



Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Чернігівська політехніка»
 Навчально-науковий інститут інженерії, виробництва та
 будівництва

Кафедра архітектури та дизайну

СИЛАБУС

СЕРВІС-ДИЗАЙН

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Савченко О. В.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

« 03 » 09 2024 р.

Розробник: Шабардіна Ю. В., к.е.н., доц., доцент кафедри АД

(прізвище та ініціали, посада, науковий ступінь і вчене звання)

(підпис)

Силабус навчальної дисципліни обговорено на засіданні кафедри архітектури та дизайну
 (назва кафедри)

Протокол від « 03 » вересня 2024 р. № 11

Узгоджено з гарантом освітньої програми:

(підпис)

Пономаревська О. І.

(прізвище та ініціали)

1. Загальна інформація про дисципліну.

Тип дисципліни	Обов'язкова дисципліна циклу професійної підготовки ОК4
Мова викладання	Українська
Рік навчання та семестр	Другий (магістрський) рівень вищої освіти 1 курс 1 семестр Освітньо-професійна програма – ДИЗАЙН ВІЗУАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ
Викладач	Шабардіна Ю. В., к.е.н., доц., доцент кафедри архітектури та дизайну
Профайл викладача	https://kpcb.stu.cn.ua/sost-kaf/shabardina-yuliya-volodymyrivna/
Контакти викладача	e-mail - shabardina.yulia@gmail.com моб. 066 7847238 FB: https://www.facebook.com/shabardina.yulya

1. Анотація курсу.

Основним завданням вивчення дисципліни є отримання знань щодо методології сервіс-дизайну та сфер її застосування.

Реалізація основного завдання передбачає:

- розуміння основ продуктового та сервісного дизайну;
- отримання навичок дослідження потреб клієнта та визначення цільової аудиторії;
- оволодіння методами аналізу клієнтського досвіду та побудови карти подорожі споживача;
- опанування алгоритму розробки мінімально життєздатного продукту та його тестування;
- знання основ маркетингу та основ продуктової аналітики;
- розуміння сценаріїв поведінки споживача та практичні навички використання інструментів фасилітації під час створення і удосконалення продукту;
- ознайомлення з основними інструментами та практиками прийняття рішень в продуктових та сервісних командах.

Посилання на дисципліну в MOODLE: <https://eln.stu.cn.ua/course/view.php?id=7324>

2. Мета та цілі курсу.

Метою вивчення дисципліни "Сервіс-дизайн" є формування у майбутніх дизайнерів системи базових знань щодо створення і покращення продуктів і послуг для забезпечення задоволення потреб клієнтів, а також набуття навичок роботи в команді, виявлення і розв'язання проблем, креативного мислення тощо.

Загальні та спеціальні компетентність, яку повинні одержати слухачі курсу:

- **ЗК 02** Вміння виявляти, ставити та розв'язувати проблеми;
- **ЗК 05** Здатність розробляти та керувати проєктами.
- **СК 08** Здатність вести ефективну економічну діяльність у сфері дизайну;
- **СК 09** Здатність створювати затребуваний на ринку та суспільно відповідальний продукт дизайну (товари і послуги);
- **СК 11** Здатність використовувати інструменти візуалізації та забезпечувати успішну комунікацію зі споживачами, системно аналізувати користувацький досвід, проєктувати клієнтоорієнтовані продукти і послуги.

