

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)  
**ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ**

Направление и направленность (профиль)  
54.03.01 Дизайн. Цифровой дизайн

Год набора на ОПОП  
2023

Форма обучения  
очная

Владивосток 2023

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Дизайн-мышление» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 54.03.01 Дизайн (утв. приказом Минобрнауки России от 13.08.2020г. №1015) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

*Погребняк Е.В., доцент, Кафедра дизайна и технологий, Pogrebnyak.EV@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 13.04.2023 , протокол № 5

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

<b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b>	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	0000000000B2EBC0
Владелец	Клочко И.Л.

## 1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

**Цель дисциплины** – сформировать у студентов знания о современных методиках, применяемых в проектной деятельности, ориентированных на человекоцентричный подход к определению и решению проблем.

### Задачи дисциплины:

1. Познакомить студентов с инструментами, позволяющими вживаться в субъективный опыт пользователя.
2. Изучить методы дизайн-мышления как процесса – непрерывного жизненного цикла проекта.
3. Получить опыт построения процесса решения проблемы проекта через эмпатию, фокусировку, генерацию и выбор идей, прототипирование и тестирование.
4. Изучить дополнительные методики, используемые в теории решения изобретательских задач (ТРИЗ).
5. Получить навыки формулирования требований к разрабатываемым решениям проблемы проекта.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
			Код результата	Формулировка результата
54.03.01 «Дизайн» (Б-ДЗ)				

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Дизайн мышление» является элективной частью учебного плана у бакалавров направления «54.03.01 Дизайн» по профилю Цифровой дизайн. Совместно с другими дисциплинами участвует в формировании профессиональных компетенций студента в контексте его будущей деятельности. Дисциплина разработана и читается студентам с целью профессиональной подготовки и связана с формированием комплекса знаний о процессе проектирования сервисов, услуг и цифровых продуктов, используя человекоцентричный подход в определении и поиске решения проблемы.

## 3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название	Форма	Часть	Семестр (ОФО)	Трудо-емкость	Объем контактной работы (час)	Форма

ОПОП ВО	обуче- ния	УП	или курс (ЗФО, ОЗФО)	(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная		СРС	аттес- тации
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
54.03.01 Дизайн	ОФО	Б1.В	4	3	37	18	18	0	1	0	71	3

## 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код ре- зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Введение в дизайн-мышление. Этапы работы по схеме дизайн-мышления.	РД1	1	1	0	6	опрос
2	Характеристики дизайн-мышления	РД1	1	1	0	6	опрос
3	Пользовательские истории — краткое описание нужд пользователя.	РД1	1	1	0	6	опрос
4	Использовании идей ТРИЗ в курсе проектной деятельности.	РД1	1	1	0	6	опрос
5	Процесс генерации идей. Теория и методики.	РД1	1	1	0	6	опрос
6	Введение в методологию адаптивной проектной деятельности	РД1	1	1	0	6	опрос
7	Практика применения Agile-подхода и методологии дизайн-мышления при организации про-ектной деятельности.	РД1	1	1	0	5	опрос
8	Открытие проблемы 1	РД1	1	1	0	5	опрос
9	Открытие проблемы 2	РД1	2	2	0	5	опрос
10	Определение проблемы 3	РД1	2	2	0	5	опрос
11	Определение проблемы 4	РД1	2	2	0	5	опрос
12	Идеяция	РД1	2	2	0	5	опрос
13	Создание карты пользователя.	РД1	2	2	0	5	опрос
<b>Итого по таблице</b>			<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>71</b>	

### 4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

*Тема 1 Введение в дизайн-мышление. Этапы работы по схеме дизайн-мышления.*

Содержание темы: История дизайн-мышления. Методические рекомендации компании IDEO, являющейся одним из родоначальников идеи. – Эмпатия — получение знаний об аудитории, для которой разрабатывается проект, путем наблюдения и интервью. На этом этапе прои.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: минилекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: чтение рекомендованной литературы.

## *Тема 2 Характеристики дизайн-мышления.*

Содержание темы: Дивергентно-конвергентное мышление. Знакомство с итеративным и адаптивным способами разработки решения проблемы, когда в ходе проектирования дизайнер перемещается между различными стадиями разработки, расширяя пространство поиска решений (дивергенция) и з .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: минилекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: чтение рекомендованной литературы.

## *Тема 3 Пользовательские истории — краткое описание нужд пользователя. .*

Содержание темы: Форма пользовательской истории «роль — действие — бизнес-ценность (польза)». Раскрытие значений каждого понятия. – Примеры применения CJM (customer journey map) в поиске и решении проблемы пользователя. – Пример составле .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: минилекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: чтение рекомендованной литературы.

