МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____ В.Г. Шубаева
«28» августа 2021 г.

Проектирование пользовательского опыта в маркетинге

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/ *Специальность*	*38.04.02 Менеджмент*
Направленность (профиль) программы/ *Специализация*	*Маркетинг и цифровые коммуникации*
Уровень высшего образования	*Магистратура*
Форма обучения	*очная*

Составитель*(и)*:

, Марцулевич Дмитрий Валерьевич

Часов по учебному плану	108	**Виды контроля в семестрах:**
в том числе:		
контактная работа	32	Экзамен: семестр 2
самостоятельная работа	40	
часов на контроль	36	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	2
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	18
Практические занятия	14
Лабораторные работы	
Итого аудиторных часов	**32**
Самостоятельная работа	40
Часы на контроль	36
Итого академических часов	**108**
Общая трудоемкость в зачетных единицах	**3**

Санкт-Петербург
2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 3

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* 4

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 6

5.1 Рекомендуемая литература 6

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства 7

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД) 7

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 9

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 10

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 11

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации 11

1.2 Темы письменных работ 11

1.3 Контрольные точки 11

1.4 Другие объекты оценивания 11

1.5 Самостоятельная работа обучающегося 11

1.6 Шкала оценивания результата 11

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Установить роль проектирования пользовательского опыта (User Experience, UX) в контексте современного маркетинга. Показать связь UX с современными концепциями маркетинга (потребительская ценность, холистический маркетинг, маркетинг взаимодействия). Сформировать у студентов систему базовых знаний в области проектирования пользовательского опыта, включая терминологию, основные теоретические положения и методы исследований. Рассмотреть понятие юзабилити информационного ресурса как центральное в системе проектирования пользовательского опыта в цифровой среде. Подготовить студентов к базовому применению комплекса практических инструментов, включая программное обеспечение и методики проектного подхода на этапах разработки, проектирования и оценки пользовательского опыта.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В Проектирование пользовательского опыта в маркетинге относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	**Код и наименование индикатора достижения компетенций**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**
ПК-2 - Способен самостоятельно проводить маркетинговые исследования, собирать, обрабытывать и анализировать маркетинговые данные для обоснования маркетинговых решений	*ПК-2.1 - Проводит исследования поведения субъектов маркетинговой системы, разрабатывает решения по проектированию пользовательского опыта*	*Знать: Знать основные методы исследований юзабилити: качественные методы (глубинные интервью), количественные методы (опросы, A/B тестирование). Знать специфические методы исследования User Experience: тестирование древа иерархии, сортировка карточек, эвристические методы оценки юзабилити* *Уметь: Уметь применять методы маркетинговых исследований для сбора и анализа данных в проектировании пользовательского опыта (онлайн-опросы, фокус-группы, интервью). Уметь проводить оценку юзабилити сайтов и приложений, находить и классифицировать основные ошибки юзабилити..* *Владеть: Владеть навыками разработки и анализа модели пользовательского опыта CJM (customer journey map). Владеть практическими инструментами проектирования UX для обоснования маркетинговых решений..*

УК-2 - Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	*УК-2.2 - Проектирует решение конкретных задач через определение оптимальных способов решения, определяет ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели*	*Знать: Знать основные модели работы в современных проектных группах. Знать этапы и назначение моделей работы: спринт, SCRUM, agile.* *Уметь: Уметь определять ключевые пользовательские сценарии и их взаимосвязь с бизнес-процессами. Уметь выявлять критические точки, препятствующие положительному пользовательскому опыту. Уметь определять последовательность проектирования пользовательского опыта в контексте жизненного цикла продукта..* *Владеть: Владеть навыками исследования потенциальных пользователей продукта на раннем этапе разработки продукта. Владеть алгоритмом итеративной разработки пользовательского опыта в продукте. Владеть инструментарием оценки пользовательского опыта в ранних прототипах, выдвигать гипотезы и выполнять аналитическую работу по улучшению пользовательского опыта на поздних стадиях жизненного цикла продукта..*

