

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра менеджмента

Авторы-составители: **Жданов Максим Александрович**

Рабочая программа дисциплины

CUSTOMER DEVELOPMENT

Код УМК 96841

Утверждено
Протокол №11
от «17» июня 2021 г.

Пермь, 2021

1. Наименование дисциплины

Customer development

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в вариативную часть Блока « М.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **38.04.02** Менеджмент

направленность Стратегическое управление проектами и командами

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Customer development** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

38.04.02 Менеджмент (направленность : Стратегическое управление проектами и командами)

ПК.5 Способен сопровождать процесс организационной трансформации

Индикаторы

ПК.5.1 Создаёт концепцию инновационных изменений на основе требований клиентов и заказчиков

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	38.04.02 Менеджмент (направленность: Стратегическое управление проектами и командами)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	5
Объем дисциплины (з.е.)	4
Объем дисциплины (ак.час.)	144
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	48
Проведение лекционных занятий	12
Проведение практических занятий, семинаров	36
Самостоятельная работа (ак.час.)	96
Формы текущего контроля	Защищаемое контрольное мероприятие (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
Формы промежуточной аттестации	Экзамен (5 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Продуктовое мышление и роль менеджера продуктов

Модуль 1: Продуктовое мышление и роль менеджера продуктов

В этом модуле разберем:

- Роль менеджера продукта в системе менеджмента организации: понятие, специфика, отличия.
- Теоритические основы CusDevГрейды.
- Описание Hard & Soft skills, необходимых менеджеру продукта.
- Гипотезы как основа продуктового мышления.

Работа со стейкхолдерами

Модуль 2: Работа со стейкхолдерами

В этом модуле изучаются следующие темы:

- Кто такие stakeholders и чего они хотят.
- Как формируется видение продукта и какую роль играют стейкхолдеры.
- Как работает матрица влияния: способ упорядочить взаимодействие с разными сторонами проекта.

Продуктовая команда

Модуль 3: Продуктовая команда

В этом модуле изучаются следующие темы:

- Какие роли входят в команду разработки продукта.
- Как устроены фреймворки работы с командой: Scrum и Kanban.
- Какие методы помогают оценивать задачи и отслеживать процессы.
- За что отвечает Product Owner.

Работа с бэклогом

Модуль 4: Работа с бэклогом

В этом модуле изучаются следующие темы:

- Как ставить задачи продуктовой команде.
- Методы приоритизации задач и беклога User Story Mapping, MoSCoW., метод Кано и др.

Исследования

Модуль 5: Исследования

В этом модуле изучаются следующие темы:

- Зачем проводить исследования.
- Какие типы исследований бывают и как их применять на разных этапах жизни продукта.
- Принципы мышления исследователя.
- Где искать респондентов.
- Как проводить исследование и презентовать результат.

Выявление потребности пользователя

Модуль 6: Выявление потребности пользователя

В этом модуле разберем:

- Зачем исследовать пользователей.
- Принципы проведения интервью.
- Методика «5 Почему».
- Скрипт интервью, проведение, интерпретация результатов.

Основы аналитики

Модуль 7: Основы аналитики.

В этом модуле изучаются следующие темы:

- Как понять, какие данные нужны.
- Как понять, что данным можно верить.
- Какие метрики бывают и какие нужны.
- Список метрик на все случаи жизни.
- Как формулировать гипотезы, чтобы их можно было проверить по данным.
- Быстрые способы проверки гипотез по данным.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 448 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02995-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/492037>
2. Маркетинг и менеджмент в условиях цифровизации экономики : монография / Е. Д. Щетинина, М. С. Старикова, Т. Н. Пономарева [и др.] ; под редакцией Е. Д. Щетининой. — Белгород : Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2020. — 192 с. — ISBN 978-5-361-00864-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <https://www.iprbookshop.ru/110209>
3. Статистика : учебник для вузов / И. И. Елисеева [и др.] ; ответственный редактор И. И. Елисеева. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 572 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10130-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/475471>

Дополнительная:

1. Управление инновационными процессами : методическое пособие / составители А. Р. Давыдович. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. — 48 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/106595>
2. Менеджмент. Мотивация труда : учебное пособие / А. А. Гудилин, О. О. Скрябин, Н. В. Каретникова, М. Е. Гусева. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2013. — 50 с. — ISBN 978-5-87623-734-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/56258.html>
3. Управление проектами : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. И. Балашов, Е. М. Рогова, М. В. Тихонова, Е. А. Ткаченко ; под общей редакцией Е. М. Роговой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 383 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03473-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/450707>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

При освоении дисциплины использование ресурсов сети Интернет не предусмотрено.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Customer development** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

- 1) презентационные материалы (слайды по темам лекционных занятий);
- 2) доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);
- 3) доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;
- 4) интернет-сервисы и электронные ресурсы.

