

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 06.06.2025 13:34:02
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт	Магистратура
Кафедра	Сервисных технологий и бизнес-процессов

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дизайн сервисных коммуникаций

Уровень образования	магистратура
Направление подготовки	43.04.01 Сервис
Профиль	Управление бизнес-проектами в креативных индустриях
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	2 года
Форма обучения	заочная

Рабочая программа учебной дисциплины «Дизайн сервисных коммуникаций» основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 9 от 09.04.2025 г.

Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:

Заведующий кафедрой Б.А. Тхориков

Заведующий кафедрой: Б.А. Тхориков

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Дизайн сервисных коммуникаций» изучается в третьем и четвертом семестрах.

Курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены.

1.1. Форма промежуточной аттестации:

экзамен.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина относится к обязательной части программы. Изучение дисциплины опирается на результаты освоения образовательной программы предыдущего уровня в части сформированности универсальных компетенций, а также общепрофессиональных компетенций, в случае совпадения направлений подготовки предыдущего и текущего уровня образования.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам:

- Маркетинговые технологии и продуктовый менеджмент.
- Теория эффективного лидерства и командный менеджмент.
- Бизнес-планирование и реинжиниринг технологических процессов.

Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Когнитивные технологии создания продуктов креативных индустрий.
- Управление клиентскими ожиданиями и поведением в креативных индустриях.
- Таргетированная реклама креативных продуктов в социальных медиа.
- Производственная практика. Научно-исследовательская работа 3.
- Производственная практика. Научно-исследовательская работа 4.

Результаты освоения учебной дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении производственной практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Целями освоения дисциплины «Дизайн сервисных коммуникаций» являются:

– Формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности.

– Формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	ИД-ОПК-4.2 Использование методов информационно-коммуникативного рекламирования и привлечения	– Применяет современные методы информационно-коммуникативного воздействия для продвижения сервисных продуктов; – Разрабатывает рекламно-коммуникационные решения с учетом каналов привлечения целевой аудитории; – Оценивает эффективность инструментов вовлечения и удержания клиентов.
ПК-2 Способен использовать инструменты и технологии коммуникаций и визуализации для организации эффективного взаимодействия с клиентами заинтересованными сторонами бизнес-проекта (стартапа)	ИД-ПК-2.2 Применение программных средств для визуализации клиентских смыслов, триггеров и паттернов, повышающих эффективность взаимодействия с целевыми аудиториями	– Использует графические и мультимедийные инструменты для визуализации ключевых смыслов и эмоций, релевантных целевой аудитории; – Применяет цифровые средства для моделирования визуальных паттернов поведения потребителей; – Создает визуальные прототипы коммуникационных материалов на основе анализа клиентских триггеров.
ПК-1 Способен управлять ресурсами команды проекта (стартапа, организации) в сфере креативных индустрий	ИД-ПК-2.3 Подготовка коммуникационных креативов и их эффективное использование для достижения бизнес-целей	– Разрабатывает коммуникационные креативы, соответствующие целям и позиционированию бренда; – Адаптирует креативные сообщения под разные форматы и каналы коммуникации; – Оценивает результативность использования креативов в рамках маркетинговых кампаний.
ПК-3 Способен проводить сбор и систематизацию информации, образующую основу для долгосрочной маркетинговой деятельности, взаимодействия с клиентами и развития креативных продуктов	ИД-ПК-3.1 Применение когнитивных техник сбора первичной информации о потребностях, интересах, сценариях поведения и прочих аспектах покупательского поведения, используемой для проектирования креативных продуктов	– Применяет методы глубинного интервью, наблюдения, маппинга и дизайн-исследований для изучения клиентского поведения; – Интерпретирует полученные данные и выявляет паттерны потребительских сценариев; – Использует результаты анализа для проектирования релевантных креативных решений и улучшения пользовательского опыта.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины/модуля по учебному плану составляет:

