
УТВЕРЖДЕНА

Решением Ученого совета
АНО ВО «Центральный университет»
«25» мая 2026 г.
Протокол № 2

**Рабочая программа дисциплины (модуля)
«Опыт клиента в сервисах и продуктах»**

Направление подготовки: 54.04.01 Дизайн

Направленность (профиль) подготовки: Проектирование человеческого опыта (Human Experience Design)

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Форма обучения: очная

Срок освоения программы: 2 года

Год набора: 2026

**Москва
2026**

Содержание

1. Краткая характеристика дисциплины (модуля)	3
2. Перечень планируемых результатов обучения.....	5
3. Тематический план.....	7
4. Содержание дисциплины (модуля).....	7
5. Учебно-методическое обеспечение	8
6. Материально-техническое обеспечение	8
7. Методические и оценочные материалы	10

1. Краткая характеристика дисциплины (модуля)

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Опыт клиента в сервисах и продуктах» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – магистратура по специальности 54.04.01 Дизайн, профиль «Проектирование человеческого опыта (Human Experience Design)», утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 1004 от 13.08.2020 года.

Изучение дисциплины (модуля) «Опыт клиента в сервисах и продуктах» обеспечивает подготовку обучающихся к проектированию сервисов и продуктов, ориентированных на реальные потребности и ожидания клиента, с учётом эмоциональных и поведенческих факторов взаимодействия. Освоение дисциплины формирует готовность создавать конкурентоспособные решения, основанные на анализе клиентского опыта и его системном развитии.

Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина (модуль) включена в учебный план по программе подготовки магистратуры по направлению 54.04.01 Дизайн, профиль «Проектирование человеческого опыта (Human Experience Design)» и входит в блок Факультативные дисциплины.

Дисциплина (модуль) изучается на 2 курсе в 4 семестре.

Цель изучения дисциплины (модуля): формирование у обучающихся системного понимания принципов проектирования клиентского опыта и развитие компетенций по созданию целостных сервисных решений, ориентированных на удовлетворённость, лояльность и ценность для клиента.

Задачи изучения дисциплины (модуля):

- сформировать знания о структуре клиентского пути и ключевых точках взаимодействия в цифровых и физических сервисах;
- изучить факторы, влияющие на доверие, удовлетворённость и эмоциональную вовлечённость клиента;
- развить умение анализировать клиентский путь и выявлять проблемные зоны взаимодействия;
- сформировать способность проектировать точки контакта и сервисные решения, ориентированные на устойчивую ценность;
- развить навыки исследования, оценки и итерационного улучшения клиентского опыта на основе анализа данных и обратной связи.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

знать:

- основные принципы формирования клиентского опыта в цифровых и физических сервисах;
- структуру клиентского пути и ключевые точки взаимодействия с продуктом или сервисом;
- факторы, влияющие на удовлетворённость, лояльность и доверие клиента;
- методы исследования и оценки клиентского опыта;
- роль эмоциональных и поведенческих аспектов в формировании ценности продукта.

уметь:

- анализировать клиентский путь и выявлять проблемные зоны взаимодействия;
- проектировать точки контакта с учётом потребностей и ожиданий клиента;
- формировать концепцию сервиса, ориентированную на создание устойчивой ценности;
- обосновывать проектные решения на основе данных исследований клиентского

- опыта;
- разрабатывать предложения по улучшению сервиса на основе анализа обратной связи.

владеть:

- навыками построения карты клиентского пути и визуализации точек контакта;
- навыками проведения базового анализа удовлетворённости и вовлечённости клиентов;
- навыками проектирования целостного клиентского опыта в рамках сервисной модели;
- навыками использования инструментов прототипирования для тестирования сервисных решений;
- навыками итерационной доработки продукта или сервиса на основе анализа данных и отзывов клиентов.

