МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
_____ Т.А. Хагуров
подпись
«30» мая 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.03 ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ В СФЕРЕ СЕРВИСА, ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки	43.03.01 «Сервис»
Направленность (профиль)	Менеджмент бизнеса в сфере сервиса, туризма и гостеприимства
Форма обучения	Очная
Квалификация	Бакалавр

Краснодар 2025

Рабочая программа дисциплины «Дизайн-мышление в сфере сервиса, туризма и гостеприимства» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденным Приказом Минобрнауки № 514 от 08.06.2017 г. (Зарегистрирован в Минюсте России 29.06.2017 г. № 47236).

Программу составила:
Т.А. Волкова канд. геогр. наук, доцент кафедры
международного туризма и менеджмента

подпись

Рабочая программа дисциплины «Дизайн-мышление в сфере сервиса, туризма и гостеприимства» обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «14» мая 2025 г.

Заведующий кафедрой
Беликов М.Ю., д.г.н., профессор

подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии, геологии, туризма и сервиса протокол № 6 «22» мая 2025 г.

Председатель УМК ИГГТС
Филобок А. А., к.г.н., доцент

подпись

Рецензенты:

1. Горецкая Е.О., д-р экон. наук, профессор кафедры экономики и цифровых технологий Краснодарского филиала РЭУ им. Плеханова
2. Филобок А.А., канд. геогр. наук, доцент кафедры экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»

СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи изучения дисциплины 4
1.1 Цель освоения дисциплины....4
1.2 Задачи дисциплины....4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы....4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы....4
2 Структура и содержание дисциплины....7
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ....7
2.2 Содержание дисциплины....7
2.3 Содержание разделов дисциплины....8
2.3.1 Занятия лекционного типа....8
2.3.2 Занятия семинарского типа....9
2.3.3 Примерная тематика курсовых работ (проектов)....10
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине....10
3 Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины....12
4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации....13
5 Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий....20
5.1 Учебная литература....20
5.2. Периодическая литература....20
5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы....20
6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины....22
7 Материально-техническое обеспечение по дисциплине....27

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель освоения 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.

1.2 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, использующиеся в теории решения изобретательских задач (ТРИЗ);

– получить навыки формулирования требований к разрабатываемым решениям проблемы проекта.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Дизайн-мышление в сфере сервиса, туризма и гостеприимства» относится к части, формируемойучастниками 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.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

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.

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2 Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины (*для студентов ОФО*)

Виды работ		Всего часов	Форма обучения
			очная
			7 семестр (часы)
Контактная работа, в том числе:		**76,3**	**76,3**
Аудиторные занятия (всего):		**68**	**68**
занятия лекционного типа		34	34
практические занятия		34	34
Иная контактная работа:		**8,3**	**8,3**
Контроль самостоятельной работы (КСР)		8	8
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3
Самостоятельная работа, в том числе:		**77**	**77**
Реферат (подготовка)		25	25
Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям и т.д.)		32	32
Подготовка к текущему контролю		20	20
Контроль:		**26,7**	**26,7**
Подготовка к экзамену		26,7	26,7
Общая трудоемкость	**час.**	**180**	**180**
	в том числе контактная работа	**72,3**	**72,3**
	зач. ед	**5**	**5**

2.2 Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины. Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 7 семестре (4 курс) (*ОФО*) представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре *(для студентов ОФО)*

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	СРС
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				