## *Тема 4 Использовании идей ТРИЗ в курсе проектной деятельности. .*

Содержание темы: Определение и теория ТРИЗ (теория решения изобретательских задач) – Основное отличие ТРИЗ от дизайн-мышления (ТРИЗ, в отличие от дизайн-мышления, ве является человеко-ориентированным подходом) – Схожесть подходов ТРИЗ и Дизайн мышлен.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: минилекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: чтение рекомендованной литературы.

## *Тема 5 Процесс генерации идей. Теория и методика. .*

Содержание темы: Теория создания эффективной команды. Ти-шэйп специалисты. – Описание этапов действий проектной команды для генерации идей. – Репозиторий – хранилище данных (фото, видео материалы, тексты) для обмена идеями и лучшими практикам .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: минилекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: чтение рекомендованной литературы.

## *Тема 6 Введение в методологию адаптивной проектной деятельности .*

Содержание темы: Знакомство студентов с общими принципами Agile-подходов и методологии дизайн-мышления в организации проектной деятельности. – Сравнение, анализ влияния применения Agile-методологии в различных компаниях на скорость разработки на реальных примерах – СБЕР, ЯНДЕКС, GOOGLE.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: минилекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: чтение рекомендованной литературы.

*Тема 7 Практика применения Agile-подхода и методологии дизайн-мышления при организации про- ектной деятельности. .*

Содержание темы: Цель: формирование у студентов компетенций организации,

планирования и проведения проектных сессий. Содержание: – построение карты пользовательской истории – формирование бэклога продукта – бэклога спринтов. Отчетность: фото-, видеоматериалы с результатами проектной сессии (карта пользовательской истории «сейчас», эскиз пользователя, карта пользовательской истории «потом», прототипы), загруженные в репозиторий. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: минилекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: чтение рекомендованной литературы.

#### *Тема 8 Открытие проблемы 1 .*

Содержание темы: Цель занятия: организация начального этапа работы над проектом. Конечный результат занятия: формирование у студентов компетенций использования инструментов анализа целей проекта определения проблематики проекта (фрейминга). Содержание занятия: разбор темы проекта: Построение матрицы Квинтилиана. Первичный фрейминг проблемы (сессия «как бы мы могли бы сделать..»), набросок конечной цели проекта (сессия «что мы знаем, чего не знаем о проблеме проекта, что нам нужно узнать»). Ответы на вопросы: Кто?(субъект) Что? (объект) Где? (Место) Чем? (Средства) Зачем? (Цель) Как?(Метод) Когда? (Время) Отчетность: Документ с системным описанием цели проекта системной схемы (диаграммы), фото-, видеоматериалы, занесенные в репозиторий. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: минилекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: чтение рекомендованной литературы.

#### *Тема 9 Открытие проблемы 2 .*

Содержание темы: Цель занятия: организация начального этапа работы над проектом. Конечный результат занятия: формирование у студентов компетенций определения способов измерения (показателей) проектной деятельности, критериев приемки результата, работы с проектной документацией. Содержание занятия: разработка первичных метрик успеха, установление ограничений, подготовка брифа (резюме) проекта Отчетность: Документ с метриками в формате «эксель» или «ворд», бриф проекта в формате «ворд», занесенные в репозиторий.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: минилекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: чтение рекомендованной литературы.

#### *Тема 10 Определение проблемы 3 .*

Содержание темы: Цель занятия: познакомить студентов с методами описания целевой аудитории проекта и разработки плана полевого исследования этой аудитории Конечный результат занятия: формирование у студентов компетенций определения целевой аудитории проекта и организации. Содержание занятия: определение целевой аудитории проекта (подготовка афинной диаграммы, эскиза персоны (оргзоны)) Отчетность: афинная диаграмма, эскиз персоны, карта пользовательской истории «сейчас», занесенные в репозиторий.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: минилекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: чтение рекомендованной литературы.

#### *Тема 11 Определение проблемы 4 .*

Содержание темы: ель занятия: познакомить студентов с принципами проверки

допущений (гипотез) о пользователе, описания проблем и характеристик пользователя. Конечный результат занятия: формирование у студентов компетенций анализа данных и корректировки гипотез о характеристиках пользователя продуктом (услугой) проекта. Содержание занятия: проверка допущений о пользователе, построение профиля пользователя (организации), карта эмпатии, маршрут пользователя (User Journey). Отчетность: профиль пользователя, карта эмпатии, маршрут пользователя, загруженные в репозиторий.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: минилекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: чтение рекомендованной литературы.

