

Документ подписан простой электронной подписью **Аннотация дисциплины**
Информация о владельце:

Аннотация дисциплины

ФИО: Садыхова Алена Григорьевна		
Наименование дисциплины	Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий	
Дата подписания:	31.05.2024 11:27:16	
Краткое содержание	Маркетинговая деятельность	составляющая производственной услуг.

Сервис-дизайн

Маркетинговая составляющая сервисного мышления. Конкурентная среда производителей услуг. Современные методы изучения конкурентов. Методы изучения целевой аудитории. Дизайнерское мышление при формировании сервисных пространств. Базовые элементы разработки сервис-дизайна. Способы улучшить впечатление гостя. Цифровой опыт гостя. Практические аспекты разработки дизайн-проекта. Тенденции в разработке сервисного пространства как продукта. Клиентоориентированный подход в разработке сервисного пространства. Технологии воплощения бизнес идей для дизайна сервисных пространств. Технологии взаимодействия: вопросы межкультурной коммуникации. Технологии работы с людьми с особыми потребностями. Современные подходы по решению сложных ситуаций с гостем. Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с содержанием, методологией, структурой, технологиями сервис-дизайна и управлением клиентским опытом.

Результаты освоения дисциплины

Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

Трудоемкость,
з.е.

3

Форма
отчетности

Зачет

Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Козлова-Зубкова, Н. А., Сервис-дизайн в сфере гостеприимства : учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. — Москва : КноРус, 2024. — 166 с. — ISBN 978-5-406-12303-4. — URL: <https://book.ru/book/950770>. — Текст : электронный.
2. Рувенный, И. Я., Управление лояльностью потребителей : учебное пособие / И. Я. Рувенный, А. А. Аввакумов. — Москва : КноРус, 2022. — 165 с. — ISBN 978-5-406-08767-1. — URL: <https://book.ru/book/941737>. — Текст : электронный.
3. Игрунова, О. М., Поведение потребителя и клиентская аналитика : учебное пособие / О. М. Игрунова. — Москва : КноРус, 2024. — 228 с. — ISBN 978-5-406-12773-5. — URL: <https://book.ru/book/952765>. — Текст : электронный.

Дополнительна
я литература

1. Васильева, Е. В., Дизайн-мышление: немного о подходе и много об инструментах развития креативного мышления, изучения клиентских запросов и создания идей. монография / Е. В. Васильева. — Москва : Русайнс, 2024. — 203 с. — ISBN 978-5-466-03672-5. — URL: <https://book.ru/book/952998>. — Текст : электронный.
2. Потребительская лояльность : учебник / И. И. Скоробогатых, Р. Р. Сидорчук, И. П. Широценская [и др.] ; под ред. И. И. Скоробогатых, Р. Р. Сидорчука, И. П. Широценской. — Москва : КноРус, 2023. — 311 с. — ISBN 978-5-406-11733-0. — URL: <https://book.ru/book/950257>. — Текст : электронный.