по заочной форме обучения	5	з.е.	160	час.
---------------------------	---	------	-----	------

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (заочная форма обучения)

Структура и объем дисциплины									
Объем дисциплины по семестрам	форма промежуточной аттестации	всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа/курсовый проект	самостоятельная работа обучающегося,	промежуточная аттестация, час
2 курс									
зимняя сессия		64	6	14				44	
2 курс									
летняя сессия	экзамен	96	4	16				67	9
Всего:		160	10	30				111	9

3.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (заочная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенци(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/индивидуальные	Практическая подготовка, час		
	Третий семестр						
ОПК-4	Тема 1. Введение в сервис и сервис-дизайн	2	4			10	Опрос, выполнение практического задания (сквозного)
ИД-ОПК-4.2	Тема 2. Как найти и развить идею для продукта/сервиса	2	5			17	
ПК-2	Тема 3. Как создать ценностное предложение и функции вашего продукта с помощью методологии JTBD и Value Proposition Canvas	2	5			17	
ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3 ПК-3 ИД-ПК-3.1	ИТОГО за третий семестр	6	14			44	
	Четвертый семестр						
ОПК-4	Тема 4. Бизнес-моделирование в коммуникационном сервисе	1	5			21	Опрос, выполнение практического задания (сквозного)
ИД-ОПК-4.2	Тема 5. Прототипирование сервисной модели бизнеса и коммуникаций.	1	5			23	
ПК-2	Тема 6. Фреймворки для описания и дизайна сервисных моделей: PCN и Service Blueprint	2	6			23	
ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3 ПК-3 ИД-ПК-3.1	Экзамен	х	х	х	х	9	Выступление с презентацией по выполнению практического задания
	ИТОГО за третий семестр	4	16			76	
	ИТОГО за весь период	10	30			120	

3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
Тема 1	Введение в сервис и сервис-дизайн	Введение в сервисную экономику и сервитизацию бизнеса. Отличие сервисного бизнеса от производства. Роль клиента в управлении качеством конечной услуги. Универсальная схема-сервиса. Концепции управления дизайном сервиса: 4E, Lean Service, PCN, Job design, Full и Self Service
	Практическое задание №1	Слушатели должны описать свою идею продукта или услуги, как она будет работать на удовлетворение потребностей клиента, как клиент участвует в создании этой услуги и в какой степени. (Это занятие больше ориентировано на синхронизацию студентов, преподавателя и входного понимания того, как они понимают свою бизнес идею)
	Практический вебинар	На вебинаре разбираем бизнес концепции собственные или учебные на выбор. Рассматриваем наличие всех элементов продукта, устраняем недостатки, докручиваем видение и механику работы.
Тема 2	Как найти и развить идею для продукта/сервиса. Введение в дизайн-мышление	Изучение подхода к организации процесса разработки и создания продуктов и сервисов на основе понимания опыта людей их потребностей и барьеров, вокруг которых и разрабатываются "правильные" решения нужные бизнесу и людям. Вы научитесь понимать своих клиентов и самостоятельно находить идею для своего продукта. Студенты на практике увидят весь процесс, который нужно будет повторить: Выявление целевой аудитории, подготовка к исследованию, исследование и анализ данных с помощью связки инструментов дизайн-мышления (Карта стейкхолдеров, CJM, глубинные интервью, этнография, HMW)
	Практическое задание №2	Студенты должны будут изучить клиента по методологии дизайн мышления, выявить существующие потребности, барьеры «найма» решения, определить сегменты аудитории
	Практический вебинар	Проверка работ и мастер класс, где на практике показываю, как проходить весь процесс изучения потребителей и выявление потребностей.
Тема 3	Как создать ценностное предложение и функции вашего продукта с помощью методологии JTBD и Value Proposition Canvas	Изучение подходов к разработке характеристик вокруг функции вашего продукта/сервиса. Научитесь использовать подходы JTBD для проектирования правильных характеристик продукта, за которые люди будут платить деньги.
	Практическое задание №3	Студенты разрабатывают характеристики продукта/сервиса на основе полученных знаний и подготовленных шаблонов, тестируют ее на пользователях
	Практический вебинар	Проверка результатов и мастер-класс, где на практике показываю как переводить находки в ходе изучения пользователей на язык решений. Как создать идею продукта и наполнить их продуктовыми характеристиками, которые точно будут решать проблемы клиента. Как создать прототип идеи и протестировать его на пользователях.
Тема 4	Бизнес-моделирование в коммуникационном сервисе	Введение в бизнес-моделирование. 9 элементов любого бизнеса. Научитесь создавать систему для продажи вашей идеи на рынке. Что продаете, как продаете, кому продаете, как производите то, что продаете, как монетизируете и зарабатываете на этом.
	Практическое задание №4	Описать свою бизнес модель на основе выбранной концепции продукта
	Практический вебинар	На практике соберем и опишем бизнес-модель вокруг продукта. Студенты смогут взглянуть на бизнес как на лабораторию, где ставят эксперименты, тестируют концепции и как потом выбранный вариант приобретает осязаемый облик.
Тема 5-6	Прототипирование сервисной модели бизнеса. Фреймворки для описания и дизайна сервисных моделей: PCN и Service Blueprint	Создадите 25+ новых моделей обслуживания для своей сервисной ниши и выберите наиболее оптимальную с учетом стратегии компании. На практике увидите 4 шага к созданию инноваций в сервисных моделях. Научитесь систематизировать процесс создания инноваций в сервисных бизнес-моделях и описание прототипа процессов работы модели услуг.
	Практическое задание №5-6	Описать сервисную модель и механику предоставления услуги с учетом идеи и функции услуги, а также бизнес модели
	Практический вебинар	Это завершающая часть курса, на котором мы создадим и опишем сервисную модель, механику предоставления услуги и структуру поддерживающих процессов. Студенты у которых будут идеи продукта, смогут разработать и унести в практику план по ее реализации.

