

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Технологии дизайн-мышления и сервис-дизайна

**Код модуля**  
1150825(1)

**Модуль**  
Финансы и инвестиции

**Екатеринбург**

Оценочные материалы составлены автором(ами):

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия, имя, отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Кондюкова Елена Станиславовна	кандидат философских наук, доцент	Доцент	банковского и инвестиционного менеджмента

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

Русакова И.Ю.

**Авторы:**

- Кондюкова Елена Станиславовна, Доцент, "Банковский и инвестиционный менеджмент"

### 1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Технологии дизайн-мышления и сервис-дизайна

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	4	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1

### 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Технологии дизайн-мышления и сервис-дизайна

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-6 -Способен определять направления развития организации	З-5 - Знать принципы и модели дизайн-мышления в контексте использования данной методики для разработки новых товаров и услуг П-5 - Владеть навыком использования средств графической визуализации основных элементов потребительского опыта, аналитического описания проблем потребительского опыта У-4 - Уметь использовать инструменты описания потребительского опыта, выявлять и анализировать поведенческие характеристики	Домашняя работа Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

	потребителей, структурировать проблемы потребительского опыта, генерировать новые идеи, разрабатывать и тестировать прототипы	
--	---	--

### 3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

#### 3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

<b>1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.50</b>		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	4,18	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.50		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.50		
<b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.50</b>		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	4,18	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1.00		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – 0.00		
<b>3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
<b>4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий – не предусмотрено</b>		

Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

### 3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

## 4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

### Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

**Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням**

<b>Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)</b>				
<b>№ п/п</b>	<b>Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)</b>	<b>Шкала оценивания</b>		
		<b>Традиционная характеристика уровня</b>		<b>Качественная характеристика уровня</b>
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

## **5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ**

### **5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля**

#### **5.1.1. Лекции**

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

#### **5.1.2. Практические/семинарские занятия**

Примерный перечень тем

1. Роль системного мышления в жизни и бизнесе
2. Управление творческим процессом
3. Сервис-дизайн
4. Design thinking в бизнеспроцессах

- 5. Проектирование успешного клиентского опыта
  - 6. Технологии творчества. Алгоритм создания инновационного продукта
- LMS-платформа
- 1. не предусмотрена

## **5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля**

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

### **Базовый**

#### **5.2.1. Контрольная работа**

Примерный перечень тем

1. CX design (Customer eXperience) – исследование клиентского опыта. Ключевые принципы CX design. Customer Journey Map – карта клиентского пути. Создание лучшего клиентского опыта. Индекс потребительской лояльности (NPS). Качественные исследования: фокус-группы и глубинные интервью. Омниканальный инсайт. Бенч-маркинг. Оценка неудовлетворенности клиентов

Примерные задания

Составить техническое задание на проведение исследования.

LMS-платформа

- 1. не предусмотрена

#### **5.2.2. Домашняя работа**

Примерный перечень тем

1. Creative-мышление как объект управления. Проблемы и стопфакторы развития творческих (креативных) индустрий. Мультипликативный экономический эффект. «Бирюзовые организации», творческие лаборатории (The Creative Lab Five, лаборатория нейронаук Сбербанка), экспериментальные центры. Основные направления государственной поддержки развития create-индустрий и творческого предпринимательства. Сценарии развития create-индустрий в соответствии с Концепцией развития творческих (креативных) индустрий и механизмов. Мониторинг и ожидаемые результаты реализации Концепции

Примерные задания

Изучить Концепцию развития творческих индустрий и механизмов и определить основные направления развития create-индустрии

Описать результат реализации Концепции развития творческих индустрий и механизмов

LMS-платформа

- 1. не предусмотрена

## **5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля**

#### **5.3.1. Экзамен**

Список примерных вопросов

1. Теоретическая база и принципы системного подхода и мышления как жизненной философии.
  2. Системный анализ в теории систем: выявление взаимосвязей и закономерностей.
  3. Свойства и уровни системного мышления: глобальность, целостность, эмерджентность.
  4. Системные архетипы и обратная связь.
  5. Системное мышление и качество жизни.
  6. Инструменты для системного мышления. Вклад системного мышления в контекст деловых коммуникаций и бизнес-процессы
  7. Creative-мышление как объект управления. Проблемы и стопфакторы развития творческих (креативных) индустрий.
  8. Мультипликативный экономический эффект. «Бирюзовые организации», творческие лаборатории (The Creative Lab Five, лаборатория нейронаук Сбербанка), экспериментальные центры.
  9. Основные направления государственной поддержки развития create-индустрий и творческого предпринимательства
  10. Сценарии развития create-индустрий в соответствии с Концепцией развития творческих (креативных) индустрий и механизмов. Мониторинг и ожидаемые результаты реализации Концепции
  11. Сервис-дизайн. Компоненты сервис-дизайна: люди, инфраструктура, процессы.
  12. Принципы разработки технологий для сервис-дизайна. Организационный и информационный дизайн в контексте сервис-дизайна
  13. Специфика банковского сервиса (продукты и услуги). Service Blueprint как метод проектирования будущего опыта клиентов, модель «идеального взаимодействия»
  14. Дизайн-мышление (ДМ): понятийный аппарат, история развития. Цели, задачи, принципы, специфика дизайн мышления
  15. Ментальные модели: ошибки и верификация. Ноэтическая динамика
  16. Организация процесса и «правильного» климата дизайн-мышления как метода внедрения инноваций.
  17. Игротехники. Сферы применения ДМ. Start-up индустрия
  18. CX design (Customer eXperience) – исследование клиентского опыта. Ключевые принципы CX design. Customer Journey Map – карта клиентского пути.
  19. Создание лучшего клиентского опыта. Индекс потребительской лояльности (NPS).
  20. Качественные исследования: фокус-группы и глубинные интервью.
  21. Омниканальный инсайт. Бенч-маркинг. Оценка неудовлетворенности клиентов
  22. Эмпатия. Определение проблемы. Накопление информации. Формулирование задачи. Методы исследования: глубинные интервью, этнографические наблюдения, метод «мокасин», экспертное интервью, исследование аналогов, карта стейкхолдеров.
  23. Фокусировка. Генерация идей. Проработка нестандартных решений. Мозговой штурм – варианты генерации идей, правила проведения, инструменты. Игра Playing the Future. Выбор идеи – диаграмма Венна
  24. Прототипирование. Создание и материалы быстрых прототипов. Виды прототипов. Проверка работоспособности идей на практике. Создание бюджетной версии продукта.
  25. Тестирование. Методы тестирования. Испытание и/или реализация решения.
- Внедрение ДМ  
LMS-платформа

1. не предусмотрена

#### **5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности**

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.