

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.04.2026 21:25:06
Уникальный программный ключ:
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

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

Высшая школа управления

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

UX И СЕРВИС-ДИЗАЙН ВНУТРЕННИХ ЛОГИСТИЧЕСКИХ ИТ-СИСТЕМ

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:

38.04.02 МЕНЕДЖМЕНТ

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):

УМНАЯ ЛОГИСТИКА (SMART LOGISTICS) И УПРАВЛЕНИЕ ЦЕПЯМИ ПОСТАВОК

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2026 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «UX и сервис-дизайн внутренних логистических IT-систем» входит в программу магистратуры «Умная логистика (Smart Logistics) и управление цепями поставок» по направлению 38.04.02 «Менеджмент» и изучается в 3 семестре 2 курса. Дисциплину реализует Кафедра прикладного искусственного интеллекта. Дисциплина состоит из 3 разделов и 18 тем и направлена на изучение принципов UX-дизайна и сервис-дизайна применительно к внутренним IT-системам логистики (WMS, TMS, ERP, Control Tower): исследование пользователей, проектирование интерфейсов, создание прототипов, юзабилити-тестирование, проектирование сервисных процессов.

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов навыков постановки задач IT-командам на разработку и доработку логистических систем с позиции пользователя: проведение UX-исследований, создание прототипов интерфейсов, описание пользовательских сценариев и сервисных процессов.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «UX и сервис-дизайн внутренних логистических IT-систем» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1 Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта; УК-2.2 Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения; УК-2.3 В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы; УК-2.4 Анализирует план-график реализации проекта в целом и выбирает оптимальный способ решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений; УК-2.5 Контролирует ход выполнения проекта, корректирует план-график в соответствии с результатами контроля;
ПК-2	Способен разрабатывать стратегии в области логистической деятельности по перевозкам грузов в цепи поставок	ПК-2.1 ; ПК-2.2 ; ПК-2.3 ; ПК-2.4 ; ПК-2.5 ; ПК-2.6 ;

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «UX и сервис-дизайн внутренних логистических IT-систем» относится к блоку по выбору блока образовательной программы высшего образования.

В рамках образовательной программы высшего образования обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «UX и сервис-дизайн внутренних логистических IT-систем».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	НИРМ; Управленческая экономика; Логистика хабов, транспортная логистика, интралогистика; Моделирование и оптимизация бизнес-процессов; IoT и автоматизация в складах и транспортной логистике; Разработка корпоративной нормативной документации на процессы и процедуры; Нормативное регулирование и стандарты в логистике ритейла, техническое регулирование в ЕАЭС;	Преддипломная практика; Организационно-управленческая практика;
ПК-2	Способен разрабатывать стратегии в области логистической деятельности по перевозкам грузов в цепи поставок	НИРМ; Логистика хабов, транспортная логистика, интралогистика; Моделирование и оптимизация бизнес-процессов; Доставка последней мили: аналитика данных и модели, управление рисками; IoT и автоматизация в складах и транспортной логистике;	Организационно-управленческая практика; Преддипломная практика;

* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

** - элективные дисциплины /практики

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «UX и сервис-дизайн внутренних логистических IT-систем» составляет «2» зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очной формы обучения.

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.		Семестр(-ы)
			3
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	36		36
Лекции (ЛК)	18		18
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	18		18
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	27		27
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i>	9		9
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	72	72
	зач.ед.	2	2

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
Раздел 1	Основы UX в логистических системах	1.1	UX в контексте логистики	Что такое UX (User Experience). Пользователи логистических систем: операторы склада, диспетчеры, менеджеры. Последствия плохого UX: ошибки, замедление процессов, текучка. Обзор логистических систем: WMS, TMS, Control Tower. UX как конкурентное преимущество.	ЛК
		1.2	UX-исследования	Методы исследования: интервью с пользователями, наблюдение на рабочем месте (contextual inquiry), опросы, анализ данных об использовании системы. Персоны: создание профиля пользователя. Customer journey map для оператора склада.	ЛК
		1.3	Принципы проектирования интерфейсов	Принципы: простота, консистентность, обратная связь, предотвращение ошибок. Законы UX: закон Хика, закон Фиттса, принцип Миллера. Специфика промышленных интерфейсов: высокая частота использования, стресс, физические условия. Мобильные vs. десктопные системы для склада.	ЛК
		1.4	UX-аудит логистической системы	Анализ скриншотов реального WMS/TMS. Выявление UX-проблем по чек-листу (Nielsen's heuristics). Приоритизация проблем по критичности. Рекомендации по улучшению.	СЗ
		1.5	Интервью с пользователем	Ролевая игра: интервью с оператором склада (роли — интервьюер и пользователь). Составление гайда. Проведение интервью. Анализ результатов. Формирование инсайтов.	СЗ
		1.6	Персоны и Customer Journey Map	Figma/Miro: создание персоны оператора склада и диспетчера TMS. Построение CJM для процесса «приёмка товара». Выявление болевых точек.	СЗ
Раздел 2	Прототипирование и тестирование	2.1	Прототипирование	Виды прототипов: бумажные, wireframes, hi-fi прототипы. Инструменты: Figma, Miro. Компоненты интерфейса: навигация, формы, таблицы, дашборды. Специфика мобильных интерфейсов для складских операций.	ЛК
		2.2	Юзабилити-тестирование	Методы тестирования: модерлируемое, немодерлируемое, A/B тест. Метрики юзабилити: время выполнения задачи, количество ошибок, NPS. Проведение тестирования с минимальными ресурсами. Анализ результатов.	ЛК