3.4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзамену;
- изучение учебных пособий;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- выполнение индивидуальных заданий,
- написание тематических выступлений на проблемные темы;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;
- создание презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- круглый стол (дискуссия),
- проведение консультаций перед экзаменом;
- консультации по организации самостоятельного изучения отдельных разделов/тем, базовых понятий учебных дисциплин в целях устранения пробелов после поступления в магистратуру абитуриентов, окончивших бакалавриат/специалитет иных УГСН.

Перечень разделов/тем/, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

№ пп	Наименование раздела /темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение	Задания для самостоятельной работы	Виды и формы контрольных мероприятий (учитываются при проведении текущего контроля)	Труд-ть, час
Тема 4	Бизнес-моделирование в коммуникационном сервисе	Выполнить формулирование технического задания. Осуществить Предпроектная подготовка.	презентация	2

3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Применяется следующий вариант реализации программы с использованием ЭО и ДОТ.

В электронную образовательную среду, по необходимости, могут быть перенесены отдельные виды учебной деятельности:

использование	использование ЭО и ДОТ	объем,	включение в учебный
---------------	------------------------	--------	---------------------

ЭО и ДОТ		час	процесс
смешанное обучение	лекции	10	в соответствии с расписанием учебных занятий
	практические занятия	30	

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции(й).