2. Перечень планируемых результатов обучения

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) при проведении учебных занятий в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками Университета и в форме самостоятельной работы обучающихся:

Компетенция	Содержание компетенции	Индикатор компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)
УК-6.	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1.	Знает методы самооценки и техники постановки личных и профессиональных целей
		УК-6.2.	Умеет формировать приоритеты деятельности и планировать развитие профессиональных компетенций
		УК-6.3.	Имеет практический опыт самостоятельного анализа результатов своей работы и внедрения мер по повышению эффективности деятельности
ОПК-3.	Способен разрабатывать концептуальную проектную идею; синтезировать набор возможных решений и научно обосновать свои предложения при проектировании дизайн-объектов, удовлетворяющих утилитарные и эстетические потребности человека (техника и оборудование, транспортные средства, интерьеры, среда, полиграфия, товары народного потребления); выдвигать и реализовывать креативные идеи	ОПК-3.1.	Знает основы концептуального проектирования и методы научного обоснования дизайнерских решений
		ОПК-3.2.	Умеет создавать и синтезировать инновационные проектные идеи, учитывая функциональные и эстетические потребности пользователей
		ОПК-3.3.	Имеет практический опыт разработки и реализации креативных дизайн-проектов в различных сферах человеческого опыта
ПК-3.	Способен применять профессиональные инструменты, современные информационные технологии и методы проектной деятельности для разработки и реализации решений в сфере дизайна	ПК-3.1.	Знает современные инструменты, информационные технологии и методы разработки и реализации дизайнерских решений, а также требования к подготовке материалов для различных сред и форматов
		ПК-3.2.	Умеет использовать профессиональные средства проектирования, визуализации, макетирования и прототипирования с применением современных информационных технологий при выполнении задач различной направленности
		ПК-3.3.	Имеет практический опыт

			применения цифровых и аналоговых инструментов, современных информационных технологий, соблюдения технических требований и подготовки материалов к передаче в производство или разработку
ПК-5.	Способен применять методы дизайн-исследований и критический подход для создания инновационных продуктов и сценариев будущего	ПК-5.1.	Знает современные методы дизайн-исследований, спекулятивного и критического дизайна
		ПК-5.2.	Умеет проводить исследовательские проекты, анализировать данные и формулировать инновационные концепции
		ПК-5.3.	Имеет практический опыт разработки прототипов и сценариев, основанных на критическом анализе и футуристических предположениях

3. Тематический план

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Трудоемкость, академические часы				ТКУ (текущий контроль успеваемости)
		Очная форма				
		Аудиторная работа		Контроль	Самостояте льная работа	
		Лекции	Семинары (практичес кие занятия)			
1	Основы формирования клиентского опыта	2	2	1	8	Домашнее задание
2	Клиентский путь и точки взаимодействия	2	2	1	8	Домашнее задание
3	Исследование и оценка клиентского опыта		2	1	5	Домашнее задание
4	Проектирование и развитие сервисных решений	7	7	1	23	Домашнее задание
	Зачет			4		Проект
Итого:		11	13	8	44	
Объем дисциплины (модуля) (в ак. ч.)		76				
Объем дисциплины (модуля) (в зач. ед.)		2				

4. Содержание дисциплины (модуля)

№п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание дисциплины (модуля) по темам
1	Основы формирования клиентского опыта	Понятие и структура клиентского опыта. Ценность сервиса для клиента. Эмоциональные и поведенческие факторы взаимодействия. Роль бренда в формировании восприятия.
2	Клиентский путь и точки взаимодействия	Моделирование клиентского пути. Анализ точек контакта в цифровой и физической среде. Выявление проблемных зон и разрывов взаимодействия. Формирование целостного сценария обслуживания.
3	Исследование и оценка клиентского опыта	Методы качественного и количественного исследования. Сбор и анализ обратной связи. Показатели удовлетворённости и лояльности. Интерпретация данных для принятия проектных решений.
4	Проектирование и развитие сервисных решений	Проектирование сервисной модели. Создание прототипов и тестирование решений. Итерационное улучшение сервиса. Стратегическое управление клиентским опытом.

5. Учебно-методическое обеспечение

Университет располагает полным набором лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, включая продукты отечественного производства.

