

Методические материалы для обучающихся
по освоению дисциплины (модуля)

Б1.В.10 Сервис-дизайн
наименование дисциплины (модуля)

Направление подготовки /специальность

44.03.05 Педагогическое образование
код и наименование направления подготовки /специальности

Направленность (профиль)/
Художественное образование. Дизайн.

наименование направленности (профиля) /специализации

Составитель – Желнина З. Ю., к.филос.н., доцент

Методические материалы для обучающихся по дисциплине (модулю) Б1.В.07 Сервис-дизайн рассмотрены и одобрены на заседании кафедры искусств и дизайна «12» февраля 2026 г., протокол № 6.

Общие положения

Цель методических материалов по освоению дисциплины (модуля) - обеспечить обучающемуся оптимальную организацию процесса изучения дисциплины (модуля), а также выполнения различных форм самостоятельной работы.

Освоение дисциплины (модуля) осуществляется на аудиторных занятиях и в процессе самостоятельной работы обучающихся. Основными видами аудиторной работы по дисциплине (модулю) являются занятия лекционного и семинарского типа. Конкретные формы аудиторной работы обучающихся представлены в учебном плане образовательной программы и в рабочих программах дисциплин (модулей).

Изучение рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой дисциплины (модуля), ее структурой и содержанием, фондом оценочных средств.

Работая с рабочей программой, необходимо обратить внимание на следующее:

- некоторые разделы или темы дисциплины не разбираются на лекциях, а выносятся на самостоятельное изучение по рекомендуемому перечню основной и дополнительной литературы и учебно-методическим разработкам;
- усвоение теоретических положений, методик, расчетных формул, входящих в самостоятельно изучаемые темы дисциплины, необходимо самостоятельно контролировать с помощью вопросов для самоконтроля;
- содержание тем, вынесенных на самостоятельное изучение, в обязательном порядке входит составной частью в темы текущего контроля и промежуточной аттестации.

Каждая рабочая программа по дисциплине (модулю) сопровождается методическими материалами по ее освоению.

Отдельные учебно-методические разработки по дисциплине (модулю): учебные пособия или конспекты лекций, методические рекомендации по выполнению лабораторных работ и решению задач и т.п. размещены в ЭИОС МАУ.

Обучающимся рекомендуется получить в библиотеке МАУ учебную литературу, необходимую для работы на всех видах аудиторных занятий, а также для самостоятельной работы по изучению дисциплины (модуля).

Виды учебной работы, сроки их выполнения, запланированные по дисциплине (модулю), а также система оценивания результатов, зафиксированы в технологической карте дисциплины (модуля):

Таблица 1 - Технологическая карта текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
Б1.В.10 Сервис-дизайн
(промежуточная аттестация - зачет)

№	Контрольные точки	Зачетное количество баллов		График прохождения (недели сдачи)
		min	min	
Текущий контроль				
1.	Практические занятия	50	60	По расписанию
2.	Тестовый контроль	10	20	В течение семестра
	ИТОГО	min - 60	max - 80	
Промежуточная аттестация				
	Зачет	min – 10	max - 20	В сроки сессии
	ИТОГОВЫЕ БАЛЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	min - 70	max - 100	

Работа по изучению дисциплины (модуля) должна носить систематический характер. Для успешного усвоения теоретического материала по предлагаемой дисциплине (модулю) необходимо регулярно посещать лекции, активно работать на учебных занятиях, выполнять письменные работы по заданию преподавателя, перечитывать лекционный материал, значительное внимание уделять самостоятельному изучению дисциплины (модуля).

Важным условием успешного освоения дисциплины (модуля) является создание самим обучающимся системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с календарным учебным графиком.

1. Методические рекомендации при работе на занятиях лекционного типа

К занятиям лекционного типа относятся лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем.

Лекция представляет собой последовательное изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. Цель лекционного занятия – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом учебной дисциплины (модуля).