Уровни сформированности компетенции(-й)	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной(-ых) компетенции(-й)	общепрофессиональной(-ых) компетенций	профессиональной(-ых) компетенции(-й)
				ИД-ОПК-4.2	ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3 ИД-ПК-3.1
высокий		отлично		Обучающийся: – Продемонстрировал понимание принципов дизайна и его влияние на аудиторию, может применять их в практической работе. – Владеет навыками создания рекламных материалов и организации рекламных мероприятий в концепции бережливого управления. – Способен оценивать эффективность рекламных кампаний и анализировать их результаты, предлагать варианты совершенствования в рамках сервис-дизайна.	Обучающийся: – Владеет программными средствами для визуализации клиентских смыслов, триггеров и паттернов, а также обладает умением эффективно применять их для повышения взаимодействия с целевыми аудиториями. Способен не только использовать эти инструменты, но и адаптировать их под конкретные задачи и контексты, обеспечивая оптимальные результаты. – Успешно подготавливает коммуникационные креативы и применяет их для достижения бизнес-целей. Обладает умением генерировать оригинальные и привлекательные идеи, а также эффективно адаптировать их под конкретные потребности и требования проекта. – Применяет когнитивные техники для сбора первичной информации о потребностях, интересах, сценариях поведения и других аспектах покупательского поведения. Обладает глубоким пониманием принципов когнитивной психологии и умением применять их на практике в рамках сервис-дизайна.
повышенный		хорошо	–	Обучающийся: – Продемонстрировал понимание основных принципов дизайна и их влияние на	Обучающийся: – Владеет основными программными средствами для визуализации клиентских смыслов,

				аудиторию, однако применение этих знаний в практической работе остается недостаточно систематичным и последовательным. – Владение навыками создания рекламных материалов и организации рекламных мероприятий, однако не предлагает действий по их оптимизации и развитию. – Не всегда учитывает аспекты оптимизации затрат и ресурсов при создании рекламных продуктов и организации мероприятий. Однако он способен проводить оценку эффективности рекламных кампаний и анализировать их результаты. В то же время, он ограничен в предложении вариантов совершенствования в рамках сервис-дизайна, часто оставляя без должного внимания этот аспект при анализе и улучшении рекламных стратегий.	триггеров и паттернов, и иногда может применять их для повышения взаимодействия с целевыми аудиториями. – Обучающийся частично успешно подготавливает коммуникационные креативы и старается применять их для достижения бизнес-целей. В то же время, его способность генерировать оригинальные идеи иногда может быть ограничена, и он может испытывать трудности в их адаптации под конкретные потребности и требования проекта. – Применяет некоторые когнитивные техники для сбора первичной информации о потребностях, интересах, сценариях поведения и других аспектах покупательского поведения. Обладает базовым пониманием принципов когнитивной психологии и старается применять их на практике в рамках сервис-дизайна, но может быть не всегда уверен в своих действиях.
базовый		удовлетворительно		Обучающийся: – Обучающийся продемонстрировал базовое понимание принципов дизайна и его влияния на аудиторию, но иногда испытывает затруднения в их практическом применении. – Владение навыками создания рекламных материалов и организации рекламных мероприятий в концепции бережливого управления ограничено. – Способен проводить оценку эффективности рекламных кампаний и анализировать их результаты, но может испытывать затруднения в предложении вариантов совершенствования в рамках сервис-дизайна.	Обучающийся: – Знает о программных средствах визуализации клиентских смыслов, триггеров и паттернов, но не может их самостоятельно применять. – На теоретическом уровне имеет представление о генерации креативных решений в сервис-дизайне коммуникаций. – Применяет с ошибками когнитивные техники для сбора первичной информации о потребностях, интересах, сценариях поведения и других аспектах покупательского поведения.
низкий		неудовлетворительно	Обучающийся: – демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материала, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации; – испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками; – ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для		

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Дизайн сервисных коммуникаций» проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

