

# ХОЧУ СТАТЬ СЕРВИСНЫМ ДИЗАЙНЕРОМ

*Сервисный дизайнер* превращает все вокруг в захватывающее приключение, где каждый шаг – удовольствие, а каждая секунда – наслаждение. В его руках джойстик управления клиентским опытом, и он умело нажимает на нужные кнопки, чтобы вызвать бурю положительных эмоций.



## И какой же арсенал у этого повелителя сердец клиентов?

- карта путешествия клиента (Customer Journey Map): не просто карта, это – компас, путеводная звезда в лабиринте пользовательских взаимодействий. Она показывает каждый вздох, каждую улыбку, каждую искорку в глазах клиента, когда он сталкивается с продуктом или сервисом.
- персонажи: забудьте скучные таблицы и графики. Персонажи – это живые, дышащие, чувствующие портреты клиентов. Мечты клиента на первом месте.
- схемы обслуживания (Service Blueprint): рентген сервисных процессов. Они проникают в самое сердце внутренних процессов и раскрывают их секреты, показывают, где спрятаны сокровища возможностей для улучшения.

Сервисный дизайнер – это не изолированный участник процесса, а связующее звено между всеми подразделениями компании. Он объединяет маркетологов, разработчиков, специалистов по продажам в единое целое.

Ну что, загорелись желанием стать сервисным дизайнером? Предупреждаем сразу, эта профессия, как и все другие, имеет свои плюсы и минусы.

### Плюсы:

- востребованность: работодатели за таких ребят готовы на все!
- высокая оплата труда: за клиентское счастье хорошо платят!
- работа с интересными людьми: скучно точно не будет!
- постоянное развитие: мозг всегда в тонусе!

### Минусы:

- стрессовая работа
- ненормированный рабочий день: вдохновение приходит в самые неожиданные моменты!



Стать сервисным дизайнером можно на уникальной образовательной программе, реализуемой

Университетам управления «ТИСБИ»  
совместно с АНО ВО Университетом Иннополис».

# Программа «Сервис»



## 43.03.01 «Сервис»

Студенты направления «Сервис» учатся определять потребности потенциальных клиентов, узнают о профессиональных способах построения и удержания лояльности потребителей к бренду компании.

Обучение по данному направлению осуществляется по следующим профилям:

### Профиль «Организация сервисной деятельности»

Актуальные знания об организации обслуживания, видах сервисных услуг.

Профиль «Управление предприятиями общественного питания». Это целевое обучение в интересах и за счет средств ООО «ТЮБЕТЕЙ УК» с гарантированным трудоустройством.

## После окончания направления «Сервис» вы будете уметь:

- разрабатывать новые идеи для улучшения сервисной деятельности;
- создавать и поддерживать систему бизнес-процессов и стандартов в сфере гостеприимства;
- разрабатывать стратегии для развития предприятий сферы обслуживания.

Студенты работают в индустрии, где востребованы профессионалы, способные разрабатывать и внедрять эффективные практики. После окончания вуза вы можете работать директором фирмы, сервисным дизайнером, специалистом по организации технологических процессов сервиса.

## Профессиональные навыки специалиста направления «Сервис»:

- умение организовывать и управлять сервисными процессами,
  - знание основ маркетинга и продаж,
- навыки работы с клиентами и способность оценивать качество предоставляемых услуг.

*Личные качества*, необходимые для работы в сфере сервиса, включают коммуникабельность, инициативность, стрессоустойчивость, командную работу и ориентацию на результат. Университет управления «ТИСБИ», использует различные методы для развития необходимых компетенций у студентов, но вы можете заранее сформировать необходимые навыки. Полезно развивать навыки общения и публичных выступлений, участвуя в школьных мероприятиях и конкурсах. Важно развивать эмоциональный интеллект, что поможет лучше понимать потребности клиентов и строить доверительные отношения. Таким образом вы сможете подготовиться к обучению в вузе и успешной карьере в сфере сервиса.



## Совет поступающим

Программа идеально подходит для людей, стремящихся развивать управленческие навыки. Этот профиль открывает широкие возможности для работы в сфере гостеприимства, ресторанного бизнеса, отельного менеджмента и других направлениях сервисной экономики. Однако, чтобы успешно поступить на данную программу, абитуриентам необходимо показать хорошие результаты на ЕГЭ. *Прежде всего*, определите, какие предметы вам нужны: русский язык, математика и предмет по выбору: история, география, математика (профильная), иностранный язык (английский, немецкий, французский). Составьте *детальный план* изучения, в который включите все необходимые темы, и разбейте материал на небольшие части, чтобы облегчить его усвоение. Используйте *разнообразные источники*

информации: учебники, онлайн-курсы, видеоуроки и тестовые задания.