#### *Тема 12 Идеация.*

Содержание темы: Цель занятия: познакомить студентов с методами генерации проектных идей. Конечный результат занятия: формирование у студентов компетенций генерирования и оценки идей. Содержание занятия: генерирование проектных идей (мозговой штурм с применением методики SKAMPER, создание концептуальной карты), разработка модели трансформации противоречия. Отчетность: концептуальная карта (карта понятий), схема модели трансформации, загруженные в репозиторий. . Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие. Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Чтение основной литературы и дополнительной литературы. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: минилекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: чтение рекомендованной литературы.

#### *Тема 13 Создание карты пользователя.*

Содержание темы: Практическое задание к зачету предполагает разработку подробной карты пути пользователя (СJM) по следующим темам на выбор: - Карта пользователей популярного маркетплейса . - Карта пользователей рекрутингового сайта . - Карта пользователей Фитнес-клуба - Карта пользователей онлайн-магазина Штор / Инструментов / Мебели Цель задания – научить студента выявлению и исправлению болевых точек клиента (пользователя услуги, продукта, сервиса) с помощью инструмента СJM. Работа над заданием включает в себя следующие этапы работ: – определение (создание) образов клиента (пользователя). – определение пользовательских этапов. (Целенаправленных действий) – определение пользовательских взаимодействий (точки соприкосновения с бизнесом) – Пользовательское тестирование (Эмоции и ожидания клиентов при взаимодействии с точками;) – Выявление помех и нахождение способов их устранения.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: минилекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: чтение рекомендованной литературы.

## **5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы**

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной

основной и дополнительной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

- подготовка к практическим работам, их оформление;
- выполнение проектов и творческих заданий;
- подготовка практических разработок и рекомендаций по решению проблемной ситуации.

## **5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

## **6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **7.1 Основная литература**

1. Поташева Г.А. Управление проектами (проектный менеджмент) : Учебное пособие [Электронный ресурс] : НИЦ ИНФРА-М , 2022 - 224 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=386799>

2. Теория решения изобретательских задач: научное творчество : учебное пособие для вузов / М. М. Зиновкина, Р. Т. Гареев, П. М. Горев, В. В. Утемов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 124 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11140-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516926> (дата обращения: 06.09.2023).

3. Шпаковский Н.А. ОТСМ-ТРИЗ: подходы и практика применения : Учебное пособие [Электронный ресурс] : НИЦ ИНФРА-М , 2021 - 504 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=368258>

### **7.2 Дополнительная литература**

1. Белановский С. А. Глубокое интервью и фокус-группы : Учебники и учебные пособия для вузов [Электронный ресурс] - Москва : Директ-Медиа , 2022 - 456 - Режим



доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=688888](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=688888)

**7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):**

1. Дизайн-мышление. Рабочие материалы. / Лаборатория Wonderfull : Режим доступа: <https://lab-w.com/tools> (дата обращения: 05.10.2020)
2. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>
4. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
5. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
6. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
7. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

**8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор

Программное обеспечение:

- Google Docs

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля  
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ**

Направление и направленность (профиль)

54.03.01 Дизайн. Цифровой дизайн

Год набора на ОПОП  
2023

Форма обучения  
очная

Владивосток 2023

## 1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
54.03.01 «Дизайн» (Б-ДЗ)		

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

## 2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

## 3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения				
РД1	Знание : знание методов продуктового проектирования и различных способов проведения юзабилити-тестирования	1.1. Введение в дизайн-мышление. Этапы работы по схеме дизайн-мышления.	Опрос	Опрос
		1.2. Характеристики дизайн-мышления	Опрос	Опрос
		1.3. Пользовательские истории — краткое описание нужд пользователя.	Опрос	Опрос
		1.4. Использование идей ТРИЗ в курсе проектной деятельности.	Опрос	Опрос
		1.5. Процесс генерации идей. Теория и методика.	Опрос	Опрос
		1.6. Введение в методологию адаптивной проектной деятельности	Опрос	Опрос
РД1	Навык : Навыки осуществления контроля соответствия пользовательского интерфейса бизнес цели и задачам пользователя.	1.7. Практика применения Agile-подхода и методологии дизайн-мышления при организации проектной деятельности.	Кейс-задача	Кейс-задача

		1.8. Открытие проблемы 1	Кейс-задача	Кейс-задача
		1.9. Открытие проблемы 2	Кейс-задача	Кейс-задача
РД1	Умение : Умение проектировать цифровые и мобильные приложения и сервисы с применением современных интернет технологий и программного обеспечения	1.10. Определение проблемы 3	Деловая и/или ролевая игра	Презентация (мультимедийная)
		1.11. Определение проблемы 4	Деловая и/или ролевая игра	Презентация (мультимедийная)
		1.12. Идеация	Деловая и/или ролевая игра	Презентация (мультимедийная)
		1.13. Создание карты пользователя.	Деловая и/или ролевая игра	Презентация (мультимедийная)

#### 4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Во ВГУЭС действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся.

Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 40 баллов, итоговая форма контроля - в 60 баллов.

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

#### 5 Примерные оценочные средства

## 5.1 Вопросы к зачету (устная форма)

1. Пять методов дизайн-мышления.
2. Эмпатия.
3. Карта стейкхолдеров.
4. Интервью: глубинные, экспертные.
5. Наблюдение в контексте и этнография.
6. Мокасины.
7. Исследование аналогов.
8. Возможные причины исследуемой проблемы.
9. Изучение важнейших аспектов проблемы.
10. Фокусировка. Сбор наблюдений по итогам исследований и объединение их в шаблоны.
11. Путь пользователя.
12. Кластеризация.
13. Формулировка точки зрения. Сужение проблемы.
14. Представление команды проекта, описание роли и задач каждого участника.
15. Генерация идей.
16. Обработка проблем, инсайтов, точек зрения этапа фокусировки.
17. Мозговой штурм.
18. Playing the future.
19. Trend watching game.
20. Выбор идей с точки зрения полезности для человека, технической реализации и ценности для бизнеса.
21. Диаграмма Венна «Устойчивые решения»
22. Product evolution canvas.
23. Оценка идей.
24. Интересанты, их ожидания и описание, как продукт их удовлетворяет. Описание организационных и технологических решений, применяемых командой
25. Прототипирование.
26. Создание макетов перспективных идей, которые проверяются через быстрые тесты с пользователем.
27. Воссоздание. Прототипирование опыта.
28. Повторное изучение исходных данных, дополнительной информации.
29. Тестирование результатов проектной деятельности.
30. Наблюдение. Интервьюирование. Вовлечение.
31. Backlog
32. Разработка новых эффективных и полезных решений.
33. Определение основных технологических и производственных требований, условий реализации проекта.
34. Презентация проекта: Основные точки проекта. Прототип «продукта». Оценка качества «продукта», подтвержденная заказчиком или пользователем.

*Краткие методические указания*

*Шкала оценки*

- 100 баллов – На все вопросы даны правильные ответы, от 9 до 10 вопросов
- 80 баллов – Правильные ответы даны от 7 до 8 вопросов
- 60 баллов – Правильные ответы даны от 5 до 6 вопросов
- 40 баллов – Правильные ответы даны от 1 до 4 вопросов

## 5.2 Задания для решения кейс-задачи

Практическое задание выполняется студентом самостоятельно и предполагает разработку подробной карты пути пользователя (CJM) по следующим темам на выбор:

§ Карта пользователей популярного маркетплейса .

§ Карта пользователей рекрутингового сайта .

§ Карта пользователей Фитнес-клуба

§ Карта пользователей онлайн-магазина Штор

Цель задания – научить студента выявлению и исправлению болевых точек клиента (пользователя услуги, продукта, сервиса) с помощью инструмента СJM. Работа над заданием включает в себя следующие этапы работ:

- определение (создание) образов клиента (пользователя).
- определение пользовательских этапов. (Целенаправленных действий)
- определение пользовательских взаимодействий (точки соприкосновения с бизнесом)
- Пользовательское тестирование (Эмоции и ожидания клиентов при взаимодействии с точками;)
- Выявление помех и нахождение способов их устранения.

*Краткие методические указания*

*Шкала оценки*

- 16-20 (баллов) Представленная информация кратка и ясна, полностью соответствует заявленной теме, тема раскрыта максимально полно; в презентации есть фотографии, рисунки или диаграммы; информация даётся точная, полезная и интересная; указаны источники информации; используется профессиональная терминология.
- 11-15 (баллов) Достаточно точная информация, тема раскрыта практически полностью; презентация технически выполнена верно, нет орфографических и пунктуационных ошибок; информация даётся точная, полезная и интересная; указываются источники информации.
- 6-10 (баллов) Информация изложена частично, тема раскрыта не полностью; презентация технически выполнена верно, слайды просты в понимании; присутствуют орфографические и пунктуационные ошибки.
- 0-5 (баллов) Презентация выполнена в неполном объеме