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
		2.3	Сервис-дизайн логистических процессов	Сервис-дизайн: проектирование сервиса целиком, а не только интерфейса. Инструменты: Service Blueprint, диаграмма процесса. Применение: проектирование процесса обработки претензий, онбординга нового оператора склада.	ЛК
		2.4	Wireframe в Figma	Figma: создание wireframe экрана приёма товара в WMS. Компоненты: список задач, сканер штрихкода, статусы, кнопки действий. Итерация по обратной связи группы.	СЗ
		2.5	Юзабилити-тест прототипа	Тестирование wireframe: участник выполняет 3 задачи (найти заказ, подтвердить приёмку, сообщить о расхождении). Наблюдение, фиксация ошибок, время. Анализ результатов.	СЗ
		2.6	Service Blueprint	Miro: Service Blueprint процесса «возврат товара на склад» — действия клиента, фронт-офис, бэк-офис, IT-системы. Выявление узких мест.	СЗ
Раздел 3	Постановка задач и итоговые проекты	3.1	Постановка задач IT-команде	Пользовательские истории (User Stories): формат «Как [роль], я хочу [действие], чтобы [цель]». Критерии приёмки (Acceptance Criteria). Приоритизация: MoSCoW, матрица усилие/ценность. Работа с беклогом.	ЛК
		3.2	Доступность и инклюзивность	Стандарты доступности (WCAG). Цветовой контраст, размер шрифта, альтернативный текст. Особенности пользователей на производстве: перчатки, шум, яркое освещение. Адаптация интерфейсов для разных условий работы.	ЛК
		3.3	Метрики UX и ROI от улучшений	Метрики: SUS (System Usability Scale), NPS, время на задачу, количество ошибок. Как считать ROI от UX-улучшений: экономия времени оператора. Построение бизнес-кейса для UX-инвестиций.	ЛК
		3.4	Пользовательские истории	Написание User Stories для нового модуля WMS (управление возвратами). Критерии приёмки. Приоритизация по MoSCoW. Формирование мини-беклога.	СЗ
		3.5	Hi-fi прототип	Figma: создание интерактивного прототипа экрана Control Tower (дашборд + детальный просмотр заказа + алерт). Настройка переходов. Демонстрация.	СЗ
		3.6	Итоговый проект	Защита UX-проекта (7 мин): исследование → персоны → CJM → wireframe → тестирование → User Stories. Оценка по чек-листу.	СЗ

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – практические/семинарские занятия.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	
Для самостоятельной работы	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	

* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Новиков, В. Э. Информационное обеспечение логистической деятельности торговых компаний : учебное пособие для вузов / В. Э. Новиков. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 135 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19288-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/556253>

Дополнительная литература:

1. Марш, Дж. «UX для бизнеса: как создавать цифровые решения, ценные для бизнеса и пользователей». — Издательство «БХВ», 2025. — 304 с. — ISBN 978-601-12-3347-7.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<https://mega.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС «Юрайт» <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru

- ЭБС «Знаниум» <https://znanium.ru/>
- 2. Базы данных и поисковые системы
 - Sage <https://journals.sagepub.com/>
 - Springer Nature Link <https://link.springer.com/>
 - Wiley Journal Database <https://onlinelibrary.wiley.com/>
 - Наукометрическая база данных Lens.org <https://www.lens.org>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля:*

1. Курс лекций по дисциплине «UX и сервис-дизайн внутренних логистических IT-систем».

* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

РАЗРАБОТЧИК:

<hr/>	<hr/>	<hr/>
<i>Должность, БУП</i>	<i>Подпись</i>	Широкова Евгения Павловна <i>Фамилия И.О.</i>

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

<hr/>	<hr/>	<hr/>
Заведующий кафедрой <i>Должность БУП</i>	<i>Подпись</i>	Подолько Павел Михайлович [М] заведующий кафедрой <i>Фамилия И.О.</i>

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

<hr/>	<hr/>	<hr/>
<i>Должность, БУП</i>	<i>Подпись</i>	<i>Фамилия И.О.</i>