

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Факультет социальных наук

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол № 8 от 24.09.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Сервис-дизайн и клиентский опыт

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки / специальность
39.03.03 - Организация работы с молодежью

Направленность образовательной программы
Молодежная политика и технологии работы с молодежью

Форма обучения
очная

г. Нижний Новгород

2025 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.31 Сервис-дизайн и клиентский опыт относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

| Формируемые компетенции (код, содержание компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции | | Наименование оценочного средства | |
|--|---|---|------------------------------------|-------------------------------|
| | Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора) | Результаты обучения по дисциплине | Для текущего контроля успеваемости | Для промежуточной аттестации |
| УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | ИУК-1.1: Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие ИУК-1.2: Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи ИУК-1.3: Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов ИУК-1.4: При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения ИУК-1.5: Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки | ИУК-1.1: Знать инструменты уменьшения затрат на привлечение новых клиентов и удержание старых; Уметь выстраивать путь клиента, Владеть навыками повышения лояльности и удовлетворённости потребителей; ИУК-1.2: Знать инструменты снижения оттока покупателей Уметь Управлять сервисной командой Владеть навыками исследования запросов аудитории и определения задач сервисной команды ИУК-1.3: Знать Основные источники информации о клиентах Уметь Составлять Employee Experience Frame, повысить ценность клиентов (определить количество денег, которое принесёт покупатель за всё время работы с компанией); Владеть навыками применения Customer Journey Map, портрета покупателя | Задания | Зачёт: Контрольные вопросы |

| | | | | |
|---|--|--|------|-------------------------------|
| | | <p>ИУК-1.4: Знать Инструменты визуализации пользовательского опыта Уметь Внедрять сервисные механики в свои проекты, увеличить конверсии в повторную покупку. Владеть инструментами определения точек соприкосновения клиента с компанией.</p> <p>ИУК-1.5: Знать инструменты и методы прототипирования покупателя Уметь Управлять вовлечением пользователя Владеть навыками применения прототипирования</p> | | |
| ПК-3: Способен применять социальные технологии в работе с молодежью | <p>ИПК-3.1: Идентифицирует, описывает и характеризует социальные технологии, формы и направления работы с молодежью, осознавая специфику их применения в различных социальных группах, нормативные правовые основы оказания социальных услуг</p> <p>ИПК-3.2: Выбирает и применяет релевантные профессиональным задачам социальные технологии, формы и направления работы с молодежью</p> <p>ИПК-3.3: Оценивает результаты и прогнозирует последствия применения соответствующих конкретным жизненным ситуациям социальных технологий, форм и направлений работы с молодежью</p> | <p>ИПК-3.1: Знать инструменты выявления скрытых потребности и адаптивования бизнеса под клиентов Уметь работать с Service Design Blueprint владеть инструментами работы сервис-дизайнера</p> <p>ИПК-3.2: Знать Основные функции сервис - дизайнера Уметь Определять функции сервис-дизайнера Владеть выстраивать работу сервисной команды и ставить конкретные задачи сервис - дизайнеру</p> <p>ИПК-3.3: Знать инструменты создания сценариев поведения пользователей: от первого касания до закрепления в экосистеме продукта. Сможете отслеживать и</p> | Тест | Зачёт: Контрольные вопросы |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | <p>измерять лояльность клиента на каждом этапе касания с брендом.</p> <p>Уметь Измерять пользовательские пути, определять индикаторы вовлеченности клиента</p> <p>Владеть: Инструментами оценки пользовательского пути, методами проверки маркетинговых гипотез, инструментами измерения индикаторов вовлеченности</p> | | |
|--|--|--|--|--|

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

| | |
|--|--------------------------|
| | очная |
| Общая трудоемкость, з.е. | 3 |
| Часов по учебному плану | 108 |
| в том числе | |
| аудиторные занятия (контактная работа): | |
| - занятия лекционного типа | 16 |
| - занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы) | 16 |
| - КСР | 1 |
| самостоятельная работа | 75 |
| Промежуточная аттестация | 0 Зачёт |