В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации, например, при отсутствии учебников и учебных пособий; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложные для самостоятельного изучения обучающимися.

В ходе проведения занятий лекционного типа необходимо вести конспектирование излагаемого преподавателем материала.

Наиболее точно и подробно в ходе лекции записываются следующие аспекты: название лекции; план; источники информации по теме; понятия, определения; основные формулы; схемы; принципы; методы; законы; гипотезы; оценки; выводы и практические рекомендации.

Конспект - это не точная запись текста лекции, а запись смысла, сути учебной информации. Конспект пишется для последующего чтения и это значит, что формы записи следует делать такими, чтобы их можно было легко и быстро прочитать спустя некоторое время. Конспект должен облегчать понимание и запоминание учебной информации.

Рекомендуется задавать лектору уточняющие вопросы с целью углубления теоретических положений, разрешения противоречивых ситуаций. При подготовке к занятиям семинарского типа, можно дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из изученной литературы, указанной в рабочей программе дисциплины (модуля).

Тематика лекций дается в рабочей программе дисциплины (модуля).

2. Методические рекомендации по подготовке и работе на занятиях семинарского типа

Важной составной частью учебного процесса в университете являются занятия семинарского типа. К ним относятся: семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

Эффективность этих занятий во многом зависит от качества предшествующих занятий лекционного типа и самоподготовки обучающихся. Занятия семинарского типа проводятся по дисциплинам (модулям), требующим научно-теоретического обобщения

литературных источников, и помогают обучающимся глубже усвоить учебный материал, приобрести навыки творческой работы с различными источниками информации.

Планы занятий семинарского типа, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателям на вводных занятиях, в методических указаниях, которые размещаются в ЭИОС МАУ.

Подготовка к занятию семинарского типа включает 2 этапа.

1 этап – организационный. Обучающийся планирует свою работу, которая включает: уяснение задания; подбор рекомендованной литературы; составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

2 этап - закрепление и углубление теоретических знаний. Включает непосредственную подготовку обучающегося к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекционном занятии обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на суть основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы обучающийся должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

Различаются четыре типа конспектов:

План-конспект - это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект - это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект - это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект - составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

Практическое занятие - это форма организации учебного процесса, предполагающая выполнение студентами по заданию и под руководством преподавателя одной или нескольких практических работ. И если на лекции основное внимание студентов сосредоточивается на разъяснении теории конкретной учебной дисциплины, то практические занятия служат для обучения методам ее применения. Главной их целью является усвоение метода использования теории, приобретение практических умений, необходимых для изучения последующих дисциплин.

Подготовку к практическому занятию лучше начинать сразу же после лекции по данной теме или консультации преподавателя. Необходимо подобрать литературу, которая рекомендована для подготовки к занятию и просмотреть ее. Любая теоретическая проблема должна быть осмыслена студентом с точки зрения ее связи с реальной жизнью и возможностью реализации на практике.

Семинар. Семинарские занятия предполагают активную работу студентов – выступления с рефератами или докладами, устные ответы на вопросы преподавателя, коллективное обсуждение проблем курса. Тема семинара является общей для всей группы студентов, и каждый должен подготовить ответы на все вопросы, если преподаватель не распределил вопросы для подготовки персонально. Сообщения или доклады, сделанные на семинаре, обсуждаются, студенты выступают с дополнениями и замечаниями. Таким

образом, семинары учат студентов умению четко излагать свои мысли, аргументировать свои суждения, вести научную полемику, считаться с точкой зрения оппонентов. Кроме этого, в ходе семинара выявляются недостаточно понятые и усвоенные вопросы, положения.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю.

3. Групповые и индивидуальные консультации

Слово «консультация» латинского происхождения, означает «совещание», «обсуждение».

