

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 – 76,3 часов аудиторной нагрузки: лекционных 34 ч., практических 34 ч., 77 часов самостоятельной работы, 8 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	Знать: – теорию и методологию дизайн-мышления; – концептуальные основы стратегического анализа и целеполагания, дизайн-мышления. Уметь: – применять приемы и инструменты дизайн-мышления при разработке продуктов, сервисов и услуг, ориентированных на пользователя; – генерировать новые технологические бизнес-идеи и бизнес-проекты. Владеть: – приемами и инструментами дизайн-мышления для решения профессиональных задач; – навыками представления разработанной бизнес-идеи.
ИПК-1.2 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия	Знать: – теорию и методологию дизайн-мышления; – принципы и модели дизайн-мышления в контексте использования данной методики для разработки новых товаров и услуг, решения бизнес-задач инновационно-активных предприятий; Уметь: – применять приемы и инструменты дизайн-мышления при разработке продуктов, сервисов и услуг, ориентированных на пользователя; – использовать инструменты описания потребительского опыта, выявлять и анализировать поведенческие характеристики потребителей, структурировать проблемы потребительского опыта, генерировать новые идеи. Владеть: – приемами и инструментами дизайн-мышления для решения профессиональных задач;

	– средствами визуализации основных элементов потребительского опыта, аналитического описания проблем потребительского опыта.
ИПК-1.3 Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития сервисного предприятия	Знать: – источники необходимой для проведения стратегического анализа и принятия стратегических решений информации; – концептуальные основы стратегического анализа и целеполагания, дизайн-мышления. Уметь: – реализовать поисковые процедуры для формирования информационного массива для выработки стратегических решений; – формулировать цели, строить «дерево целей»; – генерировать новые технологические бизнес-идеи и бизнес-проекты. Владеть: – навыками поиска необходимой для выработки стратегии информации; – навыками структурирования целей; – навыками представления разработанной бизнес-идеи.

Содержание дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа СРС
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1	Введение в дизайн-мышление	13	4	–	–	9
2	UX-исследования. Проектирование деятельности туристского предприятия	21	4	8	–	9
3	Фокусирование. Использовании идей	13	4	–	–	9
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: HADI-циклы	14	4	–	–	10
8	Создание карты пользователя	24	6	8	–	10
ИТОГО по разделам дисциплины			34	34	–	77
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	8				
	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»