ЗВО, які засвоїли запланований курс, повинні знати:

- основні поняття та принципи сервіс-дизайну, включаючи підходи до створення корисних та зручних для користувачів продуктів і послуг (ЗК 02);
- основи розробки та розвитку ІТ-продуктів, а також процес пошуку та оцінювання ідей для їх створення (СК 09);
- використання моделі Lean Canvas для структурованого підходу до планування і розвитку продукту (ЗК 05, СК 09);
- принципи поведінки споживача, методи вивчення його потреб та очікувань, важливі для проєктування релевантних користувацьких продуктів і послуг (СК 11);
- техніки проєктування клієнтських шляхів (customer journey mapping) для виявлення ключових точок взаємодії споживача з продуктом та покращення користувацького досвіду (ЗК 02, СК 11);
- основи роботи в команді, важливі аспекти командної взаємодії та розподіл ролей для успішної розробки продукту (ЗК 05);
- особливості ІТ-професій, їхні ролі та компетенції в контексті сервіс-дизайну (СК 08);
- методи розробки професійного CV та мотиваційного листа, необхідні для побудови успішної кар'єри в ІТ та дизайні (СК 08);
- принципи та елементи пітчдеку для залучення інвесторів, орієнтовані на створення привабливої презентації продукту чи послуги (СК 09);
- інструменти візуалізації та комунікації зі споживачами, а також методи системного аналізу користувацького досвіду для проєктування орієнтованих на клієнта продуктів і послуг (СК 11).

3. Результати навчання.

Програмні результати навчання згідно з освітньо-професійною програмою:

- **РН 03** Обирати певну модель поведінки при спілкуванні з представниками інших професійних груп різного рівня;
- **РН 04** Представляти результати діяльності у науковому та професійному середовищі в Україні та поза її межами;
- **РН 05** Розробляти, формувати та контролювати основні етапи виконання проєкту;
- **РН 08** Здійснювати передпроектний аналіз із урахуванням усіх вагомих чинників, що впливають на об'єкт проєктування; формулювати авторську концепцію проєкту;
- **РН 19** Уміння використовувати інструменти візуалізації і методології взаємодії зі споживачами, досліджувати їхні потреби, проєктувати клієнтоорієнтовані продукти і послуги.

4. Пререквізити.

Вивчення дисципліни "Сервіс-дизайн" базується на знаннях з дисциплін, що формують підприємницькі компетенції, які вивчалися здобувачами на першому (бакалаврському) рівні вищої освіти.

5. Обсяг курсу.

Вид заняття	Загальна кількість годин
Лекції	20
Практичні заняття	20
Самостійна робота	110
Індивідуальне завдання – графічна робота	
Всього кредитів	5 кредитів ЄКТС

Форма проведення занять: лекційні, практичні заняття, самостійна робота – з використанням системи дистанційного навчання Moodle, проходження онлайн-курсу на платформі Genesis та літератури.

6. Тематика курсу.

1-й курс 1 семестр Сервіс-дизайн (5 кредитів ЄКТС)		
Тематика лекційних занять (20 год.)	Тематика практичних занять (20 год.)	Тематика самостійної роботи (110 год.)
МОДУЛЬ 1. Основи сервіс-дизайну та аналіз споживачів		
Тема 1. Сутність та основні поняття сервіс-дизайну	Тема 1. Сутність та основні поняття сервіс-дизайну	Опрацювання навчального матеріалу лекції та підготовка до практичного заняття.
Тема 2. Створення та розвиток ІТ-продуктів	Тема 2. Створення та розвиток ІТ-продуктів	Опрацювання навчального матеріалу лекції та підготовка до практичного заняття. Проходження 1- модуля онлайн-курсу. Виконання ГР.
Тема 3. Пошук ідеї продукту та рішення	Тема 3. Пошук ідеї продукту та рішення	Опрацювання навчального матеріалу лекції та підготовка до практичного заняття. Проходження 2-3 модулів онлайн-курсу. Виконання ГР.
Тема 4. Модель Lean Canvas для спільної роботи над продуктом	Тема 4. Модель Lean Canvas для спільної роботи над продуктом	Опрацювання навчального матеріалу лекції та підготовка до практичного заняття. Проходження 4-5 модулів онлайн-курсу. Виконання ГР.