Примечание. Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.3 Содержание разделов дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	*2*	*3*	*4*
1	Введение в дизайн-мышление	Введение в дизайн-мышление. Формулирование проблемы и определение цели проекта. Типы мышления. Свойства Дизайн-мышления. Проектное мышление и навыки целеполагания. Дизайн как проектная деятельность. Актуальность дизайн-мышления. Успешные кейсы применения методов дизайн-мышления. Пятиэтапная модель процесса дизайн-мышления.	УО-1, Р-1
2	UX-исследования. Проектирование деятельности туристского предприятия	Карта стейкхолдеров. Глубинное интервью. Наблюдение и описание. Изучение пользовательского опыта: что нужно пользователям, как они решают свои задачи, каким образом и для чего используют продукт. Методы UX-исследований (опрос; анализ; A/B-тестирование; глубинное интервью; наблюдение; юзабилити-тестирование; фокус-группа; дневниковые исследования; карточная сортировка). Проектирование объектов туристской индустрии. Проектирование продуктов (услуг) туристской индустрии. Проектирование развития туристской индустрии в целом на определённой территории.	УО-2

3	Фокусирование. Использовании идей	Карты эмпатии. Карта пути клиента. Карта разрывов. Кластеризация. Формулировка идей. Ассоциативное мышление. Фрирайтинг. Аналогии. Этап фокусировка.	УО-3
4	Использовании идей ТРИЗ в курсе проектной деятельности	Принципы и подходы ТРИЗ. Игротехника и геймсторминг. Отбор, сортировка и структуризация базовых идей. Формулировка гипотез	УО-4
5	Процесс генерации и отбора идей	Мозговой штурм. Диаграмма Венна. Канвас эволюции продукта. Генерация идей: создание большого количества идей для решения проблемы в процессе сессий по генерации идей. Дедукция, индукция, абдукция Оценка идей	УО-5
6	Создание прототипа	Прототипирование: реализация идей на практике, разработка прототипа. Бумажное прототипирование, прототипирование опыта, Видео прототипирование	УО-6, Р-2
7	Тестирование: HADI-циклы	Тестирование: Получение откликов на прототип, улучшающих его. Нелинейный характер процесса Дизайн-Мышления	УО-7, Р-3
8	Создание карты пользователя	Подготовка прототипов и презентации проекта. Customer journey map (CJM)	УО-8

Примечание. УО – устный опрос, Р – реферативная работа.

2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№	Наименование раздела	Тематика занятий	Форма текущего контроля
1	UX-исследования. Проектирование деятельности туристского предприятия	Методика дизайн мышления и формулирование цели нового проекта: организация начального этапа. Цель занятия: Содержание занятия: разбор темы проекта: Первичный фрейминг проблемы (сессия «как бы мы могли бы сделать.»), набросок конечной цели проекта (сессия «что мы знаем, чего не знаем о проблеме проекта, что нам нужно узнать»). Отчетность: Документ с системным описанием цели проекта системной схемы (диаграммы), фото-, видеоматериалы, занесенные в репозиторий.	ПР-1
2	Процесс генерации и отбора идей	Организация начального этапа работы над проектом. Изучение целевой аудитории и уточнение задачи для разработки решения проблемы. Ответы на вопросы: Кто? (субъект) Что? (объект) Где? (Место) Чем? (Средства) Зачем? (Цель) Как? (Метод) Когда? (Время). определение целевой аудитории проекта (подготовка афинной диаграммы, эскиза персоны (оргзоны)) Отчетность: афинная диаграмма, эскиз персоны, карта пользовательской истории «сейчас», занесенные в репозиторий, документ с	ПР-2

		метриками в формате «эксель» или «ворд», бриф проекта в формате «ворд», занесенные в репозиторий, фото-, видеоматериалы, занесенные в репозиторий	
3	Создание прототипа	Разработка, тестирование и доработка прототипа решения. Принципы проверки допущений (гипотез) о пользователе, описания проблем и характеристик пользователя. Конечный результат занятия: формирование у студентов компетенций анализа данных и корректировки гипотез о характеристиках пользователя продуктом (услугой) проекта. Содержание занятия: проверка допущений о пользователе, построение профиля пользователя (организации), карта эмпатии, маршрут пользователя (User Journey). Отчетность: профиль пользователя, карта эмпатии, маршрут пользователя, загруженные в репозиторий.	ПР-3
4	Создание карты пользователя		

Примечание. ПР – практическая работа.

