решения изобретательских задач (ТРИЗ);
- получить навыки формулирования требований к разрабатываемым решениям проблемы проекта.

**Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Дизайн-мышление в сфере сервиса, туризма и гостеприимства» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается в 7 семестре на 4 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: экзамен.

Данная дисциплина базируется на содержании таких дисциплин как «Основы проектной деятельности (по отраслям)», «Качество в сфере сервиса, туризма и гостеприимства», «Сервисная деятельность» и др. Полученные в ходе освоения дисциплины знания и умения позволят студентам самостоятельно разрабатывать собственные туристские продукты и услуги в соответствии с потребностями

потенциальных потребителей, а также проектировать и планировать деятельность туристского предприятия. Дисциплина «Дизайн-мышление в сфере сервиса, туризма и гостеприимства» является предшествующей для освоения таких дисциплин как «Основы предпринимательской деятельности в сервисе, туризме и гостеприимстве» и др.

### Требования к уровню освоения дисциплины

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

– ПК-1 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников и департаментов сервисного предприятия.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Дизайн-мышление в сфере сервиса, туризма и гостеприимства»

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
1	2
ПК-1 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников и департаментов сервисного предприятия	
ИПК-1.1 Способен осуществлять управление, контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– теорию и методологию дизайн-мышления;</li> <li>– концептуальные основы стратегического анализа и целеполагания, дизайн-мышления.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять приемы и инструменты дизайн-мышления при разработке продуктов, сервисов и услуг, ориентированных на пользователя;</li> <li>– генерировать новые технологические бизнес-идеи и бизнес-проекты.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– приемами и инструментами дизайн-мышления для решения профессиональных задач;</li> <li>– навыками представления разработанной бизнес-идеи.</li> </ul>
ИПК-1.2 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– теорию и методологию дизайн-мышления;</li> <li>– принципы и модели дизайн-мышления в контексте использования данной методики для разработки новых товаров и услуг, решения бизнес-задач инновационно-активных предприятий;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять приемы и инструменты дизайн-мышления при разработке продуктов, сервисов и услуг, ориентированных на пользователя;</li> <li>– использовать инструменты описания потребительского опыта, выявлять и анализировать поведенческие характеристики потребителей, структурировать проблемы потребительского опыта, генерировать новые идеи.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– приемами и инструментами дизайн-мышления для решения профессиональных задач;</li> </ul>

	– средствами визуализации основных элементов потребительского опыта, аналитического описания проблем потребительского опыта.
ИПК-1.3 Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития сервисного предприятия	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– источники необходимой для проведения стратегического анализа и принятия стратегических решений информации;</li> <li>– концептуальные основы стратегического анализа и целеполагания, дизайн-мышления.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– реализовать поисковые процедуры для формирования информационного массива для выработки стратегических решений;</li> <li>– формулировать цели, строить «дерево целей»;</li> <li>– генерировать новые технологические бизнес-идеи и бизнес-проекты.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками поиска необходимой для выработки стратегии информации;</li> <li>– навыками структурирования целей;</li> <li>– навыками представления разработанной бизнес-идеи.</li> </ul>

### Содержание дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1	Введение в дизайн-мышление	14	4	–	–	10
2	UX-исследования. Проектирование деятельности туристского предприятия	22	4	8	–	10
3	Фокусирование. Использовании идей	14	4	–	–	10
4	Использовании идей ТРИЗ в курсе проектной деятельности	14	4	–	–	10
5	Процесс генерации и отбора идей	22	4	8	–	10
6	Создание прототипа	24	4	10	–	10
7	Тестирование: НАДИ-циклы	14	4	–	–	10
8	Создание карты пользователя	25	6	8	–	11
<b>ИТОГО по разделам дисциплины</b>			<b>34</b>	<b>34</b>	<b>–</b>	<b>81</b>
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	4				
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3				
	Подготовка к текущему контролю	26,7				
	Общая трудоемкость по дисциплине	180				

**Курсовые работы:** *не предусмотрены*

**Форма проведения аттестации по дисциплине:** *экзамен*

Автор – Волкова Татьяна Александровна, канд. геогр. наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента ФГБОУ ВО «КубГУ»