Тема 5. Поведінка споживача	Тема 5. Поведінка споживача	Опрацювання навчального матеріалу лекції та підготовка до практичного заняття. Проходження 6 модуля онлайн-курсу. Виконання ГР.
МОДУЛЬ 2. Інструменти сервіс-дизайну та професійний розвиток		
Тема 6. Проектування клієнтських шляхів (customer journey mapping)	Тема 6. Проектування клієнтських шляхів (customer journey mapping)	Опрацювання навчального матеріалу лекції та підготовка до практичного заняття. Проходження 7-8 модулів онлайн-курсу. Виконання ГР.
Тема 7. Робота в команді	Тема 7. Робота в команді	Опрацювання навчального матеріалу лекції та підготовка до практичного заняття. Проходження 9 модуля онлайн-курсу. Виконання ГР.
Тема 8. ІТ-професії та ролі в сервіс-дизайні	Тема 8. ІТ-професії та ролі в сервіс-дизайні	Опрацювання навчального матеріалу лекції та підготовка до практичного заняття. Виконання ГР.
Тема 9. Кар'єрний шлях студента в ІТ: CV та мотиваційний лист	Тема 9. Кар'єрний шлях студента в ІТ: CV та мотиваційний лист	Опрацювання навчального матеріалу лекції та підготовка до практичного заняття. Виконання ГР.
Тема 10. Пітчдеки стартапів для залучення інвесторів	Тема 10. Пітчдеки стартапів для залучення інвесторів	Опрацювання навчального матеріалу лекції та підготовка до практичного заняття. Проходження 10 модуля онлайн-курсу. Виконання ГР.

7. Система оцінювання та вимоги.

Загальна система оцінювання курсу	Оцінювання курсу відбувається за 100-бальною системою. Екзамен у вигляді тестування складає 20 балів, робота під час семестру складає 80 балів, з них: виконання індивідуальних завдань на практичних заняттях 30 балів, проходження онлайн-курсу на платформі Genesis – 30 балів, виконання графічної роботи – 20 балів. Додаткові/альтернативні бали можна одержати за участь у науковій роботі кафедри АД: підготовка тез на наукову конференцію – 10 балів, підготовка презентації та виступ на науковому семінарі – 10 балів, друк статті у фаховому збірнику – до 20 балів.
Вимоги до ГР	Графічна робота представляє собою розроблену концепцію власного продукту у вибраній сфері (за моделлю Lean Canvas) і алгоритм запуску ІТ-продукту, оцінюється за 20-бальною системою. Критерії: повні та обґрунтовані відповіді на питання щодо: - ідеї продукту – 2 бали; - проблеми, яку продукт вирішує – 1 бал; - цільової аудиторії – 2 бали; - конкурентів та аналогів продукту – 2 бали; - цінності та конкурентних переваг продукту – 1 бал; - моделі монетизації та бізнес-моделі – 2 бали; - клієнтського досвіду – 2 бали; - критеріїв успіху продукту – 2 бали; - спеціалістів, яких потребує розробка продукту – 1 бал;

	- MVP – 2 бали; - просування продукту – 1 бал; - зворотнього зв'язку від користувачів для покращення продукту – 1 бал; - розвитку продукту та його масштабування – 1 бал. Склад і особливості оформлення прописано у методичних вказівках до виконання роботи, які розміщено на сторінці дисципліни у Moodle. При розробці концепції власного продукту обов'язковою вимогою є орієнтація на досягнення Цілей сталого розвитку України [1].
Практичні заняття	На заняттях – виконання індивідуальних завдань – 30 балів
Самостійна робота	Проходження онлайн-курсу на платформі Genesis – 30 балів; виконання графічної роботи – 20 балів
Умови допуску до підсумкового контролю	Умова допуску до складання екзамену – вчасне виконання завдань