При изучении дисциплины могут применятся электронное обучение, дистанционные образовательные технологии в соответствии с ФГОС ВО.

2.3.3 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы по дисциплине «Дизайн-мышление в сфере сервиса, туризма и гостеприимства» не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	СРС	Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т., 2018
2	Реферат	Структура и оформление магистерской диссертации, бакалаврской, дипломной и курсовой работ: учебно-методические указания / М. Б. Астапов, Ж. О. Карапетян, О. А. Бондаренко, В. В. Бондаренко. – Краснодар: КубГУ, 2021. – 58 с.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,

– в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,
– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,
– в форме электронного документа,
– в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3 Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины

В ходе изучения дисциплины «Дизайн-мышление в сфере сервиса, туризма и гостеприимства» предусмотрено использование следующих образовательных технологий: информационные лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов, устный опрос и реферативные работы.

Компетентностный подход в рамках преподавания дисциплины реализуется в использовании интерактивных технологий и активных методов (разбора конкретных ситуаций, иных форм) в сочетании с внеаудиторной работой.

Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины: использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия.

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины – для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Дизайн-мышление в сфере сервиса, туризма и гостеприимства».

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме рефератов, устных опросов, лекций-дискуссий и семинаров-дискуссий, и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к экзамену.

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора (в соответствии с п. 1.4)	Результаты обучения (в соответствии с п. 1.4)	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежу-точная аттестация
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	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.	Устный опрос (1, 4), реферативная работа (1), практическая работа (1)	Вопрос на экзамене 1–5, 24–32
2	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:	Устный опрос (2, 5, 6), реферативная работа (2), практическая работа (3)	Вопрос на экзамене 6–15, 20–32

		– 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.		
3	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;	Устный опрос (3, 7, 8), реферативная работа (3), практическая работа (2)	Вопрос на экзамене 1–11, 16–25

		– навыками представления разработанной бизнес-идеи.		

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерный перечень вопросов и заданий

Основные элементы индивидуального домашнего задания (пример):

Индивидуальное задание выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Работа в командах по 4–5 человек. Работа по модели дизайн-мышления.

1. Разработка подробной карты пути пользователя (CJM) по следующим темам на выбор:

– Карта пользователей популярного маркетплейса

– Карта пользователей рекрутингового сайта.

– Карта пользователей Фитнес-клуба

– Карта пользователей онлайн-магазина Штор / Инструментов / Мебели и т.п.

Выявление и исправление болевых точек клиента (пользователя услуги, продукта, сервиса) с помощью инструмента CJM.

Работа над заданием включает в себя следующие этапы работ:

– определение (создание) образов клиента (пользователя).

– определение пользовательских этапов. (Целенаправленных действий)

– определение пользовательских взаимодействий (точки соприкосновения с бизнесом)

– Пользовательское тестирование (Эмоции и ожидания клиентов при взаимодействии с точками;)

– Выявление помех и нахождение способов их устранения.

2. Анализ потребительского поведения на примере абитуриента, выбирающего магистерскую/бакалаврскую программу Института географии, геологии, туризма и сервиса, с использованием инструментов:

– эмпатическая карта или профиль потребителя,

– социальная сеть потребителя (релевантная к выбору) с обеспечением анонимности, вместо социальной сети – текстом кто влиял на определение направлений поиска, определение критериев оценки и принимаемое решение; кто что рекомендовал, советовал, давал информацию (без ФИО, но кратким описание (например, родители, начальник на работе, знакомый по фитнесу, близкий друг по школе и т.п.)).

– временная линия или (3) маршрут потребителя;

– общая таблица описания опыта.

