

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
“Башкирский государственный медицинский университет”
Министерства здравоохранения Российской Федерации**

Кафедра экономики и менеджмента

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
по самостоятельной контактной/внеаудиторной работе
к практическим занятиям**

Дисциплина: *Сервис-дизайн*
Направление: 38.03.01 – Экономика
Курс 3
Семестр 6

Уфа

Рецензенты:

1. Проректор по учебно-методической работе ФГБОУ ВО «Уфимский государственный нефтяной технический университет», кандидат экономических наук, доцент Карачурина Р.Ф.
2. И.о. заведующего кафедрой экономики предпринимательства ФГБОУ ВО «Уфимский университет науки и технологий», кандидат экономических наук, доцент Давлетшина С.М.

Автор: д.э.н., профессор, профессор кафедры экономики и менеджмента
Буренина И.В.

Утверждено на заседании кафедры экономики и менеджмента «28»
октября 2025г., протокол № 2.

СОДЕРЖАНИЕ

Рекомендации по проведению самостоятельной работы.. **Ошибка! Залкада не определена.**

Вопросы для самостоятельного изучения 6

Список рекомендованной литературы для самостоятельной подготовки 9

Рекомендации по проведению самостоятельной работы

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 внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

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

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям и практическим занятиям, экзамену;
- изучение разделов, невыносимых на лекции, самостоятельно;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- выполнение домашних заданий;
- подготовка к тестированию;
- выполнение индивидуальных заданий;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра.

Преподаватель уже на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, отработку студентами пропущенных лекций, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы

способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины с целью освоения и закрепления компетенций.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины - закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки самостоятельного анализа особенностей дисциплины.

Контроль выполнения самостоятельной работы проводится на практических занятиях и во время экзамена.

Вопросы для самостоятельного изучения

Тематика самостоятельной работы студента, трудоемкость и виды СРО представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Тематика и виды СРО

№ п/п	№ семестра	Тема СРО	Виды СРО	Всего часов
1	2	3	4	5
1	6	Раздел 1. Введение в сервис-дизайн	- подготовка к практическим занятиям; - работа с электронными ресурсами; - чтение учебной литературы, текстов лекций;	44
2		Раздел 2. Технологии сервис-дизайна	- подготовка к практическим занятиям; - работа с электронными ресурсами; - чтение учебной литературы, текстов лекций; - подготовка курсовой работы; - подготовка к промежуточной аттестации	50
ИТОГО часов в семестре:				94

Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины:

Раздел 1. Введение в сервис-дизайн

1. Дайте определение понятию «сервис-дизайн». Что является его основной целью?
2. Назовите пять ключевых принципов сервис-дизайна (согласно международной практике).
3. Чем сервис-дизайн отличается от традиционного дизайна продуктов?
4. Что такое «клиентский путь» (Customer Journey Map) и для чего он используется в сервис-дизайне?
5. Какие этапы включает в себя процесс сервис-дизайна (модель Double Diamond)?
6. Что понимается под «точками контакта» (touchpoints) в сервис-дизайне? Приведите примеры.
7. В чем разница между фронтальной (frontstage) и тыловой (backstage) частями сервиса?
8. Что такое «прототипирование услуги» и чем оно отличается от прототипирования физического продукта?
9. Какие методы исследования пользователей используются в сервис-дизайне для сбора инсайтов?

10. Почему в сервис-дизайне важно вовлекать всех стейкхолдеров в процесс разработки решения?

Раздел 2. Технологии сервис-дизайна

1. Перечислите основные группы инструментов сервис-дизайна в зависимости от их происхождения (на стыке каких дисциплин они возникли) .
2. Что такое «карта пути пользователя» (Customer Journey Map) и для решения каких задач она применяется в сервис-дизайне ?
3. В чем заключается суть метода «Волшебник страны Оз» (Wizard of Oz) и на каком этапе проектирования он используется ?
4. Какие виды прототипов используются в сервис-дизайне в зависимости от цели создания (прототип для эмпатии, для тестирования, для выбора решения) ?
5. Что такое «сервис-блюпринт» (service blueprint) и чем он отличается от карты пути пользователя ?
6. Для чего применяется метод «Bodystorming» («Думай телом») и какую задачу он решает в процессе проектирования сервиса ?
7. Какие инструменты используются для картирования системы взаимодействий участников сервиса (системная карта, карта стейкхолдеров, карта ценностных сетей) ?
8. Что представляют собой «персоны» (personas) в сервис-дизайне и на каком этапе работы они создаются ?
9. Какие цифровые инструменты используются для прототипирования интерфейсов и сервисов (Figma, Marvel, UXPin и др.) ?
10. Каким образом современные нейросети и генеративные инструменты (Midjourney, Galileo AI, Magician) применяются в процессах сервис-дизайна ?

Список рекомендованной литературы

Основная литература

№п/п	Наименование печатных и (или) электронных образовательных и информационных ресурсов	Наличие печатных и (или) электронных образовательных и информационных ресурсов, количество экземпляров на одного обучающегося по основной образовательной программе
1.	Садуева, Ф. Х. Руководство по пациент-центрированному уходу посредством Сервис-Дизайн метода в сестринском деле : учебно-методическое пособие / Ф. Х. Садуева, А. В. Власова, Б. К. Омаркулов. — Караганда : КарГМУ, 2025. — 52 с. — Текст : электронный // ЭБС «Лань». — URL: https://e.lanbook.com/book/510321	Неограниченный доступ

Дополнительная литература

№п/п	Наименование печатных и (или) электронных образовательных и информационных ресурсов	Наличие печатных и (или) электронных образовательных и информационных ресурсов, количество экземпляров на одного обучающегося по основной образовательной программе
1	Веллор, В. Управление по целям и ключевым результатам: Как распространить методологию OKR на всю организацию / В. Веллор ; О. Бараш. — Москва : Альпина Паблишер, 2024. — 282 с. — ISBN 978-5-9614-8922-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/425825 — Режим доступа: для авториз. пользователей.	Неограниченный доступ