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

| Наименование разделов и тем дисциплины | Всего (часы) | в том числе | | | |
|---|--------------|--|--|-------------|---|
| | | Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них | | | Самостоятельная работа обучающегося, часы |
| | | Занятия лекционного типа | Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы | Всего | |
| | о ф о | о ф о | о ф о | о ф о | о ф о |
| Тема 1. Введению в сервис - дизайн | 28 | 4 | 4 | 8 | 20 |
| Тема 2. Построение пользовательских путей | 28 | 4 | 4 | 8 | 20 |
| Тема 3. Инструменты адаптации клиентского опыта | 28 | 4 | 4 | 8 | 20 |

| | | | | | |
|--------------------------------------|-----|----|----|----|----|
| Тема 4. Развитие сервисного мышления | 23 | 4 | 4 | 8 | 15 |
| Аттестация | 0 | | | | |
| КСР | 1 | | | 1 | |
| Итого | 108 | 16 | 16 | 33 | 75 |

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Введение в сервис дизайн.

- Карта и ожидания стейкхолдеров
- Интервью с бизнес заказчиком
- Создание команды проекта
- Основные инструменты анализа – Путь Клиента – Customer Journey и Профиль Клиента – Customer Profile, и их применение на старте проекта
- Экстремальные пользователи и их использование в исследовании
- Рефрейминг задачи

Тема 2. Построение пользовательских путей

Исследование и построение нового Customer Journey Map

- Проведение пользовательских исследований, профилирование клиентов
- Проектирование разветвленных сервисных сценариев
- Проектирование сценариев удержания, развития и выходов из конфликтов

Тема 3. Инструменты адаптации клиентского опыта

- Обзор подходов к проектированию Service Design Blueprint.
- Основы customer experience: из каких слоев состоит опыт?
- Как проектировать конвергентный опыт клиента — phygital-experience (physical + digital)
- Проектирование интерфейсов взаимодействия
- Описание бизнес-процессов сервиса и подсчет ресурсов
- Практики управляемого эксперимента: быстрое прототипирование и дизайн-провокации

Тема 4. Развитие сервисного мышления

- Построение сервисного отдела внутри организации
- Анализ бизнес-процессов отдела
- Создание стратегии развития сервисного подразделения с нуля и при взаимодействии с отделами «старого формата»

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Цель самостоятельной работы - формирование навыков непрерывного самообразования и профессионального совершенствования.

Самостоятельная работа способствует формированию аналитического и творческого мышления, совершенствует способы организации исследовательской деятельности, воспитывает целеустремленность, системность и последовательность в работе студентов, развивает у них навык завершать начатую работу.

Основные виды самостоятельной работы студентов:

- работа с основной и дополнительной литературой;

- изучение категориального аппарата дисциплины;
- самостоятельное изучение тем дисциплины;
- подготовка докладов-презентаций;
- подготовка к зачету;
- работа в библиотеке;
- изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет.

Работа с основной и дополнительной литературой

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к научным монографиям и материалам периодических изданий. Работа с литературой предусматривает конспектирование наиболее актуальных и познавательных материалов. Это не только мобилизует внимание, но и способствует более глубокому осмыслению материала, его лучшему запоминанию, а также позволяет студентам проводить систематизацию и сравнительный анализ изучаемой информации. Таким образом, конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, которая требует от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций. Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую литературу для учебной и научной работы, уметь обращаться с предметными каталогами и библиографическим справочником библиотеки.

Изучение категориального аппарата дисциплины

Изучение и осмысление экономических категорий требует проработки лекционного материала, выполнения практических заданий, изучение словарей, энциклопедий, справочников.

Индивидуальная самостоятельная работа студента направлена на овладение и грамотное применение экономической терминологии в области компьютерного моделирования.

Самостоятельное изучение тем дисциплины

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и тем изучаемой дисциплины. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, умений и навыков, всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Изучение вопросов определенной темы направлено на более глубокое усвоение основных категорий экономической теории, понимание экономических процессов, происходящих в обществе, совершенствование навыка анализа теоретического и эмпирического материала.

Подготовка докладов-презентаций

Написание докладов и подготовка презентации позволяет студентам глубже изучить темы курса, самостоятельно освоить изучаемый материал, пользуясь учебными пособиями и научными работами. Тема реферата может назначаться преподавателем или инициироваться студентом.

Подготовка к зачету

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине проходит в виде зачета. Условием успешного прохождения промежуточной аттестации является систематическая работа студента в течение семестра. В этом случае подготовка к зачету является систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

Рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к зачету, а также использовать в процессе обучения программу, учебно-методический комплекс, другие методические материалы.