Консультации проводятся в следующих случаях:

- когда необходимо подробно рассмотреть практические вопросы, которые были недостаточно освещены или совсем не освещены в процессе лекции;
- с целью оказания консультативной помощи в самостоятельной работе (при написании рефератов, эссе, контрольных работ, расчетно-графических работ, выполнении курсовых работ (проектов), подготовке к промежуточной аттестации, участию в конференции и др.);
- если обучающемуся требуется помощь в решении спорных или проблемных вопросов возникающих при освоении дисциплины (модуля).

Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения. В частности, если затруднение возникло при изучении теоретического материала, то конкретно укажите, что вам непонятно, на какой из пунктов обобщенных планов вы не смогли самостоятельно ответить.

Если же затруднение связано с решением задачи или оформлением отчета о лабораторной работе, то назовите этап решения, через который не могли перешагнуть, или требование, которое не можете выполнить.

4. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Успешное освоение компетенций, формируемых учебной дисциплиной (модуля), предполагает оптимальное использование времени для самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающегося - деятельность, которую он выполняет без непосредственного участия преподавателя, но по его заданию, под его руководством и наблюдением. Обучающийся, обладающий навыками самостоятельной работы, активнее и глубже усваивает учебный материал, оказывается лучше подготовленным к творческому труду, к самообразованию и продолжению обучения.

Самостоятельная работа может быть аудиторной и внеаудиторной. Границы между этими видами работ относительны, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется во время проведения учебных занятий по дисциплине (модулю) по заданию преподавателя. Включает в себя:

- выполнение самостоятельных работ, участие в тестировании;
- выполнение контрольных, практических и лабораторных работ;
- решение задач и упражнений, составление графических изображений (схем, диаграмм, таблиц и т.п.);
- работу со справочной, методической, специальной литературой;
- оформление отчета о выполненных работах;
- подготовка к дискуссии, выполнения заданий в деловой игре и т.д.

Внеаудиторная самостоятельная работа (в библиотеке, в лаборатории МАУ, в домашних условиях, в специальных помещениях для самостоятельной работы в МАУ и т.д.) является текущей обязательной работой над учебным материалом (в соответствии с

рабочей программой), которая не предполагает непосредственного и непрерывного руководства со стороны преподавателя.

Внеаудиторная самостоятельная работа может включать в себя:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, практическим занятиям, лабораторным работам и др.) и выполнение необходимых домашних заданий;
- работу над отдельными темами дисциплины (модуля), вынесенными на самостоятельное изучение в соответствии с рабочей программой;
- проработку материала из перечня основной и дополнительной литературы по дисциплине, по конспектам лекций;
- написание рефератов, докладов, эссе, отчетов, подготовка мультимедийных презентаций, составление глоссария и др.;
- подготовку ко всем видам практики и выполнение заданий, предусмотренных их рабочими программами;
- выполнение курсовых работ (проектов) и расчетно-графических работ;
- подготовку ко всем видам текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации, в том числе выполнение и подготовку к процедуре защиты выпускной квалификационной работы;
- участие в исследовательской, проектной и творческой деятельности в рамках изучаемой дисциплины (модуля);
- подготовка к участию в конкурсах, олимпиадах, конференциях, работа в студенческих научных обществах и кружках;
- другие виды самостоятельной работы.

Содержание самостоятельной работы определяется рабочей программой дисциплины (модуля), практики, программой ГИА. Задания для самостоятельной работы имеют четкие календарные сроки выполнения.

Выполнение любого вида самостоятельной работы предполагает прохождение обучающимся следующих этапов:

1. Определение цели самостоятельной работы.
2. Конкретизация познавательной (проблемной или практической) задачи.
3. Самооценка готовности к самостоятельной работе по решению поставленной или выбранной задачи.
4. Выбор адекватного способа действий, ведущего к решению задачи (выбор путей и средств для ее решения).
5. Планирование (самостоятельно или с помощью преподавателя) самостоятельной работы по решению задачи.
6. Реализация программы выполнения самостоятельной работы.
7. Самоконтроль выполнения самостоятельной работы, оценивание полученных результатов.
8. Рефлексия собственной учебной деятельности.