Каждый студент в течение всего периода обучения получает индивидуальный неограниченный доступ к электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде университета. Эти системы предоставляют возможность доступа к ресурсам из любой точки, где есть подключение к сети Интернет, как на территории университета, так и за его пределами.

Студентам обеспечен удаленный доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Основная литература:

1. Абрамян, А. В. Разработка пользовательского интерфейса на основе системы Windows Presentation Foundation : учебник / А. В. Абрамян. М. Э. Абрамян ; Южный федеральный университет. — Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2017. — 301 с. - ISBN 978-5-9275-2375-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1020507>.

2. Графический дизайн. Современные концепции : учебник для вузов / ответственный редактор Е. Э. Павловская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 119 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11169-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586126>.

Дополнительная литература:

1. Намаконов, И. М. Креативность: 31 способ заставить мозг работать / Игорь Намаконов. - Москва : Альпина Паблишер, 2019. - 264 с. - (4К— навыки будущего). - ISBN 978-5-96142-638-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1078519>.

6. Материально-техническое обеспечение

Университет располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Помещения, которые представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского (практического) типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Изучение дисциплины (модуля) обеспечивается в учебных аудиториях, оснащенных:

- столами и стульями;
- компьютерной техникой;
- механическими калькуляторами;
- специализированным оборудованием, включая демонстрационное оборудование.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и

обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Обучающимся предоставляется доступ (в том числе удаленный) к ресурсам информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», электронным ресурсам (в том числе электронным библиотечным системам, современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам):

№	Наименование портала (издания, курса, документа)	Ссылка
1.	Научная электронная библиотека elibrary.ru библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp
2.	База данных для IT-специалистов	https://habr.com
3.	База данных ScienceDirect	https://www.sciencedirect.com
4.	Официальный сайт Министерства науки и высшего образования Российской Федерации	https://minobrnauki.gov.ru/
5.	Федеральный портал «Российское образование»	https://www.edu.ru/
6.	Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	http://window.edu.ru/
7.	Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов	http://school-collection.edu.ru/
8.	Федеральный центр информационно - образовательных ресурсов	http://fcior.edu.ru/

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Наименование ПО	Производство	Лицензионное / свободно распространяемое
Операционные системы:		
Microsoft Imagine (Windows Client, Server)	зарубежное	лицензионное
Браузеры:		
Яндекс.Браузер	отечественное	свободно распространяемое
Google Chrome	зарубежное	свободно распространяемое
Офисные приложения:		
Microsoft Imagine (Visio, OneNote)	зарубежное	лицензионное
TeXstudio	зарубежное	свободно распространяемое
Adobe Acrobat Reader	зарубежное	свободно распространяемое
Программное обеспечение для планирования и учета времени:		
Toggle app	зарубежное	свободно распространяемое
Системы управления проектами:		
Microsoft Imagine (Project)	зарубежное	лицензионное
Системы управления базами данных:		
Microsoft Imagine (SQL Server)	зарубежное	лицензионное
Системы резервного копирования (backup):		
Acronis Backup Advanced for HyperV	зарубежное	лицензионное
Справочно-правовые системы:		
КонсультантПлюс: справочно-правовая система	отечественное	лицензионное
Средства антивирусной защиты:		

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный Russian Edition	отечественное	лицензионное
Среды разработки:		
Visual Studio Code	зарубежное	свободно распространяемое
Bash (Unix shell)	зарубежное	свободно распространяемое
Anaconda	зарубежное	свободно распространяемое
Robotic Operating System	зарубежное	свободно распространяемое
CopelliaSim	зарубежное	свободно распространяемое
Google Colaboratory	зарубежное	свободно распространяемое
Пакеты программных средств и библиотек:		
AutoPsy	зарубежное	свободно распространяемое
Interactive Disassembler (IDA)	зарубежное	свободно распространяемое
Системы управления библиографической информацией:		
Zotero	зарубежное	свободно распространяемое
Сервисы и службы:		
Bind	зарубежное	свободно распространяемое
Docker	зарубежное	свободно распространяемое

7. Методические и оценочные материалы

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

В процессе изучения дисциплины (модуля) «Опыт клиента в сервисах и продуктах» в рамках текущего контроля успеваемости используются такие виды учебной работы, как лекции, семинары, домашние задания, проект, а также различные виды самостоятельной работы обучающихся по заданию преподавателя, направленные на развитие навыков профессиональной лексики, закрепление практических профессиональных компетенций, поощрение инициатив.