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	**Содержание дисциплины**	**Объем дисциплины (академические часы)**			
		Контактная работа			**СРО**
		ЗЛТ	**ПЗ**	**ЛР**	
Тема 1. Понятие User Experience (UX). Пользовательский опыт в маркетинге.	Взаимосвязь маркетинга и UX в контексте цепочек создания потребительской ценности.-Эволюция понимания UX: эргономика, веб-дизайн, юзабилити, проектирование потребительского опыта, customer experience, human experience, service design.-Взаимопересечение понятий UX, UXD, CX, UI, IxD, IA. Отличие соответствующих направлений/практик/дисциплин.-Различные вакансии UX-специалиста, требования и знания к ним.	1			4
Тема 2. UX: взаимодействие на стыке бизнеса, пользователя, информационного продукта/приложения/товара.	Основы проектирования пользовательского опыта: Контент - Контекст - Пользователи:-• Контент: средства и способы передачи информации в широком смысле (товар/услуга);-• Контекст: среда в широком смысле (PEST-анализ)/ экосистема, цели и задачи бизнеса;-• Пользователи: потребности пользователя, нужды и услуги.	1	2		4
Тема 3. Затраты (когнитивные,	Ценность для потребителя. Выгоды и атрибуты полезности.-Затраты потребителя на	2			4

временные, физические) и выгоды потребителя как основа создания успешного продукта.	приобретение товара/услуги или выполнение работы. Неопределенность и риски. Затраты времени и усилий. Когнитивная нагрузка и психология восприятия. Поведенческая модель Фогга. Интерфейсы массовые и профессиональные. -Трансакционные затраты: физические и ментальные.				
Тема 4. Исследование пользователей. Проекция задач пользователя на бизнес-контекст.	Современные наборы инструментов исследований пользователей в UX: От “Персоны” к Jobs-To-Be-Done (JTBD). Критерии выполнения работы: функциональный, эмоциональный-личный, эмоциональный-социальный.-Методология CJM (карта пути клиента): что это такое и как создать. Создание ценностного предложения (VPC, Value proposition canvas).	2	2		4
Тема 5. Юзабилити как центральное понятие UX информационного ресурса. Основные составляющие и проблемы определения.	Основные составляющие юзабилити: простота использования и удобство взаимодействия. Дизайн, Функциональность, Качество информации, Технические аспекты работы информационного ресурса, Структура/организация информации, Качество поиска/использование поисковой строки, Простота использования, Взаимодействие, Навигация.	2	2		4
Тема 6. Информационная архитектура в контексте UX.	Взаимодействие с информацией как основа современных интерфейсов. -Информационная архитектура: организация информации, структура, наименование и поиск (навигация) информационных ресурсов. Модели информационного поиска.	2	2		4
Тема 7. Методы оценки юзабилити и UX-аналитика.	• Количественная/опросная группа методов. -Проблемы оценивания с помощью шкал. Теоретические основы шкалирования: номинальные, интервальные, относительные шкалы. Количественная оценка юзабилити: шкалы SUS, WAMMI, UFOS. -• Социологическая группа методов.-Выполнение рабочих заданий, протоколы самоотчёта (дневниковые исследования), фокус-группы, анализ отзывов-• Экспертная группа методов.-Эвристический метод, бенчмаркинг, чек-листы, прототипирование, персоны и пользовательские сценарии-• Измерительные/регистрационные методы -Веб-метрики и пользовательский опыт. -A/B тесты, eye-tracking, карты кликов и тепловая карта сайтов.-• Методы исследования информационной архитектуры: тестирование древа иерархии, сортировка карточек.	2	2		4
Тема 8. Алгоритм проектирования	Обобщенный алгоритм проектирования пользовательского опыта. Применение	2			4

