

Компонент ОПОП 54.03.01 Дизайн.
Направленность (профиль) Дизайн среды и интерьера
наименование ОПОП

Б1.В.03
шифр дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**Дисциплины
(модуля)**

Сервис-дизайн

Разработчик:
Желнина З.Ю.
зав. каф. СиТ,
к. философ. н.,
доцент

Утверждено на заседании кафедры
искусств и дизайна
протокол № 6 от 12.02.2026 г.

Заведующий кафедрой искусств и дизайна



подпись

Терещенко Е.Ю.

1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых дисциплиной (модулем)

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора(ов) достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства текущего контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации
		<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>		
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.	ИД-1 _{УК-9} Оперировать понятиями инклюзивной компетентности, ее компонентами и структурой; понимает особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.	– основные понятия и термины дизайна, сервис-дизайна; – основные типы дизайн-мышления; – методики анализа потребительской аудитории; – методы предпроектного исследования; – фазы дизайнерского процесса.	– 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.	методами творческого мышления в области компьютерного проектирования, композиции, формообразования, дизайн-проектирования.	- комплект заданий для выполнения практических работ; - тестовые задания; - темы эссе;	Результаты текущего контроля
	ИД-2 _{УК-9} Планирует профессиональную деятельность совместно с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. ИД-3 _{УК-9} Взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.					
ПК-2 Способен организовывать работу по выполнению дизайн-проектов объектов среды и интерьера.	ИД-1 _{ПК-2} Понимает особенности выполнения дизайн-проектов объектов и систем визуальной информации, идентификации и коммуникации ИД-2 _{ПК-2} Применяет					

	необходимые методы дизайн-проектирования ИД-3 _{ПК-2} Демонстрирует способность организовать работу по дизайн-проектированию					
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.	ИД-1 _{ПК-5} Проявляет знания о полном наборе документации по дизайн-проекту ИД-2 _{ПК-5} Применяет методы подготовки документации по дизайн-проекту с основными экономическими расчетами для реализации проекта ИД-3 _{ПК-5} Демонстрирует способность составлять подробную спецификацию требований к дизайн-проекту и готовить полный набор документации					

2. Оценка уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)

Показатели оценивания компетенций (индикаторов их достижения)	Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)			
	Ниже порогового («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки.
Наличие умений	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объёме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Задания выполнены в полном объеме без недочетов.
Наличие навыков (владение опытом)	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для выполнения стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
Характеристика сформированности компетенции	Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач.	Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач.	Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач.	Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач.

3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

3.1 Критерии и шкала оценивания лабораторных/практических работ

Перечень практических работ, описание порядка выполнения и защиты работы, требования к результатам работы, структуре и содержанию отчета и т.п. представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

Пример практической работы

Тема: «Понятие дизайн-мышления»

1. Многомерное, интуитивное, творческое мышление.
2. Невербальное мышление: визуальное, продуктивное, латеральное, параллельное, гештальт-логика, двухполярное мышление.
3. Дизайн-мышление в центре инновационных компаний

Задание: Выбрать любой продукт, и применив три фундаментальных метода, как «Мозговой штурм», «Синектика» и «Морфологический анализ», выявить более полно недостатки продукта, найти новые решения, как в области маркетинга, так и в рекламной концепции марки.

Критерии и шкала оценивания контрольной работы

Перечень контрольных заданий, рекомендации по выполнению представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включен типовой вариант контрольного задания.

Представляет творческое задание «Разработка проекта по улучшению потребительского опыта методами сервис-дизайна»

Вариант 0

Задание – в качестве объекта улучшения сервиса возьмите областную научную библиотеку в Мурманске и предложите новые идеи организации и дизайна предлагаемых услуг.

В контрольной работе должны быть представлены все фазы дизайнерского процесса:

1. Проблематизация (исследование, определение проблемы).
2. Идея (концепция путей решения проблемы)
3. Воплощение (новый сервис)
4. Доказательства (оценка результата, его представление)

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний

На первой стадии «Проблематизация» в работе обязательно должны быть представлены:

1. Собираемый образ потребителя, разработана история персонажа и определена цель, к которой стремится потребитель, взаимодействуя с организацией.
2. План коммуникаций (действия потребителя и средства, которые он использует)

3. Точки контакта (где потребитель конкретно взаимодействует с организацией и впечатления потребителя в этих точках).

На основе этой стадии выявляются точки контакта, где потребитель неудовлетворен или действует вне алгоритма.

На второй стадии определяются принципы нового сервиса и выявляется его ценность на основе собранных данных.

На третьей стадии необходимо представить новый сервис, описав его и возможно используя графическое воплощение.