Работа с научной и учебной литературой

Работа с учебной и научной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к контрольным работам, тестированию, зачету.

В процессе работы с учебной и научной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы, которые).

Выбрав нужный источник, следует найти интересующий раздел по оглавлению или алфавитному указателю, а также одноименный раздел конспекта лекций или учебного пособия. В случае возникших затруднений в понимании учебного материала следует обратиться к другим источникам, где изложение может оказаться более доступным. Необходимо отметить, что работа с литературой не только полезна как средство более глубокого изучения любой дисциплины, но и является неотъемлемой частью профессиональной деятельности будущего выпускника.

Подготовка к тестированию

Цель тестирования - проверка усвоения теоретического материала дисциплины (содержания и объема общих и специальных понятий, терминологии, факторов и механизмов), а также развития учебных умений и навыков.

Выполнение тестовых заданий предоставляет и самим студентам возможность контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Тестовые задания охватывают узловые вопросы теоретических и практических основ по дисциплине (модулю).

При подготовке к тестированию необходимо:

- проработать информационный материал по дисциплине;
- четко выяснить все условия тестирования заранее: сколько тестов будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.

При прохождении тестирования необходимо:

- внимательно и до конца прочитать вопрос и предлагаемые варианты ответов, выбрать правильные (их может быть несколько);
- в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания (это позволяет максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант);
- не тратить много времени на «трудный вопрос», переходить к другим тестам, вернувшись к нему в конце;
- оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

Типовые тестовые задания содержатся в фонде оценочных средств учебной дисциплины (модуля).

Планы практических занятий

РАЗДЕЛ 1. ИННОВАЦИИ КЛИЕНТ-ОРИЕНТИРОВАННОГО БИЗНЕСА

Практическое занятие 1. Дизайн-мышление в проектировании продуктов и услуг (4 часа).

Вопросы для коллективного обсуждения:

1. Эволюция клиент-ориентированных решений в бизнесе.
2. Концепция совместного создания ценностей (ССЦ) в процессе производства и потребления услуг.
3. Особенности проектирования услуг в культурных и креативных индустриях.
4. Конкуренция компаний в исследованиях поведения потребителей.
5. Концепции вовлечения потребителя в проектирование продуктов и услуг.
6. Понятие «сервис-дизайн» как системная инновация в бизнесе.
7. Уникальный опыт и впечатление как ресурс и продукт сервис-дизайна.
8. Роли потребителя в модели сервис-дизайна (потребитель-консультант; потребитель-промуотер; потребитель-человеческий_ресурс).

Литература: [1; 3]

Вопросы для самоконтроля

1. Какие факторы определили инновации в клиент-ориентированном менеджменте?
2. Почему все более актуальной становится практика вовлечения клиента в формирование услуги, продукта
3. В чем суть понятия «потребитель-консультант»?

Задание для самостоятельной работы

Составить глоссарий «Дизайн-мышление и дизайн-сервис».

Практическое занятие 2. Методология сервис-дизайна (4 часа)

Вопросы для коллективного обсуждения:

1. Цепочка ценностей и точки контакта потребителей и производителей услуги.
2. Баланс интереса потребителя и производителя услуги, продукта.
3. Принципы сервис-дизайна (клиентоцентричность, сотворчество, этапность, наглядность целостность).
4. Портрет пользователя и модели поведения потребителей для решений сервис-дизайна.
5. Уровень вовлеченности потребителя в проектировании продукта или услуги.
6. Аналитика в сервис-дизайне (Data-Driven Design).
7. Задачи сервис-дизайна (инсайт для решения, сервисный сценарий, сервисный механизм).
8. Процессный подход к сервис-дизайну.
9. Специфика проектирования впечатлений в рамках дизайна продукта или услуги.
10. Апробация продукта в сервис-дизайне.
11. Прогноз коммерческого результата и бизнес-масштабирования услуги, продукта.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое «цепочка ценностей» относительно продукта, услуги?
2. В чем суть инсайта для решения в дизайн-сервисе?
3. Что такое масштабирование в бизнесе?