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения:

1. Приложения, позволяющее просматривать и воспроизводить медиаконтент PDF-файлов;
2. Офисные пакеты приложений (Google Drive, Google Doc, Google Slides).
3. Лицензии Migo: тарифный план Team, 30 лицензий

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (**student.psu.ru**).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Лекционные занятия - Аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, планшет/ноутбук, кликер, беспроводной микрофон) с соответствующим программным обеспечением, маркерной доской и набором соответствующих маркеров 4х и более цветов.
2. Занятий семинарского типа (семинары, практические занятия) - Аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, планшет/ноутбук, кликер) с соответствующим программным обеспечением, маркерной доской и набором соответствующих маркеров 4х и более цветов .
3. Самостоятельная работа - Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. Помещения Научной библиотеки ПГНИУ.
4. Текущий контроль - Аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, планшет/ноутбук, кликер) с соответствующим программным обеспечением, маркерной доской и набором соответствующих маркеров 4х и более цветов

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Customer development**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

ПК.5

Способен сопровождать процесс организационной трансформации

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.5.1 Создаёт концепцию инновационных изменений на основе требований клиентов и заказчиков</p>	<p>Знать современные методологии и подходы к развитию клиента, продукта и бизнеса. Знать основные модели монетизации продуктов. Уметь использовать методы и способы выполнения профессиональных задач в области развития клиента, продукта, бизнеса. Оценивать их эффективность и качество. Владеть навыками управления продуктовой командой, навыками проведения исследований и анализа данных.</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Не знает современные методологии и подходы к развитию клиента, продукта и бизнеса. Не знает основные модели монетизации продуктов.</p> <p>Не сформировано умение использовать методы и способы выполнения профессиональных задач в области развития клиента, продукта, бизнеса. Не сформировано умение оценивать их эффективность и качество.</p> <p>Не владеет навыками управления продуктовой командой, навыками проведения исследований и анализа данных.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Не уверенно знает современные методологии и подходы к развитию клиента, продукта и бизнеса. Не уверенно знает основные модели монетизации продуктов.</p> <p>Частично сформировано умение использовать методы и способы выполнения профессиональных задач в области развития клиента, продукта, бизнеса. Частично сформировано умение оценивать их эффективность и качество.</p> <p>Удовлетворительное владение навыками управления продуктовой командой, навыками проведения исследований и анализа данных.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Недостаточно уверенно знает современные методологии и подходы к развитию клиента, продукта и бизнеса. Недостаточно уверенно</p>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>знает основные модели монетизации продуктов.</p> <p>В целом сформировано умение использовать методы и способы выполнения профессиональных задач в области развития клиента, продукта, бизнеса. В целом сформировано умение оценивать их эффективность и качество.</p> <p>В целом хорошее владение навыками управления продуктовой командой, навыками проведения исследований и анализа данных.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверенно знает современные методологии и подходы к развитию клиента, продукта и бизнеса. Уверенно знает основные модели монетизации продуктов.</p> <p>Сформировано уверенное умение использовать методы и способы выполнения профессиональных задач в области развития клиента, продукта, бизнеса. Сформировано уверенное умение оценивать их эффективность и качество.</p> <p>Высокий уровень владения навыками управления продуктовой командой, навыками проведения исследований и анализа данных.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 49 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 49 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.5.1 Создаёт концепцию инновационных изменений на основе требований клиентов и заказчиков	Продуктовая команда Письменное контрольное мероприятие	Способен организовывать и руководить работой команды, формировать цели и задачи для команды, контролировать достижение поставленных целей и задач. Способен мотивировать и развивать команду.
ПК.5.1 Создаёт концепцию инновационных изменений на основе требований клиентов и заказчиков	Исследования Письменное контрольное мероприятие	Способен применять современные техники и методики сбора данных, методы их обработки и анализа, в том числе с использованием информационно-аналитических систем
ПК.5.1 Создаёт концепцию инновационных изменений на основе требований клиентов и заказчиков	Выявление потребности пользователя Защищаемое контрольное мероприятие	Способен самостоятельно выявлять и формировать пользовательскую ценность на основе данных качественных и количественных исследований
ПК.5.1 Создаёт концепцию инновационных изменений на основе требований клиентов и заказчиков	Основы аналитики Итоговое контрольное мероприятие	Способен самостоятельно анализировать, систематизировать, интерпретировать, осуществлять критический анализ количественных и качественных данных

Спецификация мероприятий текущего контроля

Продуктовая команда

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставаемый за мероприятие промежуточной аттестации: **15**

Проходной балл: **7**

Показатели оценивания	Баллы
Выполнено правильно 81-100% заданий	15
Выполнено правильно 61-80% заданий	13
Выполнено правильно 41-60% заданий	10
Выполнено правильно менее 40% заданий	7

Исследования

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставаемый за мероприятие промежуточной аттестации: **15**

Проходной балл: **7**

Показатели оценивания	Баллы
Выполнено правильно 81-100% заданий	15
Выполнено правильно 61-80% заданий	13
Выполнено правильно 41-60% заданий	10
Выполнено правильно менее 40% заданий	7

Выявление потребности пользователя

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставаемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Выполнено правильно 81-100% заданий	30
Выполнено правильно 61-80% заданий	25
Выполнено правильно 41-60% заданий	20
Выполнено правильно менее 40% заданий	15

Основы аналитики

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставаемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **20**

Показатели оценивания	Баллы
Выполнено правильно 81-100% заданий	40
Выполнено правильно 61-80% заданий	35
Выполнено правильно 41-60% заданий	27
Выполнено правильно менее 40% заданий	20