Иллюстративные материалы оформляются в доступном графическом редакторе или от руки с последующим фотоснимком с указанием номера рисунка, возможно оформление в виде таблицы в ворде. К инструментам обязательно добавляют объясняющий текст (в котором есть ссылки на рисунки). Текст завершается выводами: неудовлетворенные потребности, нерешенные проблемы, скрытые смыслы, новое знание, полученное из анализа потребительского поведения. Текст ОБЯЗАТЕЛЬНО оформляется в виде файла Ворд (вместе с таблицей). Во всех файлах должны отсутствовать какие-либо имена, фамилии; кроме ФИО автора в самом начале работы. При необходимости можно использовать условные обозначения.

Состав элементов командного проекта:

(1) Результаты анализа потребительского опыта (кратко: кого изучали, какие инструменты использовали или нужно бы было использовать; что интересного обнаружили (не только проблемы, но другое что-то новое в потребительском опыте; не более одного слайда, можно больше, если есть интересные открытия, скрытые потребности и т.п.);

(2) Определение основных проблем (с кратким обоснованием, почему именно эти

проблемы определены как основные);

(3) Разработка концептов (3 шт.), их оценка и выбор лучшего; краткая формулировка или модель ценностного предложения + самый грубый эскиз (если материальная продукция); (3) Бумажный прототип (для товара) или customer jorney map/ storyboard (для услуги) для отобранного концепта;

(4) Функциональная и элементная модель/ описание;

(5) Описание интерфейса – как потребитель будет пользоваться; можно набор экранных форм, можно storyboard (рисунки, поясняющие использование), можно структурное текстовое описание; обязательно выделить ожидаемые болевые точки;

(6) Общие решения по дизайну и информационному образу продукции/ услуги;

(7) Сценарий тестирования/ улучшения. Обоснование типа тестирования.

Работа выполняется в группах по 5-6 человек. Формирование групп принудительное (по результатам предшествующей успеваемости).

Реферат

Методические указания для выполнения рефератов. Объём реферата составляет не более 20 страниц формата А4, со стандартными полями (верхнее 20 мм, нижнее 20 мм, левое 30 мм, правое 15 мм, полуторный межстрочный интервал, шрифт Times New Roman, кегль 14). Содержит следующие разделы: титульный лист, оглавление, введение, основную часть и список литературы. При оценивании реферата учитывается полнота и точность раскрытия содержательной части вопросов.

Тематика рефератов:

1 Роль креативного мышления в решении нестандартных задач в деятельности инновационной организации.

2 Учебная, инженерные и научно-исследовательская деятельность: общее и особенное.

3 Актуальные методы научной и инженерной деятельности.

4 Техническая система и технический объект.

5 Эвристические методы и компьютерные методы поискового конструирования.

6 Ассоциативные методы поиска новых технических решений.

7 Подходы к определению формулы изобретения, его структуры.

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (экзамен).

Перечень вопросов для подготовки к экзамену:

1. Методы генерирования идей.
2. Метод свободных ассоциаций как способ активизации креативного мышления.
3. Методы решения креативных задач.
4. «Мозговой штурм»: сущность, структура, особенности использования.

Психологические особенности коллективной мыслительной деятельности.

5. Сущность креативного мышления, этапы и особенности его развития.
6. Сущность АРИЗ, ТРИЗ, история развития.
7. Проектное мышление и навыки целеполагания.
8. Дизайн как проектная деятельность.
9. Сущность стратегического дизайн-мышления.
10. Взаимосвязь систем стратегического и оперативного управления на предприятиях.
11. Сущность процесса мышления.
12. Базовые характеристики уровня тренированности, подготовленности ума к работе.
13. Эволюция технологий мышления.
14. Понятие стратагем.
15. Креативное мышление как объект управления.
16. Свойства Дизайн-мышления.
17. Прототипирование: реализация идей на практике, разработка прототипа.
18. Тестирование: Получение откликов на прототип, улучшающих его.
19. Нелинейный характер процесса Дизайн-Мышления