Литература: [2; 3]

Практическое занятие 3. Коммуникативные инструменты сервис-дизайна (4 часа)

Часть 1. Вопросы для коллективного обсуждения:

1. Проектирование коммуникаций в структуре сервис-дизайна (локации и содержание контакта).
2. Ошибки восприятия поведения клиента.
3. Библиотека коммуникационных инструментов и знаний для сервис-дизайна.
4. Практики исследования поведения потребителей и коммуникаций с клиентами.
5. Анализ и проектирование коммуникативных решений в сервис-дизайне.

Часть 2. Интерактивное занятие – деловая игра «Методы изучения поведения клиентов»

На занятии проводится апробация методик изучения поведения клиентов (на основе реальных ситуаций). По итогам проходит рефлексия результатов, выбора наиболее результативной методики для определенной целевой аудитории.

Литература: [1; 2]

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое локация в дизайн-сервисе?
2. Что такое сценарий поведения клиента?
3. Что такое контент коммуникации с клиентом?

Задание для самостоятельной работы

Провести наблюдение за 2-3 персонами, которые имеют намерение получить услугу, купить продукт (вариант: провести самонаблюдение).

РАЗДЕЛ 2. ПРАКТИКУМ СЕРВИС-ДИЗАЙНА

Практическое занятие 4. Разработка прототипа продукта по запросам клиентов и дизайн сервисных решений (6 часов).

Вопросы для коллективного обсуждения:

1. Задачи прототипирования услуги или продукта в сервис-дизайне (в сфере сервиса, дизайна, обучения, туризма и др.).
2. Принципы создания прототипа.
3. Идея прототипа. Отбор идей для прототипа.
4. Макеты и эскизы в дизайн-сервисе.
5. Моделирование прототипа с использованием материальных носителей. Картирование и визуализация услуги.
6. Информационные технологии в прототипировании.
7. Упаковка как составная часть восприятия продукта (услуги).
8. Фирменный стиль в структуре дизайн-сервиса.

Часть 2. Интерактивное занятие – практикум «Разработка прототипа услуги (продукта)»

По согласованию с преподавателем студент выбирает предмет проектирования, разрабатывает модель, прототип услуги, продукта (рисунок, мемо-карта, материальная модель, виртуальная модель).

Литература: [2; 4]

Вопросы для самоконтроля

1. В чем преимущество прототипа (материальной модели, картирования, эскиза) в работе с заказчиком?
2. Сколько вариантов прототипа рекомендуется предлагать заказчику?
3. Почему упаковка является составной частью продукта?

Задание для самостоятельной работы

Разработать чек-лист оценки прототипа как модели для дизайна продукта или услуги.

Практическое занятие 5. Апробация дизайн-решений и рационализация сценария услуги (6 часов).

План:

Часть 1. Вопросы для коллективного обсуждения

1. Задачи и методы апробаций решений в сервис-дизайне.

2. Способы исследования прототипа продукта или услуги.
3. Оценка коммерческих перспектив продукта или услуги.
4. Управление восприятием новой услуги, продукта.
5. Управление поведением клиента в дизайне продукта или услуги (навигация, обучение, инструкции).
6. Услуга, продукт как результат модернизации прототипа.
7. Спецификация продукта, услуги.
8. Программа продвижения как составная часть дизайна продукта, услуги.

Часть 2. Интерактивное занятие – деловая игра «Апробация прототипа и модернизация продукта (услуги)»

- а) на основе разработанного прототипа и чек-листа его оценки проводится презентация разработанного продукта (услуги). Обсуждение в группе.
- б) разработка сценария для клиента, обеспечивающего комфортное потребление услуги, позитивное восприятие контакта с производителем услуги.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие требования следует соблюдать при разработке инструкции к продукту?
2. Чем отличается рекламный буклет от спецификации услуги?
3. Какие методы оценки прототипа наиболее эффективны?

