

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 - программа бакалавриата
по направлению подготовки
38.03.02 Менеджмент,
утвержденной первым проректором ФГАОУ ВО
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 ФГАОУ ВО РУТ
(МИИТ)

ID подписи: 5665

Подписал: заведующий кафедрой Нутович Вероника
Евгеньевна

Дата: 01.09.2026

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	Семестр №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: - статические и динамические организационные способности - управление продуктом и управление проектом - жизненный цикл проекта и продукта

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	- продуктово- и клиенто-ориентированные подходы к разработке новых товаров и услуг - основные этапы дизайн-мышления.
2	Потребительская этнография Рассматриваемые вопросы: - анализ потребительского поведения с целью выявления проблем, новых потребностей и предпочтений - принципы потребительской этнографии
3	Методы анализа потребителя Рассматриваемые вопросы: - инструменты описания и анализа потребительского поведения - эмпатическая карта - социальная сеть потребителя - профиль потребителя. - карта предоставления услуги
4	Определение и структуризация потребительской проблемы Рассматриваемые вопросы: - проблема и ее контекст - определение ключевых несоответствий - инструменты структуризации проблемы - описание ключевых несоответствий и их ранжирование
5	Генерация идей и поиск решений проблемы потребителя Рассматриваемые вопросы: - 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	Разработка и тестирование прототипа. Рассматриваемые вопросы: - 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	Развитие продукта Рассматриваемые вопросы: - 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 В результате работы на практическом занятии обучающиеся ознакомятся с типами мышления, изучат операции над понятиями и роль интуиции в мышлении

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
2	Методики диагностики креативности В результате работы на практическом занятии обучающиеся ознакомятся с методиками диагностики креативности такими, как: - 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	Проектная деятельность и дизайн-мышление. В результате работы на практическом занятии обучающиеся ознакомятся с особенностями изобретательства в инженерной деятельности, ролью дизайна в современной культуре и изучат успешные кейсы применения методов дизайн-мышления.
4	Методы генерирования идей. Творческие алгоритмы. В результате работы на практическом занятии обучающиеся ознакомятся с алгоритмами генерирования идей такими, как: - Алгоритм решения изобретательских задач (АРИЗ) Г.А.Альтшуллера - ТРИЗ-теория решения изобретательских задач - авторские методики по развитию творческого мышления
5	Технологические этапы дизайн-мышления В результате работы на практическом занятии обучающиеся ознакомятся с пятиэтапной моделью процесса дизайн-мышления: - 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	Игнатьев, А. В. Проектирование человеко-машинного взаимодействия : учебник для вузов / А. В. Игнатьев. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 56 с. — ISBN 978-5-8114-8037-1.	https://e.lanbook.com/book/183196
2	Никулова, Г. А. Проектирование и реализация Web-интерфейса : учебно-методическое пособие / Г. А. Никулова. — Липецк : Липецкий ГПУ, 2020. — 66 с.	https://e.lanbook.com/book/156075
3	Батенькина, О. В. Юзабилити информационных систем : учебное пособие / О. В. Батенькина, О. Н. Ткаченко. — Омск : ОмГТУ, 2015. — 144 с. — ISBN 978-5-8149-2095-9.	https://e.lanbook.com/book/149059
4	М.Н. Петров, В.П. Молочков Компьютерная графика. Учебник для вузов Питер. 2002 - 544 с. - ISBN:978-5-459-00809-8.	НТБ РУТ (МИИТ)

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»

И.С. Разживайкин

Согласовано:

Заведующий кафедрой УТБиИС

С.П. Вакуленко

Заведующий кафедрой ЦТУТП

В.Е. Нутович

Председатель учебно-методической
комиссии

Н.А.Клычева