UX. Прикладные программы для проектирования UX	итераций: исследование - внедрение - оценка.-Программное обеспечение и веб-сервисы для UX: Sketch, Figma, Axure, Treejack, Usabilitest. Проведение онлайн-опросов для оценки юзабилити (искажения выборки и способы сбора данных).				
Тема 9. Организация UX-проектирования в компании. Современные подходы в проектном и продуктовом менеджменте: SCRUM, спринт, дизайн-мышление	Организация UX-исследований и проектирования пользовательского опыта в компаниях разного масштаба:-• Маркетолог-юзабилист (“один за всех”);-• UX в стартапах (акцент на выявление истинных нужд пользователя, продвижение одного товара/услуги);-• UX-агентства (UX “на потоке”);-• UX в корпорациях (подразделение/отдел крупной компании, взаимодействие с дизайнерами/маркетологами/продажами);-• UX-лаборатории (организация и основные элементы UX-лаборатории).-Методики управления проектами: SCRUM, Agile, CustDev (customer development), Kanban, спринт.	2	4		4
Тема 10. Будущее проектирования потребительского опыта. Профессии, связанные с CX или Human Experience. Удобство использования в виртуальной/дополненной реальности.	Проектирование пользовательского опыта в фиджитал системах (системы, которое предполагают интегрированное использование физических объектов и цифровых сервисов.-Профессии будущего на стыке NBICS-технологий (Дизайнер виртуальной реальности, Инженер дополненной реальности, Проектировщик нейроинтерфейсов и т.д.).	2			4
Контроль:					**36**
Всего по дисциплине:		**18**	**14**	**0**	**40**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Электронные ресурсы**
Купер, А., Рейман, Р., Кронин, Д. Алан Купер об интерфейсе. Основы проектирования взаимодействия. /	

Пер. с англ. М. Зислиса. СПб.: СимволПлюс, 2009., 688 с.	
Resmini A., Rosati L. Pervasive Information Architecture: Designing CrossChannel User Experience. Burlington: Morgan Kaufmann, 2011., 250 p.	
Розенфельд Л., Морвиль П. Информационная архитектура в Интернете. Пер. с англ. С. Маккавеева СПб: Символ Плюс, 2005. – 544 с.	
Круг С. Веб-дизайн: книга Стива Круга или «не заставляйте меня думать!». Пер. с англ. Ю.Асотова, В. Овчинникова. СПб.: Символ-Плюс 2008. – 224 с.	
Морвиль П. Тотальная видимость. Пер с. англ. С. Иноземцева. СПб.:СимволПлюс, 2008. - 272 с.	
Сергеев С. Ф. Методы тестирования и оптимизации интерфейсов информационных систем: учебное пособие. СПб: НИУ ИТМО, 2013. – 117 с	
Норман, Д.А. Дизайн привычных вещей. Пер. с англ. А. Семина. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. - 384 с.	https://unecon.miflib.ru/#/book/21543/ebook

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- Microsoft Office Professional
- Microsoft Windows Professional

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)

8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование учебных аудиторий, перечень	**Адрес (местоположение) учебных аудиторий**
Ауд. 304 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 30 посадочных мест; доска меловая 1 шт.; тумба; Компьютер Intel Core 2 Duo E7300 2.6/2Gb/120Gb/Philips, Акустическая система JBL CONTROL 25 WH (пара колонок) - 1 шт., Микшер-усилитель TA-1120 - 1 шт., Проектор Acer P1201 1*1.55* - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

– учебно-методической документацией;

– локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;

– графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

1 Юзабилити-аудит сайтов компаний (сайты компаний выбираются в зависимости от сферы интересов студентов, либо назначаются преподавателем), не являющихся лидерами рынков. Ориентировочный список: интернет-магазины, замыкающие топ-50, сайты региональных банков

2 Процесс исследования пользовательского опыта и разработки CJM (customer journey map). -Провести глубинное интервью с потенциальными пользователями. Определить текущие сценарии пользовательских задач. Разработать прототип сайта / приложения (Figma или бума

1.2 Темы письменных работ

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	*Аналитическая работа*	*с помощью технических средств и информационных систем*	*1-6*
2	*Индивидуальное задание*	*с помощью технических средств и информационных систем*	*7-8*
3	*Текущий контроль*	*устно*	*1-10*

1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Выполнение домашних заданий	*1-10*

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле

успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.
Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<=54	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
>=85	отлично

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.