5.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
1	Входной контроль. Опрос по теме №1		ИД-ОПК-4.2 ИД-ПК-2.2
2	Практическое задание №1 по теме №1	Слушатели должны описать свою идею продукта или услуги, как она будет работать на удовлетворение потребностей клиента, как клиент участвует в создании этой услуги и в какой степени. (Это занятие больше ориентировано на синхронизацию студентов, преподавателя и входного понимания того, как они понимают свою бизнес идею)	ИД-ПК-2.3 ИД-ПК-3.1
3	Опрос по теме №2		ИД-ОПК-4.2
4	Практическое задание №2 по теме №2	Студенты должны будут изучить клиента по методологии дизайн мышления, выявить существующие потребности, барьеры «найма» решения, определить сегменты аудитории	ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3 ИД-ПК-3.1
5	Опрос по теме №3		ИД-ОПК-4.2
6	Практическое задание №3 по теме №3	Студенты разрабатывают характеристики продукта/сервиса на основе полученных знаний и подготовленных шаблонов, тестируют ее на пользователях	ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3 ИД-ПК-3.1
7	Опрос по теме №4		ИД-ОПК-4.2
8	Практическое задание №4 по теме №4	Описать свою бизнес модель на основе выбранной концепции продукта	ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3 ИД-ПК-3.1
9	Опрос по теме №5		ИД-ОПК-4.2
10	Практическое задание №5-6 по теме №5-6	Описать сервисную модель и механику предоставления услуги с учетом идеи и функции услуги, а также бизнес модели	ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3 ИД-ПК-3.1

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
11	Выступление с презентацией по выполнению практического задания	На основании выполнения всех заданий учебной дисциплины в формате публичной защиты слушатели представляют свои продуктовые решения и получают рекомендации по дальнейшим траекториям работы с продуктом.	ИД-ОПК-4.2 ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3 ИД-ПК-3.1

5.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Опрос	даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, показана совокупность осознанных знаний о предмете исследования; ответы четкие и краткие, логически правильно построенные, продемонстрирована самостоятельность в суждениях		5
	даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, показаны достаточные знания о предмете исследования; доказательно раскрыты основные положения дисциплины; при ответах не всегда выделялось главное, ответы в основном были краткими, но не всегда четкими.		4
	даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности.		3
	обучающийся не выполнял задание или не дал ответы по базовым вопросам дисциплины		2
Выполнение практического задания (сквозного)	даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, показана совокупность осознанных знаний о предмете исследования; правильно решены практические задачи; ответы четкие и краткие, логически правильно построенные, продемонстрирована самостоятельность в анализе фактов, событий и явлений		5
	даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, показаны достаточные знания о предмете исследования; доказательно раскрыты основные положения дисциплины, правильно решены практические задания; при ответах не всегда выделялось главное, ответы в основном были краткими, но не всегда четкими.		4
	даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, однако, на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы		3
	обучающийся не выполнял задание или не дал ответы по базовым вопросам дисциплины		2

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Выступление с презентацией по выполнению практического задания	– соответствие содержания заявленной теме и полнота ее раскрытия; – оригинальность и самостоятельность; – логическое и последовательное изложение мыслей; – количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (для 7-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов); – используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) – выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал, корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории.		5
			4
			3
			2

5.3. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:	Формируемая компетенция
Выступление с презентацией по выполнению практического задания	На основании выполнения всех заданий учебной дисциплины в формате публичной защиты слушатели представляют свои продуктовые решения и получают рекомендации по дальнейшим траекториям работы с продуктом.	ИД-ОПК-4.2 ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3 ИД-ПК-3.1

5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
Выступление с презентацией по выполнению практического задания (экзамен)	Обучающийся: – демонстрирует знания, отличающиеся глубиной и содержательностью, дает полный исчерпывающий ответ, в том числе на дополнительные вопросы; – свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в дискуссию; – способен к интеграции знаний по определенной теме, структурированию ответа, к анализу положений существующих теорий, научных школ, направлений по вопросам заданий; – свободно выполняет практические задания повышенной сложности, предусмотренные программой, демонстрирует системную работу с основной и		5

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	дополнительной литературой. Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики.		
	Обучающийся: – показывает достаточное знание учебного материала, но допускает несущественные фактические ошибки, которые способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; – недостаточно раскрыта проблема по одной из задач; – недостаточно логично построено изложение вопроса; – успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания средней сложности, активно работает с основной литературой, – демонстрирует, в целом, системный подход к решению практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. Имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы.		4
	Обучающийся: – показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки; – не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые; – справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допускает погрешности и ошибки при теоретических ответах и в ходе практической работы. Содержание заданий раскрыто слабо, имеются неточности при ответе на основные и дополнительные вопросы билета, ответ носит репродуктивный характер. Неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.		3
	Обучающийся, обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий. На большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.		2

