

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

*Институт гостиничного бизнеса и туризма*

Рекомендовано МССН

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Наименование дисциплины**

**Методы креативного мышления**

**Рекомендуется для направления подготовки**

**38.04.02 Менеджмент (Магистратура)**

**Управление клиентским опытом и инновации в сервисе**  
*(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)*

Москва

2021

## 1. Цели и задачи дисциплины:

Цель – ознакомить студентов с теоретическими принципами и методическими подходами, используемыми в практике креативных технологий. Выделить наиболее актуальные, практически значимые вопросы современных креативных технологий – ТРИЗ и технологии дизайн мышления; представить преимущественно практический аспект реализации наиболее востребованных современных креативных технологий, учитывая исключительную значимость данной проблематики для бизнес среды, дать проблемное изложение материала в контексте современной ситуации; выработать у студентов потребность к самостоятельному, свободному, творчески активному подходу и осмыслению знаний и готовности к внедрению инновационных подходов в бизнес среде.

Изучение дисциплины направлено на решение следующих задач:

- Развитие практических навыков использования инструментов и техник клиенто-ориентированных методологий разработки новых товаров и услуг;
- Формирование практических умений и навыков использования теории решения изобретательских задач при разработке и внедрении инновационных проектов.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Методы креативного мышления» относится к дисциплинам вариативной компоненты обязательной части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 учебного плана.

Таблица № 1

### Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Универсальные компетенции			
1.	Способен определить и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки УК-6	нет	<ul style="list-style-type: none"><li>• Научно-исследовательская работа</li><li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li></ul>
Общепрофессиональные компетенции			

2.	Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность и социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды ОПК-3	нет	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стратегический менеджмент в сфере сервиса</li> <li>• Управление качеством услуг и обслуживания в сфере сервиса</li> <li>• Преддипломная практика;</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
<b>Профессиональные компетенции</b>			
3.	Способен управлять внедрением технологических инноваций и современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы сервиса. ПК-4	нет	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализ и визуализация данных</li> <li>• Современные ИТ-системы в менеджменте сервиса</li> <li>• Инновационный менеджмент и предпринимательство в сфере сервиса</li> <li>• Excel</li> <li>• Программирование на Python</li> <li>• Введение в операционный менеджмент</li> <li>• Преддипломная практика;</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>

### **3. Требования к результатам освоения дисциплины**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– способен определить и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки УК-6;

– способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность и социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды ОПК-3;

– способен управлять внедрением технологических инноваций и современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы сервиса ПК-4.

**ЗНАТЬ:**

– принципы и модели дизайн-мышления в контексте использования данной методики для разработки новых товаров и услуг, решения бизнес-задач;

– методы поиска решения задач на основе теории решения изобретательских задач.

– структуру нововведений, этапы прохождения инновационного процесса.

**УМЕТЬ:**

– использовать инструменты описания потребительского опыта, выявлять и анализировать поведенческие характеристики потребителей, структурировать проблемы потребительского опыта, генерировать новые идеи, разрабатывать и тестировать прототипы;

– аргументировать свои мысли в дискуссии с коллективом, анализировать принятые решения, видеть инновационные решения в поставленных задачах;

– ставить задачи, выявлять и разрешать противоречия, альтернативные пути решения при разработке и внедрении инновационных проектов.

**ВЛАДЕТЬ:**

– средствами графической визуализации основных элементов потребительского опыта, аналитического описания проблем потребительского опыта.

– методами решения изобретательских задач: ставить задачи и определять программу исследования, выбирать методы решения задач, интерпретировать, представлять и применять полученные результаты.

**4. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Модуль
		1
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	36	36
В том числе:	-	-
Лекции	18	18
Практические занятия	18	18
В том числе в интерактивной форме	8	8
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	72	72
<b>Контроль (зачет с оценкой)</b>	-	-