Лекция – систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера.

В процессе лекций рекомендуется вести конспект лекций: кратко и схематично фиксировать основные идеи, выводы и обобщения лекции; выделять важные мысли, ключевые слова и термины. Необходимо отметить вопросы или материалы, которые вызывают затруднения, и попытаться найти ответы в рекомендованной литературе. Если разобраться в материале не удастся, следует сформулировать вопрос и задать его преподавателю на консультации или во время семинарского (практического) занятия.

Семинар — это форма учебной деятельности, проводимая в учебном заведении под руководством преподавателя, где студенты активно участвуют в обсуждениях, практических заданиях и других формах взаимодействия.

Для успешной подготовки к семинару рекомендуется заранее ознакомиться с темой занятия и основными материалами, чтобы иметь возможность активно участвовать в обсуждении. Также полезно подготовить вопросы и идеи для обсуждения, что поможет глубже понять материал и продемонстрировать заинтересованность.

Домашнее задание – набор задач по темам недели.

При работе над домашними заданиями важно внимательно ознакомиться с требованиями и сроками выполнения. Рекомендуется разбивать задания на этапы, чтобы избежать перегрузки и лучше усвоить материал, использовать различные источники информации, включая учебники и онлайн-ресурсы, для более глубокого понимания темы.

Проект – исследовательская работа по дисциплине (модулю) и презентация

результатов.

Для успешной подготовки к проекту рекомендуется: четко определить цели и задачи проекта; составить план работы, разбив проект на этапы с указанием сроков выполнения каждого из них; использовать разнообразные источники информации и инструменты для исследования темы; регулярно проверять прогресс и вносить коррективы в план, если это необходимо.

Самостоятельная работа – работа студентов, направленная на углубленное изучение отдельных тем и вопросов учебной дисциплины (модуля).

В процессе самостоятельной работы студенты взаимодействуют с рекомендованными материалами при минимальном участии преподавателя. Задачи студента включают работу с конспектами лекций (обработка текста), повторное изучение учебных материалов планов и тезисов ответов, изучение дополнительных тем, выполнение учебно-исследовательских заданий и другое.

Система оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Критерии получения уровня и оценивания сформированности компетенций по дисциплине (модулю) «Опыт клиента в сервисах и продуктах»

Оценивание уровня учебных достижений обучающихся по дисциплине (модулю) осуществляется в виде текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) осуществляется в форме *зачета*, при этом проводится оценка компетенций, сформированных по дисциплине.

Для оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации используется десятибалльная шкала оценивания, которая соотносится с традиционной пятибалльной шкалой следующим образом, если иное не указано в силлабусе дисциплины:

Десятибалльная оценка	Пятибалльная оценка	Оценка за зачет	Общая характеристика результата обучения по дисциплине (модулю)
10	Отлично	Зачтено	Студент полностью владеет знаниями, изложенными в рабочей программе, и глубоко осмысляет дисциплину (модуль). Он самостоятельно и логически последовательно отвечает на все вопросы, акцентируя внимание на наиболее важном. Умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделяя ключевые моменты и устанавливая причинно-следственные связи. Четко формулирует ответы, уверенно интерпретирует результаты анализов и других исследований, а также решает сложные задачи. Студент хорошо знаком с методами исследования, необходимыми для практической деятельности, и умеет связывать теоретические аспекты дисциплины (модуля) с практическими
9	Отлично	Зачтено	
8	Отлично	Зачтено	

