

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна
 Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий
 Дата подписания: 31.05.2024 12:36:52
 Уникальный программный ключ:
 d72783635b7b1c872e79a74be849dcb1abc6ab7a

Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	Сервис-дизайн
Содержание	Происхождение сервис дизайна и его преимущества Составляющие и принципы сервис-дизайна Специфика услуг как товара Концепция потребительской ценности Инструменты сервис-дизайна Сервис как компонент Поведение потребителей и принятие ими решений Теория организации обслуживания Методы исследования клиентского опыта Дизайн-мышление. Инструментарий Управление клиентским опытом Пользовательские и экономические метрики Воронка основных этапов взаимодействия клиента
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Опираясь на знание теорий командной работы и стратегии лидерства, осуществляет эффективную командную работу, формирует командную стратегию, соблюдая нормативно-правовые и этические нормы. Определяет особенности проектно-аналитической работы в социокультурной сфере, разрабатывает проектно-аналитическую документацию в социокультурной сфере и реализует проекты в социокультурной сфере.
Трудоемкость, з.е.	3
Формы отчетности	Зачет
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие для вузов / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9043-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/183767 2. Клиентоориентированность: исследования, стратегии, технологии : монография / Л.С. Латышова, И.В. Липсиц, О.К. Ойнер [и др.]. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 241 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1058297. - ISBN 978-5-16-015796-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1875215
Дополни-тельная литература	3. Управление бизнесом в цифровой экономике: вызовы и решения : монография / под ред. И. А. Аренкова, Т. А. Лезиной, М. К. Ценжарик, Е. Г. Черновой. - Санкт-Петербург : СПбГУ, 2019. - 360 с. - ISBN 978-5-288-05966-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1244177 4. Сафронова, Н. Б. Маркетинговые исследования : учебное пособие : [16+] / Н. Б. Сафронова. — 4-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2022. — 293 с. : ил., табл. — (Учебные издания для бакалавров). — Режим доступа: по подписке. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684403 — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-394-04587-5. — Текст : электронный. 5. Семенов, А. К. Психология и этика менеджмента и бизнеса : учебное пособие : [16+] / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. — 10-е изд. — Москва : Дашков

	и К°, 2020. – 276 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573387 (дата обращения: 13.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03599-9. – Текст : электронный.
--	--