Желательно спланировать трехкратный просмотр материала перед зачетом. Во-первых, внимательное чтение с осмыслением, подчеркиванием и составлением краткого плана ответа.

Во-вторых, повторная проработка наиболее сложных вопросов. В-третьих, быстрый просмотр материала или планов ответов для его систематизации в памяти.

Самостоятельная работа в библиотеке

Важным аспектом самостоятельной подготовки студентов является работа с библиотечным фондом.

Эта работа предполагает различные варианты повышения профессионального уровня студентов:

- а) получение книг для подробного изучения в течение семестра на научном абонементе;
- б) изучение книг, журналов, газет - в читальном зале;
- в) возможность поиска необходимого материала посредством электронного каталога;
- г) получение необходимых сведений об источниках информации у сотрудников библиотеки.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам. Необходимо помнить об оформлении ссылок на Интернет-источники.

Для повышения эффективности самостоятельной работы студентов преподавателю целесообразно использовать следующие виды деятельности:

- консультации,
- выдача заданий на самостоятельную работу,
- информационное обеспечение обучения,
- контроль качества самостоятельной работы студентов.

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции УК-1:

Задание 1. «Анализ статистики интернет - пользователей в России»

На основе данных интернет источников подготовить информацию об активности пользователей России в сети интернет.

Отчет может содержать любые цифры и факты, касающиеся посещения сети интернет:

- общее число пользователей в мире/по странам/по городам;
- динамика изменения количества пользователей;
- описание портрета пользователей;
- цели посещения;
- среднее время посещения;
- используемые устройства;
- потребности пользователей;
- и др.

Задание 2. Проведение исследований в сети Интернет

Требования:

1. Выбрать фирму (лучше Нижегородский рынок).
2. Представить краткую характеристику фирмы.
3. Определить конкурентов фирмы (5-7).
4. Провести конкурентный анализ фирм (рынок, потребители, ассортимент, ценовая политика, сбыт и продажи, наличие сайта и информации на нем и другое).
5. Сделать вывод о конкурентоспособности Вашей фирмы.

Задание 3. Создание контента страницы интернет-магазина для продажи товара

Содержание работы:

1. Теоретическая часть. Подготовить реферат на тему «Разработка уникального контента для посадочной страницы карточка товара». Определить принципы, методы, особенности, методы и инструменты этой работы.
2. Практическая часть. Выбрать сферу деятельности, определить товар и разработать уникальный, качественный и востребованный контент для данного товара.

Задание 4. Проведение аудита сайта

Содержание работы:

1. Теоретическая часть. Дать определение понятию «Аудит сайта». Разобраться с классификацией и содержанием видов аудита сайта.
2. Практическая часть. Выбрать сайт и провести МАРКЕТИНГОВЫЙ аудит (взгляд на сайт с позиции пользователя).

Задание 5. Анализ интернет-бизнеса фирмы

Выберите для изучения одну из компаний и изучите информацию о выбранной фирме. Составьте отчет по проведенному исследованию, включающий:

- концепцию интернет-бизнеса (цели, задачи, принципы, функции);
- целевой рынок (целевые сегменты потребителей);
- основные конкуренты фирмы в интернете;
- описание сайта;
- основные способы (методы) маркетинговых исследований, проводимых в интернете;
- характеристику товарной политики фирмы;
- политику ценообразования;
- основные методы, географию, стратегии сбыта в интернете;

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

| Оценка | Критерии оценивания |
|------------|--|
| зачтено | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно» |
| не зачтено | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо» |

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-3:

1. Что является ключевым аспектом успешного обслуживания клиентов?

- а) Продажи товаров.
- б) Эффективная коммуникация и удовлетворение потребностей клиентов.
- с) Маркетинговые кампании.
- д) Увеличение прибыли компании.

Ответ: б) Эффективная коммуникация и удовлетворение потребностей клиентов.

2. Что подразумевает понятие “эмпатия” в контексте обслуживания клиентов?

- а) Стремление к увеличению продаж.
- б) Понимание и восприятие эмоций клиента, а также проявление сочувствия и понимания его ситуации.
- с) Отказ от обслуживания клиентов.
- д) Профессиональное обучение.

Ответ: б) Понимание и восприятие эмоций клиента, а также проявление сочувствия и понимания его ситуации.

3. Какое знание продукта или услуги является необходимым для специалиста по обслуживанию клиентов?