20. Техника построения команд на основе сбалансированности ролей.
21. Системное управление креативностью (system managing creativity).
22. Схема эффективного мышления.
23. Требования к эффективным решениям проблем.
24. Генерирующее мышление как основа выработки альтернатив.
25. Оценка вариантов решений, выбор оптимального (рационального) решения (системы решений).
26. Этапы дизайн-мышления: эмпатия, фокусировка, генерация идей, прототип,
27. Карта стейкхолдеров. Методика изучения потребностей прямых и косвенных целевых клиентов
28. Глубинное и экспертное интервью. Структура, методика.
29. Метод Наблюдение и этнография. Формирование портрета целевого героя продукта
30. Метод «Мокасины». Построение пути пользователя глазами пользователя
31. Карта эмпатии. Форма для сбора наблюдений за поведением людей и анализа глубинных интервью.
32. Диаграмма Венна и метод создания бизнес-идей.

Образец билета для экзамена по дисциплине
«Дизайн-мышление в сфере сервиса, туризма и гостеприимства»

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса
Кафедра международного туризма и менеджмента
Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Дисциплина «Дизайн-мышление в сфере сервиса, туризма и гостеприимства»

БИЛЕТ № 1

1. Сущность АРИЗ, ТРИЗ, история развития.
2. Этапы дизайн-мышления: эмпатия, фокусировка, генерация идей, прототип.

Зав. кафедрой д.г.н., профессор М.Ю. Беликов

Методические рекомендации для подготовки к экзамену

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Экзамен проводится по вопросам из материала изученного курса. Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами.

Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в Интернете. В разделе «Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины» приведен список учебников, периодических изданий и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

Критерии оценки экзамена

Экзамен является формой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Экзамен проводиться в форме устного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Студенту предлагается билет, состоящий из 2 вопросов из заранее установленного списка. На подготовку студенту дается 30 минут. Экзаменатор может проставить экзамен без устного опроса

тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях. Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи и проверки преподавателем, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает:

− знание фактического материала по программе;
− степень активности студента на семинарских занятиях;
− логику, структуру, стиль ответа;
− аргументированность ответа;
− уровень самостоятельного мышления;
− наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Критерии оценивания по экзамену
Высокий уровень «5» (отлично)	оценку «отлично» заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	оценку «хорошо» заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно)	оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

− при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

− при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

− при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа. Для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа.

5 Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий

5.1 Учебная литература

1. Поташева Г. А. Управление проектами (проектный менеджмент) : Учебное пособие [Электронный ресурс]. – 2020 – 224 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog/document?id=346976.
2. Шпаковский Н. А. ОТСМ-ТРИЗ: подходы и практика применения : Учебное пособие [Электронный ресурс]. – 2020. – 504 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog/document?id=348709.
3. Браун, Тим. Дизайн-мышление. От разработки новых продуктов до проектирования бизнес-моделей / Т. Браун ; пер. с англ. В. Хозинского. – М. : Манн, Иванов и Фербер , 2012. – 256 с. – Режим доступа: https://www.litres.ru/tim-braun/dizayn-myshlenie-vbiznese/
4. Дизайн-мышление. Рабочие материалы / Лаборатория Wonderfull [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://lab-w.com/tools
5. Норман, Дональд А. Дизайн привычных вещей / Д. А. Норман ; пер. с англ. Б. Л. Глушака. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 272 с. – Режим доступа: https://www.litres.ru/donald-norman/dizayn-privychnyh-veschey/

5.2. Периодическая литература

1. Базы данных компании «Ист Вью» http://dlib.eastview.com
2. Электронная библиотека GREBENNIKON.RU https://grebennikon.ru/
3. Управление проектами // информационно-аналитический журнал, повествующий о том, как управлять проектами, программами и портфелями проектов, Москва
4. Региональный туризм: проекты, инвестиции, тенденции // научно-аналитический журнал о состоянии отрасли туризма, Москва.
5. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных – Режим доступа: http://oaji.net/