На четвертой стадии студент должен провести любым известным ему способом исследование отклика потребителя на новый сервис (это может быть анкетирование потребителей)

Оценка/баллы	Критерии оценивания
<i>Отлично</i>	Работа выполнена полностью, без ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием непонимания материала).
<i>Хорошо</i>	Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны, допущена одна негрубая ошибка или два-три недочета, не влияющих на правильную последовательность рассуждений.
<i>Удовлетворительно</i>	В работе допущено более одной грубой ошибки или более двух-трех недочетов, но обучающийся владеет обязательными умениями по проверяемой теме.
<i>Неудовлетворительно</i>	Контрольная работа не выполнена.

3.5 Критерии и шкала оценивания посещаемости занятий

Посещение занятий обучающимися определяется в процентном соотношении

Баллы	Критерии оценки
18	посещаемость 75 - 100 %
5	посещаемость 50 - 74 %
0	посещаемость менее 50 %

Критерии и шкала оценивания эссе

Тематика эссе по дисциплине (модулю), требования к структуре, содержанию и оформлению представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включены примерные темы эссе:

1. Что такое дизайн-мышление, типы дизайн-мышления
2. Что такое сервис-дизайн? Как работает сервис-дизайн?
3. Набор инструментов сервис-дизайнера для проектирования того или иного сервиса.
4. Этапы сервис-дизайна
5. Постановка проблемы, задач. Примеры
6. Исследование аудитории, образ потребителя
7. План коммуникации (действия потребителя и их видимый результат, составные части каждого действия потребителя и средства, которые для этого используются)
8. Маршрут действий потребителя (точки контакта)
9. Определение и улучшение потребительского опыта.

10. Процесс дизайн-проектирования (планирование, исследование, концепция, проект, испытания и доводка, выпуск)

Оценка/баллы	Критерии оценки
Отлично	Представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. Проблема раскрыта на теоретическом уровне, в связях и с обоснованиями, с корректным использованием обществоведческих терминов и понятий в контексте ответа. Предоставлена аргументация своего мнения с опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт.
Хорошо	Представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. Проблема раскрыта с корректным использованием терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются). Представлена аргументация своего мнения с опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт.
Удовлетворительно	Представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта при формальном использовании обществоведческих терминов. Представлена аргументация своего мнения с опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт без теоретического обоснования.
Неудовлетворительно	Представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы, но проблема раскрыта не полностью. Аргументация своего мнения слабо связана с раскрытием проблемы.

4. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) при проведении промежуточной аттестации

Формы промежуточной аттестации

Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины (модуля)
с зачетом

Если обучающийся набрал зачетное количество баллов согласно установленному диапазону по дисциплине (модулю), то он считается аттестованным.

Оценка	Баллы	Критерии оценивания
Зачтено	60 - 100	Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону
Незачтено	менее 60	Зачетное количество согласно установленному диапазону баллов не набрано

5. Задания диагностической работы для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках внутренней и внешней независимой оценки качества образования

ФОС содержит задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующих уровень сформированности компетенций и индикаторов их достижения в процессе освоения дисциплины (модуля).

Комплект заданий разработан таким образом, чтобы осуществить процедуру оценки каждой компетенции, формируемых дисциплиной (модулем), у обучающегося в письменной форме.

Содержание комплекта заданий включает: *терминологический диктант*

Комплект заданий диагностической работы

ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ ДИКТАНТ

Воображение – способность строить мысленные модели различных систем, явлений, взаимодействий, не наблюдаемые им в данный момент или вообще никогда.

Гениальность – наивысшая степень проявления творческих сил человека, связанная с созданием качественно новых, уникальных творений, открытием ранее неизвестных путей творчества.

Игропрактика - деятельность по использованию игры для решения актуальных практических задач

Интерактивность – характеристика процесса обмена информацией, идеями, мнениями между субъектами образовательного процесса.

Интуиция (лат. - пристально, внимательно смотреть) - чутье, проницательность, ощущения на уровне подсознания.

Образовательная технология (В. В. Гузеев) – это система, состоящая из: модели исходного состояния учащегося; модели конечного состояния учащегося; средств диагностики состояний учащегося; набора моделей обучения и критериев их выбора; механизма обратной связи.

Проблемное обучение – обучение, в котором с помощью проблемных ситуаций моделируются условия исследовательской деятельности и развития мышления обучающихся.

Творческая задача – проблема, требующая решения нестандартным способом и/или с применением художественного мышления

Технология – это норма деятельности, выражающая процесс преобразования предмета деятельности в продукт, а также способы и средства преобразования