- а) Полное отсутствие знаний.
- б) Основное представление о продукте или услуге.

с) Глубокое понимание продукта или услуги компании.

d) Знание продуктов конкурентов.

Ответ: с) Глубокое понимание продукта или услуги компании.

4. Какой из нижеперечисленных навыков является важным для обслуживающего персонала в управлении конфликтами?

a) Провоцирование конфликтных ситуаций.

b) Игнорирование конфликтов.

с) Эффективное разрешение конфликтов и сохранение доверия клиентов.

d) Продолжение конфликтов в бесконечность.

Ответ: с) Эффективное разрешение конфликтов и сохранение доверия клиентов.

5. Что подразумевается под термином “мультитаскинг” в контексте обслуживания клиентов?

a) Способность выполнять несколько задач одновременно.

b) Способность выполнять только одну задачу за раз.

с) Отказ от выполнения задач.

d) Способность расслабиться и отдохнуть.

Ответ: a) Способность выполнять несколько задач одновременно.

6. Какой инструмент помогает компаниям управлять информацией о клиентах и их запросах?

- a) CRM (Customer Relationship Management) система.
- b) Видеоконференции.
- c) Электронная почта.
- d) Платформы социальных сетей.

Ответ: a) CRM (Customer Relationship Management) система.

7. Как можно описать понятие “обучение и развитие” в контексте обслуживания клиентов?

- a) Отказ от самосовершенствования.
- b) Процесс непрерывного улучшения навыков и знаний.
- c) Отсутствие необходимости в дополнительном обучении.
- d) Пассивное ожидание результатов.

Ответ: b) Процесс непрерывного улучшения навыков и знаний.

8. Что подразумевается под термином “соблюдение стандартов обслуживания” в области обслуживания клиентов?

- a) Разработка собственных правил обслуживания.
- b) Предоставление различных уровней обслуживания для разных клиентов.
- c) Соблюдение установленных компанией норм и стандартов в общении с клиентами.

d) Изменение правил обслуживания в зависимости от настроения клиента.

Ответ: c) Соблюдение установленных компанией норм и стандартов в общении с клиентами.

9. Какие из перечисленных форматов файлов могут быть экспортированы из CRM системы для обработки данных?

a) Только .txt.

b) Только .pdf.

c) .csv, .xlsx, .pdf и другие.

d) Только .docx.

Ответ: c) .csv, .xlsx, .pdf и другие.

10. Какие каналы связи используются для общения с клиентами в области обслуживания?

a) Только телефон.

b) Только электронная почта.

c) Телефон, электронная почта, онлайн-чат, социальные сети и другие.

d) Только личное посещение клиента.

Ответ: c) Телефон, электронная почта, онлайн-чат, социальные сети и другие.

11. Какой подход наиболее эффективен при общении с недовольным клиентом?

a) Игнорирование его проблемы.

b) Перенаправление на другого специалиста.

с) Прослушивание, понимание проблемы и поиск решения.

d) Закрытие звонка или чата.

Ответ: с) Прослушивание, понимание проблемы и поиск решения.

12. Что следует делать, если клиент задает вопрос, на который вы не знаете ответа?

a) Предложить клиенту дождаться ответа.

b) Предположить ответ.

с) Перенаправить клиента к другому специалисту или руководству.

d) Попытаться скрыть свою неуверенность.

Ответ: с) Перенаправить клиента к другому специалисту или руководству.

13. Какие из нижеперечисленных действий могут способствовать улучшению опыта обслуживания клиентов?

a) Игнорирование обратной связи клиентов.

b) Предоставление клиентам ограниченного выбора.

с) Постоянное обучение и развитие персонала.

d) Периодическое увеличение цен на услуги.

Ответ: с) Постоянное обучение и развитие персонала.

14. Какие из перечисленных факторов могут влиять на качество обслуживания клиентов?

a) Профессиональность персонала и качество оборудования.

- b) Цвет стен в офисе.
- c) Фаза Луны.
- d) Температура воздуха в офисе.

Ответ: а) Профессиональность персонала и качество оборудования.

15. Что представляет собой система обратной связи в области обслуживания клиентов?

- a) Специальный канал для отправки пожеланий клиентов.
- b) Механизм, позволяющий клиентам оставлять свои отзывы и комментарии о качестве обслуживания.
- c) Система наказаний для клиентов, не удовлетворенных услугами компании.
- d) Электронная почта для рассылки рекламных предложений.