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Модуль за тематичним планом дисципліни та форма контролю	Кількість балів	
Змістовий модуль 1. Основи сервіс-дизайну та аналіз споживачів	0...	41
1 Самостійне і своєчасне виконання індивідуальних практичних завдань	0...	15
2 Проходження онлайн-курсу	0...	18
3 Самостійне і своєчасне виконання ГР	0...	8
Змістовий модуль 2. Інструменти сервіс-дизайну та професійний розвиток	0...	39
1 Самостійне і своєчасне виконання індивідуальних практичних завдань	0...	15
2 Проходження онлайн-курсу	0...	12
3 Самостійне і своєчасне виконання ГР	0...	12
Усього поточний і проміжний модульний контроль	0...	80
Семестровий контроль (екзамен)	0...	20
Разом	0...	100

Шкала оцінювання результатів навчання

Оцінка в балах	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою (диференційований залік)
		для екзамену (диференційованого заліку), курсового проєкту (роботи), практики, атестації
90 – 100	A (відмінно)	відмінно
82-89	B (дуже добре)	добре
75-81	C (добре)	
66-74	D (задовільно)	задовільно
60-65	E (достатньо)	
0-59	FX (незадовільно)	незадовільно з можливістю повторного складання

8. Політики курсу.

Усі завдання повинні виконуватися за принципами академічної доброчесності. Усі студенти повинні ознайомитися з Кодексом академічної доброчесності, затвердженим Вченою радою НУ «Чернігівська політехніка» (<https://stu.cn.ua/wp-content/uploads/2021/06/kodeks-akademichnoyi-dobrochesnosti-nova-redakciya.pdf>). До здобувачів вищої освіти, у яких було

виявлено порушення академічної доброчесності, застосовуються різноманітні дисциплінарні заходи (включаючи повторне проходження певних етапів).

Відвідування пар є обов'язковим. У випадку індивідуального графіку навчання, підписаного директором ННІ ІВБ, у відповідності до «Порядку надання дозволу на вільне відвідування занять здобувачам вищої освіти НУ «Чернігівська політехніка» (<https://stu.cn.ua/wp-content/stu-media/normobaza/normdoc/norm-osvitproces/poryadok-nadannya-dozvolu-na-vilne-vidviduvannya-zanyat-zdobuvacham-vyshoi-osvity-NU-Chernigivska-politehnika.pdf>) обов'язково відвідувати практичні заняття, а також вчасно виконувати індивідуальні завдання та індивідуальний план. Захист графічної роботи відбувається перед заліковим тижнем на останньому практичному занятті.

У випадку пропусків занять і недотримання речення без поважної причини оцінка за дисципліну не може перевищувати оцінку «задовільно» за національною шкалою. У випадку, якщо здобувач протягом семестру не виконав у повному обсязі всіх видів навчальної роботи, має невідпрацьовані види робіт або не набрав мінімально необхідну кількість балів (20), він не допускається до складання екзамену під час семестрового контролю, але має право ліквідувати академічну заборгованість у порядку, передбаченому «Положенням про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів НУ «Чернігівська політехніка»» ([https://stu.cn.ua/wp-content/stu-media/normobaza/normdoc/norm-osvitproces/polozhennya-pro-potochne-ta-pidsumkove-ocinyuvannya-znan-zdobuvachiv-vo.pdf](https://stu.cn.ua/wp-content/stu-media/normobaza/normdoc/norm-osvitproces/polozhennya-pro-potochne-ta-pidsumkove-ocinyuvannya-znan-zdobuvachiv-NU-Chernigivska-politehnika.pdf)). Повторне складання екзамену з метою підвищення позитивної оцінки не дозволяється. У випадку повторного складання екзамену всі набрані протягом семестру бали анулюються.

За об'єктивних причин навчання може відбуватись дистанційно з використанням системи Moodle та онлайн відео-конференцій, які проходять за розкладом у програмі Teams.

У випадку академічної мобільності перезарахування кредитів здійснюється на підставі «Положення про академічну мобільність учасників освітнього процесу Національного університету «Чернігівська політехніка»» (<https://stu.cn.ua/wp-content/uploads/2021/04/polozhennya-pro-akademichnu-mobilnist-uchasnykiv-osvitnogo-proczesu.pdf>).