Десятибалльная оценка	Пятибалльная оценка	Оценка за зачет	Общая характеристика результата обучения по дисциплине (модулю)
			задачами.
7	Хорошо	Зачтено	Студент обладает знаниями предмета почти в полном объеме рабочей программы и самостоятельно, логически последовательно и всесторонне отвечает на все вопросы, акцентируя внимание на наиболее значимых моментах. Он умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделяя его ключевые аспекты и устанавливая причинно-следственные связи. Формулирует свои ответы, уверенно интерпретирует результаты анализов и других исследований, а также решает сложные ситуационные задачи. Студент хорошо знаком с методами исследования, необходимыми для практической деятельности, и умеет связывать теоретические аспекты предмета с практическими задачами.
6	Хорошо	Зачтено	
5	Удовлетворительно	Зачтено	Студент обладает базовыми знаниями по дисциплине (модулю), но испытывает трудности при самостоятельных ответах и использует неточные формулировки. В ходе ответов он допускает ошибки, касающиеся сути вопросов. Студент способен решать только самые простые задачи и владеет лишь минимальным набором методов исследования.
4	Удовлетворительно	Зачтено	
3	Не сдан	Не зачтено	Студент не овладел обязательным минимумом знаний по предмету и не может ответить на вопросы, даже если преподаватель задает дополнительные наводящие вопросы.
2	Не сдан	Не зачтено	
1	Не сдан	Не зачтено	

Дисциплина (модуль) «Опыт клиента в сервисах и продуктах» оценивается следующим образом:

Активность	Вес	Количество	Описание
Домашние задания	60%	4	Набор задач по темам недели
Зачет	40%	1	Проект – исследовательская работа по дисциплине (модулю) и презентация результатов

Формула расчёта итоговой оценки по дисциплине (модулю) «Опыт клиента в сервисах и продуктах»: $0,6 \times \text{Домашние задания} + 0,4 \times \text{Зачет}$.

Текущий контроль успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Примерное описание домашних заданий

Домашнее задание «Основы формирования клиентского опыта»

Выберите существующий сервис (банк, образовательная платформа, служба доставки, медицинский центр и др.) и выполните аналитическую работу:

- Опишите структуру клиентского опыта в выбранном сервисе.
- Определите ключевую ценность сервиса для клиента.
- Проанализируйте эмоциональные и поведенческие факторы взаимодействия.
- Оцените влияние бренда на восприятие сервиса.
- Сформулируйте вывод о целостности клиентского опыта.

Формат: аналитическая записка 4–6 страниц.

Домашнее задание «Клиентский путь и точки взаимодействия»

Для выбранного сервиса:

— Постройте карту клиентского пути от первого контакта до завершения взаимодействия.

- Определите цифровые и физические точки контакта.
- Выявите проблемные зоны и разрывы взаимодействия.
- Предложите улучшенный сценарий обслуживания.
- Обоснуйте предложенные изменения.

Формат: карта клиентского пути + пояснительная записка.

Домашнее задание «Исследование и оценка клиентского опыта»

Разработайте мини-план исследования клиентского опыта:

- Определите цель исследования.
- Выберите методы сбора данных (качественные и количественные).
- Сформулируйте показатели оценки удовлетворённости и лояльности.
- Предложите способ анализа полученных данных.
- Опишите, как результаты исследования повлияют на проектные решения.

Формат: проект исследования 3–5 страниц.

Домашнее задание «Проектирование и развитие сервисных решений»

Разработайте концепцию улучшения выбранного сервиса:

- Опишите сервисную модель и её ключевые элементы.
- Предложите прототип одного улучшенного элемента сервиса.
- Определите способ тестирования предложенного решения.
- Опишите этапы итерационного улучшения.
- Сформулируйте стратегическое направление развития клиентского опыта.

Формат: презентация (10–15 слайдов) + краткая пояснительная записка.

Пример проекта по дисциплине «Опыт клиента в сервисах и продуктах»

Цель проекта: разработать обоснованную концепцию улучшения клиентского опыта в выбранном сервисе или продукте на основе анализа клиентского пути, факторов удовлетворённости и данных исследования.