*Практика* – ключевой момент, поэтому решайте тесты и задания из прошлых лет, чтобы привыкнуть к формату экзамена и выявить слабые места в знаниях.

Обратите внимание на *теорию и практику*: для предметов, таких как математика и обществознание, важно не только знать теорию, но и уметь применять её на практике.

Используйте методы *активного запоминания*, такие как создание конспектов, ментальных карт и флеш-карт, чтобы более эффективно усваивать информацию. Регулярно *повторяйте* изученный материал, не оставляйте это на последний момент.

Следуя этим советам и стратегиям, вы сможете подготовиться к ЕГЭ и успешно поступить на направление «Сервис».

## Профессиональный рост

Вуз сотрудничает со множеством государственных учреждений и частных компаний:

Государственный комитет РТ по туризму,  
Ассамблея туристских волонтеров, экскурсионное бюро «Казань»,  
Федеральный спортивно-тренировочный ЦГВС,  
туристско-информационный центр, ресторан «Бинхартс»,  
гостинично-ресторанный комплекс «Татарская Усадьба»,  
ООО «Тюбетей УК», ПАО «Совкомбанк».

Кроме того, Университет управления «ТИСБИ» активно способствует установлению связей между студентами и представителями профессионального сообщества, обеспечивая тем самым высокий уровень трудоустройства выпускников. Такое взаимодействие позволяет обучающимся не только расширять свои профессиональные знания, но и строить полезные карьерные контакты, которые станут важным ресурсом в будущем.

*Практика эффективной работы университета: предприятия-партнеры, где можно работать по этой профессии*



# ТИСБИ



## Университет управления «ТИСБИ» -



казанский университет с государственной аккредитацией, который делает акцент на обеспечение качественного образования, налаживание партнерских отношений с работодателями и внедрение современных образовательных технологий. Занимает одно из первых мест в стране по эффективности реализации молодежной политики и воспитательной деятельности. «ТИСБИ» входит в топ-5 вузов Татарстана и топ-3 Казани среди специальностей в сфере науки об обществе по индексу трудоустройства и зарплат выпускников.

## Почему «ТИСБИ»?

- Творческий профессорско-преподавательский коллектив
- Высокое качество учебного процесса
- Система непрерывного образования (колледж – бакалавриат – магистратура – аспирантура – дополнительное образование)
- Реализация основных программ в партнерстве с государственными и коммерческими структурами и общественными организациями.
- Инклюзивное образование – «визитная карточка» университета
- Международная кафедра ЮНЕСКО
- Современная библиотека – 200 000+ экземпляров литературы
- Собственная уникальная разработка университета – Интегрированная Система Управления Вузом (ИСУ ВУЗ), позволяющая студенту посещать занятия из любой точки мира, где есть выход в интернет
- Лаборатория искусственного интеллекта, созданная в сотрудничестве с Яндексом
- Университетская «Точка кипения - ТИСБИ», созданная с целью объединения бизнесменов и студентов для развития социальных и предпринимательских проектов Республики Татарстан
- Предметы «Основы проектной деятельности», «Управление проектами» и «Цифровые технологии и искусственный интеллект» для развития основных и дополнительных предпринимательских и цифровых навыков

5

факультетов

7

научных  
школ

3

учебных  
корпуса в  
центре Казани

13.000

студентов  
и аспирантов





tisbi.ru



vk.com/universitytisbi



t.me/UniversityTISBI

Университет «ТИСБИ»

8 (843) 294-83-25

8 (800) 600-23-19

abiturient@tisbi.ru

>100

образовательных программ

>230

бюджетных мест на очную форму обучения бакалавриата и магистратуры



«ТИСБИ» готовит

Юристов

Программистов

Специалистов HoReCa

Экономистов

Управленцев

Специалистов-международников

Специалистов по работе с молодежью

Педагогов-психологов

Педагогов в системе дошкольного образования

Партнеры университета:

- Министерство по делам молодежи РТ
- АНО ВО «Университет Иннополис»
- АО «АйСиЭл – КПО ВС»
- ПАО «Сбербанк России»
- АО «АЛЬФА-БАНК»
- ПАО «СИБУР Холдинг»
- НИИ Статистики Росстата
- ООО «ТЮБЕТЕЙ УК»
- Прокуратура РТ
- Верховный суд РТ