5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» https://urait.ru/
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» www.biblioclub.ru
3. ЭБС «BOOK.ru» https://www.book.ru
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
5. ЭБС «ЛАНЬ» https://e.lanbook.com

Профессиональные базы данных:

1. Scopus http://www.scopus.com/
2. ScienceDirect www.sciencedirect.com
3. Журналы издательства Wiley https://onlinelibrary.wiley.com/
4. Научная электронная библиотека (НЭБ) http://www.elibrary.ru/
5. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН http://archive.neicon.ru
6. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) https://rusneb.ru/
7. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина https://www.prlib.ru/

8. База данных CSD Кембриджского центра кристаллографических данных (CCDC) https://www.ccdc.cam.ac.uk/structures/
9. Springer Journals https://link.springer.com/
10. Nature Journals https://www.nature.com/siteindex/index.html
11. Springer Nature Protocols and Methods https://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols
12. Springer Materials http://materials.springer.com/
13. zbMath https://zbmath.org/
14. Nano Database https://nano.nature.com/
15. Springer eBooks: _https://link.springer.com/
16. «Лекториум ТВ» http://www.lektorium.tv/
17. Университетская информационная система РОССИЯ http://uisrussia.msu.ru

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

Ресурсы свободного доступа:

1. КиберЛенинка (http://cyberleninka.ru/);
2. Американская патентная база данных http://www.uspto.gov/patft/
3. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации https://www.minobrnauki.gov.ru/;
4. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/;
5. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» http://window.edu.ru/;
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов http://school-collection.edu.ru/.
7. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина «Образование на русском» https://pushkininstitute.ru/;
8. Справочно-информационный портал «Русский язык» http://gramota.ru/;
9. Служба тематических толковых словарей http://www.glossary.ru/;
10. Словари и энциклопедии http://dic.academic.ru/;
11. Образовательный портал «Учеба» http://www.ucheba.com/;
12. Законопроект "Об образовании в Российской Федерации". Вопросы и ответы http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/voprosy_i_otvety

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:

1. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/Web
2. Электронная библиотека трудов ученых КубГУ http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/UserEntry?Action=ToDb&idb=6
3. Среда модульного динамического обучения http://moodle.kubsu.ru
4. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций http://infoneeds.kubsu.ru/
5. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий http://mschool.kubsu.ru
6. Электронный архив документов КубГУ_http://docspace.kubsu.ru/
7. Электронные образовательные ресурсы кафедры информационных систем и технологий в образовании КубГУ и научно-методического журнала «ШКОЛЬНЫЕ ГОДЫ» http://icdau.kubsu.ru/

6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Теоретические знания по основным разделам курса «Дизайн-мышление в сфере сервиса, туризма и гостеприимства» студенты приобретают на лекциях и практических занятиях, закрепляют и расширяют во время самостоятельной работы.

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).

2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).

3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала.
2. Конспектирование первоисточников.
3. Работа с конспектами лекций.
4. Самостоятельное изучения материала.
5. Изучение специальной литературы.
6. Выполнение реферативных работ.
7. Подготовка к устному опросу и семинарам-дискуссиям.
8. Подготовка к экзамену.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение учебной и научной литературы. Самостоятельная работа имеет своей целью дать целостное, а не фрагментарное, знакомство студента с важнейшими для курса «Дизайн-мышление в сфере сервиса, туризма и гостеприимства» теоретическими материалами.

Работа с учебной и научной литературой − важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы.

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.

2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.

3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.

4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.

5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.

6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.

7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.

8. Составление формально-логической модели - словесно-схематическое изображение прочитанного материала.

9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.

10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

Критерии оценки самостоятельной работы:

– оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;

– оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

– оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Лекции по курсу «Дизайн-мышление в сфере сервиса, туризма и гостеприимства» представляются в виде обзоров с демонстрацией презентаций по отдельным основным темам программы. Практические занятия предусмотрены для закрепления теоретических знаний, углублённого рассмотрения наиболее сложных проблем дисциплины, выработки навыков структурно-логического построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Для углубления и закрепления теоретических знаний студентам рекомендуется выполнение определенного объема самостоятельной работы. Общий объем часов, выделенных для внеаудиторных занятий, составляет 81 час.