Общая трудоемкость	час	108	108
	зач. ед.	3	3

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)
1	Раздел 1. Креативные технологии в бизнес-среде	История вопроса. Инновации и креативность. Ключевые инструменты креативного мышления.
2	Раздел 2. Описание потребительского «опыта и развитие потребителя	Статические и динамические организационные способности. Управление продуктом и управление проектом. Жизненный цикл проекта и продукта. Продуктово- и клиентоориентированные подходы к разработки новых товаров и услуг. Основные этапы дизайн мышления. Анализ потребительского поведения с целью выявления проблем, новых потребностей и предпочтений. Принципы потребительской этнографии. Инструменты описания и анализа потребительского поведения. Эмпатическая карта. Социальная сеть потребителя. Профиль потребителя. Временная шкала. Карта предоставления услуги. Сториборд.
3	Раздел 3. Структуризация потребительских проблем и генерация идей.	Проблема и ее контекст. Определение ключевых несоответствий. Инструменты структуризации проблемы. Описание ключевых несоответствий и их ранжирование. Дедукция, индукция, абдукция. Дивергентное и конвергентное мышление. Интегральное мышление Р.Мартина. Методы стимулирования творческой активности. Методы поиска новых идей. Принципы и подходы ТРИЗ. Игротехника и геймсторминг. Отбор, сортировка и структуризация базовых идей. Формулировка гипотез.
4	Раздел 4. Разработка и тестирование прототипов. Развитие продукта	Разработка функциональных и элементных моделей. Модели функционирования товаров и услуг. Разработка дизайна. Разработка системы поддерживающего и сопровождающего сервиса. Определение информационного образа продукта. Дизайн нарратива. Тестирование прототипа. Диаграмма Харриса. Дальнейшее развитие продукта. Этические и эстетические проблемы новых товаров и услуг (throw-away society, функционализм). Сравнение различных методик разработки новых товаров и услуг (lean start-up, customer development, running lean, design sprint, system engineering).
5	Раздел 5. Основные понятия ТРИЗ. Инструменты ТРИЗ	Базовые посылки ТРИЗ. Противоречивость мира. Противоречия как основа развития. ТРИЗ как прикладная диалектика. Сравнение ТРИЗ с другими методами решения задач. Уровни изобретений. Краткая история ТРИЗ.

		<p>Объект. Система. Принцип эмерджентности. Исчезновение системного эффекта при разрушении системы.</p> <p>Системы материальные и нематериальные. Среда и взаимодействие системы со средой. Среда. Вход/выход. Функции системы. Функциональность системы как ее определяющая характеристика. Основной эффект, побочные эффекты, сверхэффект. Открытые и замкнутые системы. Черный ящик. Состав системы. Компоненты. Элементы и подсистемы. Надсистемы. Существенные и несущественные компоненты. Композиция и декомпозиция. Структура системы. Существенные и несущественные связи. Иерархичность.</p> <p>Функции системы: основная и дополнительная. Основной эффект и сверхэффект. Функции полезные и вредные: для человека, для среды, для самой системы. Идеальность системы.</p> <p>Формула для оценки степени идеальности. Применение формулы для определения путей совершенствования системы.</p> <p>Уточнение формулы для эргономических систем. Системы конкурирующие, альтернативные, антисистемы.</p> <p>Виды противоречий в технических системах; административные, техническое, физические. Виды противоречий в организационных системах: административные, организационное, личностное, психологическое.</p> <p>Графическое изображение противоречий («глазки»). Нежелательный эффект. Средство устранения. Инструмент и изделие. Конфликтующая пара. Оперативная зона. Оперативное время.</p> <p>Вещественно-полевые ресурсы. Источники ресурсов: сама система / окружающая среда/другая система. «Копеечные ресурсы». Отходы. Классификация ресурсов.</p> <p>Приёмы разрешения технических противоречий. Перечень приёмов. Классификация приёмов. Таблица выбора приемов.</p> <p>Приемы разрешения физических противоречий.</p>
--	--	---

**5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами**

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин				
		1	2	3	4	5
1.	Стратегический менеджмент в сфере сервиса	+	+	+		

2.	Управление качеством услуг и обслуживания в сфере сервиса	+		+	+	+
3.	Анализ и визуализация данных	+	+	+	+	+
4.	Современные ИТ-системы в менеджменте сервиса	+	+	+		+
5.	Инновационный менеджмент и предпринимательство в сфере сервиса		+		+	+
6.	Excel	+	+	+	+	+
7.	Программирование на Python	+	+	+		
8.	Введение в операционный менеджмент	+	+		+	+
9.	Научно-исследовательская работа	+	+	+	+	+
10.	Преддипломная практика	+	+	+	+	+
11.	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы	+	+	+	+	+