Кредити, отримані в інших закладах вищої освіти, а також результати навчання у неформальній та/або інформальній освіті, можуть бути перезараховані викладачем у відповідності до положення «Порядок визначення академічної різниці та перезарахування навчальних дисциплін у НУ «Чернігівська політехніка»» (<https://stu.cn.ua/wp-content/stu-media/normobaza/normdoc/norm-osvitproces/poryadok-vyznachennya-akademichnoi-riznyczy-ta-vyznannya-rezultativ-poperednogo-navchannya.pdf>). Зокрема результати проходження онлайн-курсу (стажування) на платформі Genesis враховуються при визначенні загальної кількості балів за курс.

Зв'язок з викладачем (невідкладні запитання та відповіді на них) через групу в WhatsApp з 9.00 до 21.00. Для здобувачів з особливими потребами кожний випадок розглядається індивідуально, необхідно повідомити викладача на початку вивчення курсу.

9. Рекомендована література

1. Указ Президента України № 722/2019 «Про Цілі сталого розвитку України на період до 2030 року» від 30.09.2019
2. Барнет Білл, Еванз Дейв Дизайн-мислення. Спроектуй своє життя / пер. з англ. Валерія Глінка. – 3-тє вид. – К. : Наш формат, 2022. – 224 с.
3. Вайншенк С.М. 100 речей, які кожен дизайнер повинен знати про людей / Сьюзен М. Вайншенк. – пер. з англ. К. Опрощенко. – Київ : ArtHuss, 2024. – 256 с.
4. Ден Аріелі Добре бути ірраціональним. Як мислити нелогічно та отримувати несподівані переваги [Текст] : Ден Аріелі; переклад з англ. Дзвінки Завалій. – Львів : Видавництво Старого Лева, 2022. – 352 с.
5. Ден Аріелі Передбачувана ірраціональність [Текст] : Ден Аріелі; переклад з англ. Дзвінки Завалій. – Львів : Видавництво Старого Лева, 2023. – 296 с.
6. Ерик Рис Бизнес с нуля: Метод Lean Startup для быстрого тестирования идей и выбора бизнес-модели: Издательство Abiprint Ltd, Таллин, Эстония 2016 – 272 с.
7. Канеман, Даніель Думай повільно... Вирішуй швидко : [пер. з англ.]/ Даніель

Канеман. – Київ : Форс Україна, 2021. – 653, [3] с.

8. Леонард Н., Емброуз Г. Основи. Графічний дизайн 02: Дизайнерське дослідження / Ніл Леонард, Гевін Емброуз; пер. з англ. Мельник М., Пугач В. Київ: ArtHuss, 2019. 192 с. (Серія «Креативна кар'єра»)

9. Леонард Н., Емброуз Г. Основи. Графічний дизайн 03: Генерування ідей / Ніл Леонард, Гевін Емброуз; пер. з англ. Мельник М., Пугач В. Київ: ArtHuss, 2019. 192 с. (Серія «Креативна кар'єра»)

10. Петтон Д., Ікономі П. Мапа історій користувача: Відкрий правдиву історію, створи саме той продукт / Джеф Петтон і Пітер Ікономі. Пер. із англ. Яна Осетрова та ін. Київ : ArtHuss, 2022. 320 с.

11. Шон Адамс. Як дизайн спонукає нас думати, відчувати, діяти / Шон Адамс, пер. з англ. Максим Тимченко. Київ : ArtHuss, 2022. 256 с.

12. Armitage, John. «Are Agile Methods Good for Design», Interactions, Volume 11, Issue 1, January-February, 2004.

13. Cagan, Marty. Inspired: How to Create Products Customers Love. Sunnyvale: SVPG Press, 2008.

14. Gothelf, Jeff. Lean UX: Applying Lean Principles to Improve User Experience. Sebastopol: O'Reilly Media, 2013.