

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Мурманский арктический государственный университет»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.05 Сервис-дизайн

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

**основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки**

направление 54.03.01 Дизайн

направленность (профиль) Графический дизайн

(код и наименование направления подготовки
с указанием направленности (наименования магистерской программы))

высшее образование – бакалавриат

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат /
высшее образование – специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка
кадров высшей квалификации

бакалавр

квалификация

очная

форма обучения

2022

год набора

Составитель(и): (указывается ФИО,
ученое звание, степень, должность)
*Ашурова Татьяна Вячеславовна, канд.
пед. наук, доцент кафедры искусств и
дизайна*

Утверждено на заседании кафедры
искусств и дизайна
института креативных индустрий и
предпринимательства
(протокол №10 от 25.03.2022 г.)

Зав. кафедрой:



Терещенко Е.Ю.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) - дать студентам концептуальные и операционные инструменты для проектирования и управления сервис-инновациями: определение и улучшение потребительского опыта, организация и дизайн процедур предлагаемых услуг, применение новых идей для дизайна сервис-интерфейсов.

Сервис-дизайн позволяет на основе конструирования предполагаемой реакции потребителя при взаимодействии с товаром или услугой создавать ряд возможных решений для совершенствования коммуникации. При изучении данной дисциплины студенты изучат набор техник, благодаря которым мы можем предсказать, какие впечатления и какой опыт получит потребитель при выборе и использовании нашей услуги или товара.

При подготовке студентов их внимание фокусируется не на самом продукте, а на том опыте и впечатлениях, которые при его использовании и интеракциях с компанией/брендом получает каждый отдельный потребитель. Это позволяет создать цепочку качественных взаимодействий без разрывов между конечным потребителем и поставщиком услуги или производителем товара.

Сервис-дизайн - дисциплина, основанная на методах и разработках в области менеджмента, маркетинга, бизнес-моделирования, дизайна, психологии и нейро-маркетинга.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.

ПК-2 Способен организовывать работу по выполнению дизайн-проектов объектов и систем визуальной информации, идентификации и коммуникации.

ПК-5 Способен составлять подробную спецификацию требований к дизайн-проекту и готовить полный набор документации по дизайн-проекту с основными экономическими расчетами для реализации проекта.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1. Оперировать понятиями инклюзивной компетентности, ее компонентами и структурой; понимает особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах. УК-9.2. Планирует профессиональную деятельность совместно с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. УК-9.3. Взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.	Знать: <ul style="list-style-type: none"> • основные понятия и термины дизайна, сервис-дизайна; • основные типы дизайн-мышления; • методик анализа потребительской аудитории; • методов предпроектного исследования • фаз дизайнерского процесса. Уметь: <ul style="list-style-type: none"> • ставить проблему, определять цель и задачи проектирования; • собирать информацию для ее последующего анализа; • на основе анализа информации определять и улучшать потребительский опыт, создавать дизайн процедур предлагаемых услуг; • применять новые идеи для дизайна сервис-интерфейсов; • самостоятельно работать с научной, методической и учебной литературой; • проводить самоанализ своей деятельности, оценивать её результаты и проводить корректировку.
ПК-2 Способен организовывать работу по выполнению дизайн-	ПК-2.1 Понимает особенности выполнения дизайн-проектов объектов и	

проектов объектов и систем визуальной информации, идентификации и коммуникации	систем визуальной информации, идентификации и коммуникации ПК-2.2. Применяет необходимые методы дизайн-проектирования ПК-2.3. Демонстрирует способность организовать работу по дизайн-проектированию	Владеть: • методами творческого мышления в области компьютерного проектирования, композиции, формообразования, дизайн-проектирования.
ПК-5 Способен составлять подробную спецификацию требований к дизайн-проекту и готовить полный набор документации по дизайн-проекту с основными экономическими расчетами для реализации проекта	ПК-5.1 Проявляет знания о полном наборе документации по дизайн-проекту ПК-5.2. Применяет методы подготовки документации по дизайн-проекту с основными экономическими расчетами для реализации проекта ПК-5.3. Демонстрирует способность составлять подробную спецификацию требований к дизайн-проекту и готовить полный набор документации	

3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы по направлению подготовки 54.03.01 Дизайн, направленность (профиль) Графический дизайн. Опирается на знания, полученные в процессе изучения таких дисциплин, как Основы композиции, Основы проектной графики, Компьютерная графика.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы или 108 часов (из расчета 1 ЗЕ= 36 часов).

