

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ))



Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
высшего образования - программы бакалавриата
по направлению подготовки
38.03.02 Менеджмент,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Клиентоцентричность и дизайн-мышление

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Управление цифровыми технологиями

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде
электронного документа выгружена из единой
корпоративной информационной системы управления
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 5665
Подписал: заведующий кафедрой Нугович Вероника
Евгеньевна
Дата: 26.05.2022

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью дисциплины "Клиентоцентричность и дизайн-мышление" является изучение студентами теоретических принципов, концепций и положений клиенто-ориентированных методологий разработки новых товаров и услуг. Задачей дисциплины состоит в развитии практических навыков использования инструментов и техник данных методологий (дизайн-мышление, дизайн-спринт, эмпатическая разработка и т.п.).

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

ОПК-5 - Способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ;

ПК-9 - Уметь анализировать данные о клиентах с помощью информационных систем, работать с результатами аналитики для построения клиентоцентричной системы. Применять навыки дизайн-мышления при оптимизации бизнес-процессов.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

Уметь:

использовать инструменты описания потребительского опыта, выявлять и анализировать поведенческие характеристики потребителей, структурировать проблемы потребительского опыта, генерировать новые идеи, разрабатывать и тестировать прототипы;

Знать:

принципы и модели дизайн-мышления в контексте использования данной методики для разработки новых товаров и услуг, решения бизнес-задач инновационно-активных предприятий;

Владеть:

средствами графической визуализации основных элементов потребительского опыта, аналитического описания проблем потребительского опыта.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 з.е. (108 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Сем. №7
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	32	32
В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа	16	16

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 76 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

4. Содержание дисциплины (модуля).

4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	Роль и место процессов разработки товаров и услуг в деятельности современной компании Рассматриваемые вопросы:

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	<ul style="list-style-type: none"> - статические и динамические организационные способности - управление продуктом и управление проектом - жизненный цикл проекта и продукта - продуктово- и клиенто-ориентированные подходы к разработке новых товаров и услуг - основные этапы дизайн-мышления.
2	<p>Потребительская этнография</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализ потребительского поведения с целью выявления проблем, новых потребностей и предпочтений - принципы потребительской этнографии
3	<p>Методы анализа потребителя</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - инструменты описания и анализа потребительского поведения - эмпатическая карта - социальная сеть потребителя - профиль потребителя. - карта предоставления услуги
4	<p>Определение и структуризация потребительской проблемы</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проблема и ее контекст - определение ключевых несоответствий - инструменты структуризации проблемы - описание ключевых несоответствий и их ранжирование
5	<p>Генерация идей и поиск решений проблемы потребителя</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дедукция, индукция, абдукция - дивергентное и конвергентное мышление. Интегральное мышление Р.Мартина - методы стимулирования творческой активности - методы поиска новых идей. Принципы и подходы ТРИЗ. - отбор, сортировка и структуризация базовых идей. Формулировка гипотез
6	<p>Разработка и тестирование прототипа.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработка функциональных и элементных моделей. Модели функционирования товаров и услуг - разработка дизайна - разработка системы поддерживающего и сопровождающего сервиса. Определение информационного образа продукта. Дизайн нарратива. - тестирование прототипа. Диаграмма Харриса - дальнейшее развитие продукта.
7	<p>Развитие продукта</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - этические и эстетические проблемы новых товаров и услуг (throw-away society, функционализм) - сравнение различных методик разработки новых товаров и услуг

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Типология мышления

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	В результате работы на практическом занятии обучающиеся ознакомятся с типами мышления, изучит операции над понятиями и роль интуиции в мышлении
2	<p>Методики диагностики креативности</p> <p>В результате работы на практическом занятии обучающиеся ознакомятся с методиками диагностики креативности такими, как:</p> <ul style="list-style-type: none"> - южнокалифорнийские тесты дивергентной продуктивности Дж.Гилфорда - тесты креативности Е.Торренса - батарея адаптированных тестов Дж.Гилфорда и Е.Торренса - опросник креативности Джонсона как экспресс-метод психодиагностики креативности - модифицированные креативные тесты Вильямса - методика креативного поля Д.Б.Богоявленской как альтернативный тест на креативность
3	<p>Проектная деятельность и дизайн-мышление.</p> <p>В результате работы на практическом занятии обучающиеся ознакомятся с особенностями изобретательства в инженерной деятельности, ролью дизайнера в современной культуре и изучат успешные кейсы применения методов дизайн-мышления.</p>
4	<p>Методы генерирования идей. Творческие алгоритмы.</p> <p>В результате работы на практическом занятии обучающиеся ознакомятся с алгоритмами генерирования идей такими, как:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Алгоритм решения изобретательских задач (АРИЗ) Г.А.Альтшуллера - ТРИЗ-теория решения изобретательских задач - авторские методики по развитию творческого мышления
5	<p>Технологические этапы дизайн-мышления</p> <p>В результате работы на практическом занятии обучающиеся ознакомятся с пятиэтапной моделью процесса дизайн-мышления:</p> <ul style="list-style-type: none"> - эмпатия: понимание человеческих нужд и потребностей - определение: определение и переосмысление проблемы в реалиях человеческих нужд и потребностей - генерация идей: создание большого количества идей для решения проблемы в процессе сессий по генерации идей - прототипирование: реализация идей на практике, разработка прототипа - тестирование: Получение откликов на прототип, улучшающих его. Нелинейный характер процесса Дизайн-Мышления

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины (модуля).
2	Работа с литературой. Подготовка к текущим занятиям.
3	Подготовка к промежуточной аттестации.
4	Подготовка к текущему контролю.
5	Подготовка к промежуточной аттестации.
6	Подготовка к текущему контролю.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Принципы клиентоориентированности Сборник	открытые данные

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

- Информационный портал Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (www.elibrary.ru);

- Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (<http://window.edu.ru>);

- Интернет-университет информационных технологий <http://www.intuit.ru/>;

- Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ) (<http://library.miit.ru>).

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

- Microsoft Office;

- MS Teams;

- Поисковые системы;

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Лекционная аудитория должна быть оборудована персональным компьютером и мультимедийным проектором для демонстрации презентационных материалов, лазерной указкой. Учебные видеофильмы и прочие видеоматериалы. Информационные слайды, презентации.

В случае проведения занятий с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий необходимо наличие компьютерной техники, для организации коллективных и индивидуальных форм общения педагогических работников со студентами.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 7 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы

Старший преподаватель кафедры
«Цифровые технологии управления
транспортными процессами»

Разживайкин Игорь
Станиславович

Лист согласования

Заведующий кафедрой УТБиИС

С.П. Вакуленко

Заведующий кафедрой ЦТУТП

В.Е. Нутович

Председатель учебно-методической
комиссии

Н.А. Клычева