### 5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПР	СРС	Всего
	<b>Раздел 1. Креативные технологии в бизнес-среде.</b>				
1	Тема 1. Инновации и креативность. Ключевые инструменты креативного мышления.	1	2	3	6
	<b>Раздел 2. Описание потребительского «опыта и развитие потребителя.</b>				
2	Тема 2. Роль и место процессов разработки товаров и услуг в деятельности современной компании.	2	1	5	8
3	Тема 3. Потребительская этнография.	1	2	4	7
	<b>Раздел 3. Структуризация потребительских проблем и генерация идей.</b>				
4	Тема 4. Определение и структуризация проблемы.	1	1	5	7
5	Тема 5. Генерация идей и поиск решений проблемы потребителя.	2	2	5	9
	<b>Раздел 4. Разработка и тестирование прототипов. Развитие продукта.</b>				
6	Тема 6. Разработка и тестирование прототипа.	2	2	6	10
7	Тема 7. Развитие продукта.	1	1	7	9
	<b>Раздел 5. Основные понятия ТРИЗ.</b>				

8	Тема 8. Базовые посылки Теории решения изобретательских задач.	2	1	9	12
9	Тема 9. Основные понятия ТРИЗ.	2	2	8	12
10	Тема 10. Приемы разрешения противоречий.	2	2	10	14
11	Тема 11. Инструменты ТРИЗ.	2	2	10	14
	Контроль (экзамен)	-	-	-	-
	Итого:	18	18	72	108

## 6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен

## 7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	1	Инновации и креативность. Ключевые инструменты креативного мышления.	2
2	2	Роль и место процессов разработки товаров и услуг в деятельности современной компании.	1
		Потребительская этнография. *	2
3	3	Определение и структуризация проблемы.	1
		Генерация идей и поиск решений проблемы потребителя. *	2
4	4	Разработка и тестирование прототипа. *	2
		Развитие продукта.	1
5	5	Базовые посылки Теории решения изобретательских задач.	1
		Основные понятия ТРИЗ.	2
		Приемы разрешения противоречий. *	2
		Инструменты ТРИЗ.	2

\*занятие в интерактивной форме

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Аудитория, оборудованная компьютером, мультимедийным проектором и проекционным экраном.

## 8. Информационное обеспечение дисциплины

а) Windows, Microsoft Office, Интернет

б) <http://esystem.pfur.ru/> Телекоммуникационная учебно-информационная система

РУДН

в) <http://lib.rudn.ru/> Электронная библиотечная система РУДН

## **9. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

### **Основная литература**

1. Теория решения изобретательских задач: научное творчество учебное пособие для вузов / М. М. Зиновкина, Р. Т. Гареев, П. М. Горев, В. В. Утемов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 124 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11140-8. <https://urait.ru/book/teoriya-resheniya-izobretatelskih-zadach-nauchnoe-tvorchestvo-455862>

### **Дополнительная литература**

1. Кнапп, Дж., Ковитц, Б., Зерацки Дж. Спринт. Как разработать и протестировать новый продукт всего за пять дней. — М.: Альпина, 2017. Режим доступа <http://lib.alpinadigital.ru/reader/book/12843>

2. Остервальдер А., Пинье И. Построение бизнес-моделей: Настольная книга стратега и новатора. — Альпина Паблишер, 2012. <http://lib.alpinadigital.ru/reader/book/5948>

3. ТРИЗ. Анализ технической информации и генерация новых идей : учеб. пособие / Н.А. Шпаковский. — 2-е изд., стереотип. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 264 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/759970>

4. Найти идею: Введение в ТРИЗ - теорию решения изобретательских задач / Альтшуллер Г.С., - 9-е изд. - М.:Альпина Пабл., 2016. - 402 с.: ISBN 978-5-9614-5558-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/915077>

### **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).**

11. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины (Приложение 1).

12. Методические указания для подготовки обучающихся к практическим занятиям (Приложение 2).

13. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (Приложение 3).

### **12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).**

В данной рабочей программе фонд оценочных средств приводится в сокращении. Полный текст фонда оценочных средств содержится в Приложении 4.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта

деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

– контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ОС ВО РУДН и ФГОС;

– оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;

– обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

**Планируемые уровни оценки компетенции:**

– **пороговый** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 51-68 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;

– **продвинутый** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 69-85 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;

– **высокий** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 86-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;

4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их

формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

**Разработчики:**

Доцент, к.экон.н.

должность, название кафедры



О.Ю. Зевке

инициалы, фамилия

Руководитель программы

Профессор, д.э.н.

должность, название кафедры



Е.С. Богомолова

инициалы, фамилия