5.5. Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Форма контроля	100-балльная система	Пятибалльная система
Текущий контроль:		
- опрос		2 – 5
- контрольная работа (темы 1-7)		2 – 5
Промежуточная аттестация (экзамен)		отлично
Выступление с презентацией по выполнению практического задания		хорошо
		удовлетворительно
Итого за дисциплину		неудовлетворительно

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- проектная деятельность;
- проведение интерактивных лекций;
- групповых дискуссий;
- анализ ситуаций и имитационных моделей;
- преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- дистанционные образовательные технологии;
- применение электронного обучения;
- просмотр учебных фильмов с их последующим анализом;
- использование на лекционных занятиях видеоматериалов и наглядных пособий;
- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа);
- технологии с использованием игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр.

7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины реализуется при проведении практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим

вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента. Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
119071, г. Москва, Малая Калужская улица, дом 1, стр.2	
Аудитория №1332 для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, меловая доска, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: экран, проектор, колонки. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.
Аудитория №1330 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций).
Аудитория №1343: - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от учебных занятий и профилактических работ время).	Комплект учебной мебели, доска меловая, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 19 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации.
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
читальный зал библиотеки:	– компьютерная техника; подключение к сети «Интернет»

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
персональный компьютер/ ноутбук/планшет, камера, микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3
	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с
	Микрофон	любой
	Динамики (колонки или наушники)	любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ/УЧЕБНОГО МОДУЛЯ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса (заполняется для изданий в электронном виде)	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1	Хуссейн И.Д.	Цифровые маркетинговые коммуникации	Учебное пособие для вузов	Юрайт	2024	URL: https://urait.ru/bcode/544594	
2	Голубкова Е.Н.	Интегрированные маркетинговые коммуникации	Учебник и практикум для вузов	Юрайт	2024	URL: https://urait.ru/bcode/535995	
3	Венедиктова Т.Д.	Основы теории коммуникации	Учебник и практикум для вузов	Юрайт	2024	URL: https://urait.ru/bcode/536873	
	Староверова К.О.	Бережливое производство	Учебное пособие для вузов	Юрайт	2024	URL: https://urait.ru/bcode/534836	
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1	Остервальд А.	Тестирование бизнес-идей		Альпина Паблишер	2020		
2	Остервальд А.	Разработка ценностных предложений: как создавать товары и услуги, которые захотят купить потребители. Ваш первый шаг...		Альпина Паблишер	2015		
3	Кемпкенс О.	Дизайн-мышление. Все инструменты в одной книге		Эксмо	2019		

11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

11.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1.	ЭБС «Лань» http://www.e.lanbook.com/
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znanium.com/
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/
4.	ООО «Электронное издательство «ЮРАЙТ» www.biblio-online.ru
5.	ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com/
6.	«Национальная электронная библиотека» (НЭБ) http://нэб.рф/
Профессиональные базы данных, информационные справочные системы	
1.	On-line анкетирование Google Forms https://docs.google.com/forms
2.	On-line анкетирование Yandex Формы https://forms.yandex.ru/
3.	Визуализация данных https://www.datawrapper.de/
4.	Бизнес навигатор МСП https://navigator.smbn.ru/st/
5.	Облако слов https://wordart.com/
6.	On-line анкетирование Google Forms https://docs.google.com/forms
7.	On-line анкетирование Yandex Формы https://forms.yandex.ru/

11.2. Перечень программного обеспечения

№п/п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019

**ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ**

В рабочую программу учебной дисциплины/модуля внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ пп	год обновления РПД	характер изменений/обновлений с указанием раздела	номер протокола и дата заседания кафедры