Ответ: b) Механизм, позволяющий клиентам оставлять свои отзывы и комментарии о качестве обслуживания.

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

| Оценка | Критерии оценивания |
|------------|--|
| зачтено | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно» |
| не зачтено | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо» |

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

| Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций) | плохо | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | очень хорошо | отлично | превосходно |
|--|---|--|--|---|---|---|--|
| | не зачтено | | зачтено | | | | |
| <u>Знания</u> | Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки | Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет. | Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки. |
| <u>Умения</u> | Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа | При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки | Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами. | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов |
| <u>Навыки</u> | Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа | При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки | Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами | Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами | Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов | Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов | Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач |

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

| Оценка | | Уровень подготовки |
|---------|-------------|--|
| зачтено | превосходно | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой |

| | | |
|-------------------|----------------------------|--|
| | отлично | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично». |
| | очень хорошо | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо» |
| | хорошо | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо». |
| | удовлетворительно | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно» |
| не зачтено | неудовлетворительно | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно». |
| | плохо | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо» |

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-1

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).

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-3

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.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

| Оценка | Критерии оценивания |
|------------|--|
| зачтено | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно» |
| не зачтено | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо» |

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Сервис-дизайн на практике: Проектирование лучшего клиентского опыта : Практическое пособие. - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2023. - 560 с. - Профессиональное образование. - ISBN 978-5-9614-8146-4., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=915338&idb=0>.
2. Сервис-дизайн на практике: Проектирование лучшего клиентского опыта : Практическое пособие. - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2023. - 560 с. - Профессиональное образование. - ISBN 978-5-9614-8146-4., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=915338&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Сервис-дизайн на практике: Проектирование лучшего клиентского опыта : практическое руководство / Стикдорн М.; Лоуренс А.; Хормес М.; Шнайдер Я. - Москва : Альпина Паблишер, 2023. - 560 с. - ISBN 978-5-9614-8146-4., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=913528&idb=0>.
2. Дью Роберт. Клиентский опыт: как вывести бизнес на новый уровень : Научно-популярная литература. - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2020. - 290 с. - ВО - Магистратура. - ISBN 978-5-9614-2404-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=740802&idb=0>.
3. Бабокин Геннадий Иванович. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2024. - 407 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/540614> (дата обращения: 15.08.2024). - ISBN 978-5-534-06223-6 : 1709.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт", <https://e->

lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=908360&idb=0.

4. Бражников Максим Алексеевич. Сервисология : учебное пособие для спо / М. А. Бражников. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2024. - 144 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/545399> (дата обращения: 15.08.2024). - ISBN 978-5-534-18703-8 : 629.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=910389&idb=0>.

5. Семенова И. И. Разработка клиент-серверных приложений с использованием современного ПО : учебно-методическое пособие / Семенова И. И., Шершнева Е. О. - 2-е изд., деривативн., испр. и доп. - Омск : СибАДИ, 2023. - 74 с. - Книга из коллекции СибАДИ - Информатика. - ISBN 978-5-00113-240-0., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=897507&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. MS Office;
2. ИПС «Консультант +»;
3. ИПС «Гарант»;
4. Поисковые система «Яндекс», «Google»;
5. ЭБС znanium.com;
6. ЭБС «biblio-online.ru»;
7. <http://www.iqlib.ru>
8. <http://www.grebennikon.ru/>
9. <http://marketing.rbc.ru>
10. <http://www.marketing.spb.ru>
11. <http://marketopedia.ru>
12. <http://ecsocman.hse.ru>
13. <http://www.ores.su>
14. <http://www.4p.ru>
15. <http://www.akm.ru>
16. <http://www.bma.ru>
17. <http://www.sostav.ru/>
18. <https://www.quirks.com/>
19. <http://cornflake.ru>
20. <http://admarket.boom.ru/>
21. <http://www.adw.ru/>
22. <http://www.rwr.ru/>
23. <http://www.elitarium.ru>
24. <http://www.strategplann.ru>
25. <http://www.aup.ru>
26. <http://www.cfin.ru>
27. <http://www.m-economy.ru>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки/специальности 39.03.03 - Организация работы с молодежью.

Автор(ы): Абросимова Анна Александровна, кандидат экономических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Трифонов Юрий Васильевич, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 20.05.2024, протокол № 12.