Внеаудиторная работа по дисциплине «Дизайн-мышление в сфере сервиса, туризма и гостеприимства» заключается в следующем:

– повторение лекционного материала и проработка учебного (теоретического) материала;

– подготовка к практическим занятиям;

– выполнение индивидуальных заданий;

– выполнение контролируемой самостоятельной работы (реферат);

– подготовка к текущему контролю.

Для закрепления теоретического материала и выполнения контролируемых самостоятельных работ по дисциплине во внеучебное время студентам предоставляется возможность пользования библиотекой КубГУ, библиотекой кафедр, возможностями компьютерного класса института.

Итоговый контроль в 7 семестре осуществляется в виде экзамена.

Контролируемая самостоятельная работа (КСР) включает в себя выполнение 3 реферативных заданий. Защита индивидуального реферативного задания контролируемой самостоятельной работы (КСР) осуществляется на занятиях в виде собеседования, с обсуждением отдельных его разделов, полноты раскрытия темы, новизны используемой информации. Использование такой формы самостоятельной работы расширяет возможности доведения до студентов представления о географических исследованиях в мире.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии студенты должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения: общая информация об авторских правах; правила цитирования; правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила».

Методические рекомендации по проведению лекции-дискуссии

Лекция-дискуссия – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе.

Особая роль в лекции-дискуссии отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовать студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулировать активное участие студентов в лекции-дискуссии, поощрять высказывание студентами собственного мнения по обсуждаемым вопросом; подобрать основную и дополнительную литературу по теме лекции для дополнительной подготовки студентов; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Методические рекомендации по проведению устного опроса

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления пройденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка **«зачтено»** выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка **«не зачтено»** выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части

учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки качества семинара-дискуссии:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.
2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.
3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.
4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.
5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.
6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

Методика выполнения реферативных работ

Реферат (от лат. refero – докладываю, сообщаю, доношу, излагаю). Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Объем реферата 7–15 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Реферативная работа состоит из следующих частей:

− *введение;*
− *основная часть;*
− *заключение;*
− *список использованных источников;*
− *приложения.*

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы,

определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата на решение проблемы.

В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию.

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки рефератов:

Оценка **«отлично»** ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка **«не удовлетворительно»** ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или реферат не представлен.

7 Материально-техническое обеспечение по дисциплине

Для освоения учебной дисциплины «Дизайн-мышление в сфере сервиса, туризма и гостеприимства» в процессе обучения необходима материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (ауд. И211)	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	лицензионные программы общего назначения, такие как Microsoft Windows 7, пакет Microsoft Officce Professional (Word, Excel, PowerPoint, Access), программы демонстрации видео материалов (Windows Media Player), программы для демонстрации и создания презентаций (Microsoft Power Point)
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. И200)	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер Оборудование:	лицензионные программы общего назначения, такие как Microsoft Windows 7, пакет Microsoft Officce Professional (Word, Excel, PowerPoint, Access), программы демонстрации видео материалов (Windows Media Player), программы для демонстрации и создания презентаций (Microsoft Power Point)

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для СРС	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	лицензионные программы общего назначения, такие как Microsoft Windows 7, пакет Microsoft Officce Professional (Word, Excel, PowerPoint, Access), программы демонстрации видео материалов (Windows Media Player), программы для демонстрации и создания презентаций (Microsoft Power Point)

Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. И205а)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	лицензионные программы общего назначения, такие как Microsoft Windows 7, пакет Microsoft Officce Professional (Word, Excel, PowerPoint, Access), программы демонстрации видео материалов (Windows Media Player), программы для демонстрации и создания презентаций (Microsoft Power Point)