Задачи и этапы выполнения

1. Выбор объекта анализа

Определить сервис или продукт (цифровой, физический или комбинированный) и кратко описать его целевую аудиторию.

2. Анализ клиентского опыта

- Описать структуру клиентского опыта.
- Выявить ключевую ценность сервиса для клиента.
- Проанализировать эмоциональные и поведенческие факторы взаимодействия.
- Оценить влияние бренда на восприятие.

3. Моделирование клиентского пути

- Построить карту клиентского пути.
- Определить точки контакта в цифровой и физической среде.
- Выявить проблемные зоны и разрывы взаимодействия.

4. Исследование и оценка

- Предложить методы сбора обратной связи.
- Определить показатели удовлетворённости и лояльности.
- Проанализировать возможные данные и сделать выводы.

5. Разработка проектного решения

- Сформировать сервисную модель улучшения.
- Разработать прототип одного ключевого элемента.
- Описать этапы тестирования и итерационного улучшения.
- Обосновать стратегическое направление развития клиентского опыта.

Формат представления:

- Презентация проекта (15–20 слайдов);
- Карта клиентского пути;
- Прототип или схема улучшенного решения;
- Краткая пояснительная записка (8–10 страниц).

Критерии оценивания:

- Глубина анализа клиентского опыта и точек взаимодействия.
- Обоснованность проектных решений на основе данных и теоретических положений дисциплины.
- Целостность и логичность сервисной модели.
- Учет эмоциональных, поведенческих и брендовых факторов.
- Качество визуализации, аргументированность и профессиональность защиты проекта.

Задания для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

№ п/п	Задание	Ответ	Компетенция
1.	Укажите способ анализа собственной деятельности при разработке проекта клиентского опыта.	Самооценка	УК-6
2.	Назовите процесс осмысления собственных проектных решений после их реализации.	Рефлексия	УК-6
3.	Укажите инструмент определения приоритетов при проектировании сервисной модели.	Планирование / План	УК-6
4.	Назовите способ совершенствования собственной деятельности на основе выявленных ошибок в сервисном проекте.	Самокоррекция	УК-6

5.	Укажите подход к организации личного времени при подготовке исследования клиентского опыта.	Управление временем / Тайм-менеджмент	УК-6
6.	Назовите этап проектирования, на котором формируется концептуальная идея сервиса.	Концептуальный этап / Концепция	ОПК-3
7.	Укажите процесс объединения функциональных и эмоциональных характеристик сервиса в целостное решение.	Проектный синтез / Синтез решений	ОПК-3
8.	Назовите принцип проектирования, ориентированный на потребности и ожидания клиента.	Клиентоориентированность / Ориентация на клиента	ОПК-3
9.	Укажите вид обоснования проектных решений на основе данных о клиентском опыте.	Научное обоснование	ОПК-3
10.	Назовите форму представления целостной идеи клиентского опыта в проектной документации.	Проектная концепция	ОПК-3
11.	Укажите инструмент визуализации последовательности взаимодействия клиента с сервисом.	Карта клиентского пути	ПК-3
12.	Назовите метод создания упрощённой модели сервисного решения для его проверки.	Прототипирование	ПК-3
13.	Укажите средство структурирования точек контакта клиента с сервисом.	Сервисная схема	ПК-3
14.	Назовите способ последовательного улучшения сервиса на основе анализа обратной связи.	Итерация / Итерационная доработка	ПК-3
15.	Укажите документ, описывающий структуру и логику функционирования сервиса.	Сервисная модель	ПК-3
16.	Назовите метод исследования клиентского опыта, основанный на личном общении с пользователем.	Интервью / Глубинное интервью	ПК-5
17.	Укажите количественный метод оценки удовлетворённости клиентов.	Анкетирование / Опрос	ПК-5
18.	Назовите способ анализа отзывов клиентов для выявления проблемных зон сервиса.	Анализ обратной связи	ПК-5
19.	Укажите подход к формированию инновационного сервиса через переосмысление существующего клиентского пути.	Критический подход / Критический анализ	ПК-5