

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.ДВ.07.01 СЕРВИС-ДИЗАЙН**

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

**основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

**44.03.05 Педагогическое образование  
(с двумя профилями подготовки)**

**Направленность (профили) Дизайн. Технология**

---

(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

**2020**

год набора

**Составитель(и):** (указывается ФИО,  
ученое звание, степень, должность)  
Батова Т.Р., старший преподаватель  
кафедры искусств и дизайна

Утверждено на заседании кафедры  
искусств и дизайна  
института креативных индустрий и  
предпринимательства  
(протокол №7 от 18.03.2020 г.)

Зав. кафедрой:



Терещенко Е.Ю.

**1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)** – сформировать знания и практические умения проектирования продуктов и услуг на основе методологии сервис-дизайна.

**2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

ОПК-7 Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.

ПК-3 Способен осуществлять организационно-методическое обеспечение реализации дополнительных образовательных программ.

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

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ОПК-7 Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.	ОПК 7.1 Определяет права и обязанности участников образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ, в том числе в урочной деятельности, внеурочной деятельности, коррекционной работе ОПК 7.2 Умеет выстраивать конструктивное общение с коллегами и родителями по вопросам индивидуализации образовательного процесса	<b>Знать:</b> – принципы и методологию сервис-дизайна; <b>Уметь</b> – применять коммуникативные инструменты и составлять спецификацию требований проекта в сервис-дизайне; <b>Владеть</b> – методами визуальной коммуникации и комплексных проектных решений в сервис-дизайне;
ПК-3 Способен осуществлять организационно-методическое обеспечение реализации дополнительных образовательных программ. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	ПК 3.1 Демонстрирует знание содержания организационных моделей дополнительных образовательных программ ПК 3.2 Разрабатывает программы дополнительного образования для достижения планируемых результатов ПК-3.3 Осуществляет реализацию дополнительных образовательных программ для достижения планируемых результатов и оценки их результативности	<b>Знать:</b> – методы разработки дизайн-проекта в соответствии с культурными потребностями различных социальных групп. <b>Уметь</b> – разрабатывать дизайн-решения для конкретного продукта или услуги. <b>Владеть</b> – методами прототипирования, компьютерного моделирования и апробации услуги, продукта средствами сервис-дизайна.

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

Дисциплина относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы по направлению подготовки 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки), Направленность (профили) Дизайн. Технология.

Для освоения данной дисциплины обучающиеся используют знания, умения, навыки, которые они получили в процессе изучения дисциплин: «Компьютерная графика в дизайне», «Техническая эстетика и эргономика».

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ, 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	из них – на курсовую		
4	8	3	108	16	24	-	40	10	68	-	-	зачет
Итого:		3	108	16	24	-	40	10	68	-	-	зачет

**В интерактивных формах** часы используются в виде деловой игры, ручного практикума по рисованию, изготовлению прототипа, компьютерный практикум по визуализации идеи прототипа продукта (услуги).

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Контактная работа (час.)			Всего контактных часов	Из них в интерактивной форме	Кол-во часов на СРС	Кол-во часов на контроль
		ЛК	ЛБ	ПР				
<b>Раздел 1. Инновации клиент-ориентированного бизнеса</b>								
1	Дизайн-мышление в проектировании продуктов и услуг	4		2	6	–	12	–
2	Методология сервис-дизайна	4		4	8	–	12	–
3	Коммуникативные инструменты сервис-дизайна	4		4	8	2	14	–
<b>Раздел 2. Практикум сервис-дизайна</b>								
4	Разработка прототипа продукта по запросам клиентам и дизайн сервисных решений	4		6	10	4	15	–
5	Апробация дизайн-решений и рационализация сценария услуги			8	8	4	15	–

6	Зачет	–	–	–	–	–	–	–
<b>Итого:</b>		<b>16</b>		<b>24</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>62</b>	–

## Содержание дисциплины (модуля)

### РАЗДЕЛ 1. ИННОВАЦИИ КЛИЕНТ-ОРИЕНТИРОВАННОГО БИЗНЕСА

#### **Тема 1. Дизайн-мышление в проектировании продуктов и услуг**

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

#### **Тема 2. Методология сервис-дизайна**

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

#### **Тема 3. Коммуникативные инструменты сервис-дизайна**

Проектирование коммуникаций в структуре сервис-дизайна (локации и содержание контакта). Ошибки восприятия поведения клиента. Библиотека коммуникационных инструментов и знаний для сервис-дизайна. Практики исследования поведения потребителей и коммуникаций с клиентами («День из жизни», «Этнографическое интервью», «Шэдоуинг», метод сценариев поведения клиента). Анализ и проектирование коммуникативных решений в сервис-дизайне.

### РАЗДЕЛ 2. ПРАКТИКУМ СЕРВИС-ДИЗАЙНА

#### **Тема 4. Разработка прототипа продукта по запросам клиентов и дизайн сервисных решений**

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

#### **Тема 5. Апробация дизайн-решений и рационализация сценария услуги**

Задачи и методы апробаций решений в сервис-дизайне. Способы исследования прототипа продукта или услуги. Оценка коммерческих перспектив продукта или услуги. Управление восприятием новой услуги, продукта. Управление поведением клиента в дизайне продукта или услуги (навигация, обучение, инструкции). Услуга, продукт как результат модернизации прототипа. Спецификация продукта, услуги. Программа продвижения как составная часть дизайна продукта, услуги.

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

### **Основная литература**

**1. Казакевич, Т. А.** Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учеб. пособие для вузов / Т. А. Казакевич. - 2-е изд., доп. - М. : Юрайт, 2017. - 186 с.

**2. Советов, В. М.** Основы функционирования систем сервиса : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. 100400 "Сервис" / В. М. Советов, В. М. Артюшенко. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2014. - 624 с.

### **Дополнительная литература**

**3. Сфера услуг:** экономика, менеджмент, маркетинг [Электронный ресурс] : [электрон. учебник для студ экон. спец] / под ред. Т. Д. Бурменко. - Электрон. дан. и прогр. - М. : КноРус, 2011. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM) : зв., цв. - (Электронный учебник).

**4. Эргодизайн** промышленных изделий и предметно-пространственной среды : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Дизайн" и "Эргономика" / Гос. учреждение "Всерос. науч.-исслед. ин-т техн. эстетики" (ГУ ВНИИТЭ) ; под ред. В. И. Кулайкина, Л. Д. Чайновой. - М. : ВЛАДОС, 2009. - 311 с.

## **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

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. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
2. Электронная база данных Scopus
3. 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.