Курс	Семестр	Трудоемкость в ЗЕ	Общая трудоемкость (час.)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них в интерактивной форме	Кол-во часов на СРС		Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ			Общее количество часов	из них – на курсовую работу		
3	6	3	108	14		40	54	8	54			зачет
ИТОГО		3	108	14		40	54	8	54			зачет

В интерактивных формах часы реализуются в компьютерном классе.

6. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них в интерактивной форме	Кол-во часов на СРС	Кол-во часов на контроль
		ЛК	ПР	ЛБ				
1	1 Тема. Понятие дизайн-мышления, сервис-дизайн. Методы и инструменты сервис-дизайна	6		20	26	4	26	
2	2 Тема. Проектный процесс в сервис-дизайне	8		20	28	4	28	
Всего:		14		40	54	8	54	

Содержание дисциплины (модуля)

1 Тема. Понятие дизайн-мышления, сервис-дизайна. Методы и инструменты сервис-дизайна. Особенности дизайнерского мышления. Способы мышления. Двухполярность мышления. Визуализация мышления. Актуальность методов дизайна. Массовое производство. Маркетинговые стратегии. Индивидуализация потребностей. Специализация. Этапы дизайн-мышления: эмпатия (понимание потребностей), фокусировка, генерация идей, выбор идеи, прототипирование, выбор лучшего решения, внедрение решения, оценка результатов. Сервис-дизайн и продукт. Сервис-дизайн и пользователи. Профили целевой аудитории. Групповой сервис-дизайн. Матрица мотивации. Диаграмма сродства.

2 Тема. Проектный процесс в сервис-дизайне. Постановка проблемы-задачи-образ потребителя-план коммуникации-маршрут действий потребителя- определение и улучшение потребительского опыта, организация и дизайн процедур предлагаемых услуг, применение новых идей для дизайна сервис-интерфейсов. Примеры организаций, использовавших сервис-дизайн для обновления работы. Разработка проекта по улучшению потребительского опыта методами сервис-дизайна.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература

1. Панова, Е.С. Развитие креативного мышления: от проблемы к инновационному решению: 10 первых шагов изобретателя : монография / Е.С. Панова. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 197 с. : ил. - Библиогр.: с. 181-189. - ISBN 978-5-4475-6910-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=435724>
2. Руководство по улучшению бизнес-процессов=Improving Business Processes. Expert Solutions to Everyday Challenges / под ред. М. Оверченко ; пер. Е. Милицкая. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 130 с. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-9614-5341-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=288784>

Дополнительная литература

1. Шпаковский, В.О. PR-дизайн и PR-продвижение : учебное пособие /

В.О. Шпаковский, Е.С. Егорова. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2018. - 453 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9729-0217-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493884> (24.01.2019).

2. Овчинникова, Р.Ю. Дизайн в рекламе: основы графического проектирования : учебное пособие / Р.Ю. Овчинникова ; ред. Л.М. Дмитриева. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. : ил. - ISBN 978-5-238-01525-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115010> (24.01.2019).

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду МАГУ.

7.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:

7.1.1. Лицензионное программное обеспечение отечественного производства:
Kaspersky Anti-Virus

7.1.2. Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства:
Windows 7 Professional
Windows 10
MS Office
AdobeCreativeCloud
CorelDraw

7.1.3. Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства:
7Zip

7.1.4. Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства:
Adobe Reader
FlashPlayer
Google Chrome
LibreOffice.org
Mozilla FireFox

7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:

ЭБС «Издательство Лань» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Издательство Лань». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>;

ЭБС «Электронная библиотечная система ЮРАЙТ» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>;

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]: электронно-периодическое издание; программный комплекс для организации онлайн-доступа к лицензионным материалам / ООО «НексМедиа». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>.

7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ

1. Судебные и нормативные акты РФ <http://sudact.ru/>
2. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
3. Электронная база данных Scopus
4. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

7.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс
<http://www.consultant.ru/>
2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре».
<http://www.informio.ru/>

8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ Не предусмотрено.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.