Литература: [1; 2].

5. Методические рекомендации по подготовке обучающегося к промежуточной аттестации

Учебным планом по дисциплине «Б1.В.10 Сервис-дизайн» предусмотрена следующая форма промежуточной аттестации:

Зачет.

Промежуточная аттестация направлена на проверку конечных результатов освоения дисциплины (модуля).

Вопросы к зачету

1. Эволюция клиент-ориентированных решений в бизнесе.
2. Концепция совместного создания ценностей (ССЦ) в процессе производства и потребления услуг.
3. Особенности проектирования услуг в культурных и креативных индустриях.
4. Концепции вовлечения потребителя в проектирование продуктов и услуг.
5. Понятие «сервис-дизайн» как системная инновация в бизнесе.
6. Уникальный опыт и впечатление как ресурс и продукт сервис-дизайна.
7. Роли потребителя в модели сервис-дизайна (потребитель-консультант; потребитель-промуотер; потребитель-человеческий ресурс).
8. Цепочка ценностей и точки контакта потребителей и производителей услуги.
9. Баланс интереса потребителя и производителя услуги, продукта.
10. Принципы сервис-дизайна (клиентоцентричность, сотворчество, этапность, наглядность целостность).
11. Уровень вовлеченности потребителя в проектировании продукта или услуги.
12. Задачи сервис-дизайна (инсайт для решения, сервисный сценарий, сервисный механизм).
13. Процессный подход к сервис-дизайну.

14. Специфика проектирования впечатлений в рамках дизайна продукта или услуги.
15. Апробация продукта в сервис-дизайне.
16. Прогноз коммерческого результата и бизнес-масштабирования услуги, продукта.
17. Проектирование коммуникаций в структуре сервис-дизайна (локации и содержание контакта).
18. Ошибки восприятия поведения клиента.
19. Библиотека коммуникационных инструментов и знаний для сервис-дизайна.
20. Задачи прототипирования услуги или продукта в сервис-дизайне (в сфере сервиса, дизайна, обучения, туризма и др.).
21. Принципы создания прототипа. Отбор идей для прототипа.
22. Макеты и эскизы в дизайн-сервисе.
23. Моделирование прототипа с использованием материальных носителей.
24. Картирование и визуализация услуги.
25. Информационные технологии в прототипировании.
26. Упаковка как составная часть восприятия продукта (услуги).
27. Фирменный стиль в структуре дизайн-сервиса.
28. Задачи и методы апробаций решений в сервис-дизайне.
29. Способы исследования прототипа продукта или услуги.
30. Оценка коммерческих перспектив продукта или услуги.
31. Управление восприятием новой услуги, продукта.
32. Управление поведением клиента в дизайне продукта или услуги (навигация, обучение, инструкции).
33. Услуга, продукт как результат модернизации прототипа.
34. Спецификация продукта, услуги.
35. Программа продвижения как составная часть дизайна продукта, услуги.

При подготовке к зачету целесообразно:

- изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

При повторении материала нежелательно использовать много книг. Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций. Следует запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других. В ходе подготовки обучающимся необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания категорий и реальных профильных проблем. Подготовка к зачету должна в разумных пропорциях сочетать и запоминание, и понимание программного материала. В этот период полезным может быть общение обучающихся с преподавателями по дисциплине на групповых и индивидуальных консультациях.

Подготовку по билету на зачете надо начинать с того, что помнится лучше всего. Однако, готовясь по одному вопросу, на отдельном листе нужно постоянно кратко записывать и те моменты, которые «всплывают» в памяти и по другим вопросам билета.

Во время зачета обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, а также, с разрешения экзаменатора, справочной литературой.

По окончании ответа экзаменатор может задать обучающемуся дополнительные и уточняющие вопросы.

Положительным будет стремление обучающегося изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам.