

IV. МЕНЕДЖМЕНТ

ТЕХНОЛОГИИ ДИЗАЙН - МЫШЛЕНИЯ В МЕНЕДЖМЕНТЕ TECHNOLOGIES DESIGN - THINKING IN MANAGEMENT

© Д.Устинов, А.Устинов, 2023 г.

УСТИНОВ Даниэль Артурович,

*студент 2 курса Института управления, экономики и финансов
ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»
danielustinov16@mail.ru*

УСТИНОВ Артур Эдуардович

*кандидат экономических наук, доцент кафедры общего менеджмента
Института управления, экономики и финансов
ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»
phdustinov@mail.ru*

В статье приведены некоторые основные положения формирования концепции дизайн-мышления. Представлен материал о практике формирования и применения технологий в данной сфере.

Ключевые слова: дизайн-мышление, технологии, менеджмент.

The article presents some basic provisions for the formation of the concept of design thinking. The material on the practice of formation and application of technologies in this area is presented.

Keywords: design thinking, technology, management.

В менеджменте значительную роль играют творческие подходы к решению тех или иных проблем, вопросов, поставленных перед организацией и руководителем в частности. Подобного рода методы решения задач актуальны в тот момент, когда инструкции и предписания не могут регулировать решение данной задачи ввиду ее неординарности, новизны в данной отрасли. В таких случаях опытный управленец будет полагаться в первую очередь на собственный опыт работы в данной организации/отрасли. Однако, порой случаются такие события, где даже многолетний опыт не сможет помочь решить ту или иную управленческую задачу. В таких случаях управленцы прибегают к использованию метода дизайн – мышления в менеджменте, то есть решения

проблем организации путем творческого подхода к ней. От правильности этого подхода и от правильности решения руководителя зависит успех организации и его дальнейший путь.

Целью настоящего исследования является изучение технологий дизайн – мышления в менеджменте, изучение применения их на практике, овладение основными его инструментами и терминами.

Объектом исследования являются технологии дизайн – мышления в менеджменте, их особенности функционирования и применения.

Предмет исследования – изучение влияния применения технологий дизайн – мышления в организациях.

Главной целью менеджмента является управление, ориентированное на успешную деятельность. Термин «дизайн» в зависимости от сферы хозяйственной деятельности организации трактуется по-разному. Этот термин используется в сферах строительства, архитектуры, промышленности, автомобилестроения и многих других. Обратим внимание на сферу менеджмента и управления. Здесь происходит слияние дизайна и менеджмента в единое понятие, именуемое дизайн - менеджментом. Это деловая дисциплина о применении дизайнерских практик, проектных и стратегических методов управления, методов администрирования творческих процессов, развитию творческой культуры и созданию подходящей для творчества организационной структуры.

Термин «мышление» возможно раскрыть как процесс познавательной деятельности индивида, характеризующийся обобщенным и опосредствованным отражением действительности [5].

Исходя из выше перечисленного, можно сделать вывод, что дизайн – мышление – это отражение действительности через призму применения творческих решений для решения организационных задач.

В основе дизайн-мышления три принципа:

- эмпатия: умение поставить себя на место другого человека, понять его чувства и эмоции;
- широта мышления: способность охватить проблему и в целом, и во всех возможных деталях;
- эксперименты: готовность пробовать, ошибаться и пробовать снова.

Этот метод подходит для создания ориентированных на человека продуктов и услуг. Его применяют, чтобы преодолеть стереотипы и решить задачу нестандартно.

Дизайн-мышление работает на пользу не только конечных потребителей, но и бизнеса:

- помогает растить лояльных клиентов;
- стимулирует культуру инноваций в компании;
- ускоряет выход продуктов на рынок и помогает избежать лишних трат.

Для реализации всех целей дизайн – мышление использует ряд инструментов: визуализация, картографирование путешествия, анализ ценностной цепочки, картографирование мыслей, быстрая разработка концепции, тестирование предложений и другие [6].

Есть практические и значимые результаты применения данного подхода в реальном секторе экономики. В частности, в 2017 году банк ВТБ применил инструменты дизайн - мышления customer journey map. Это позволило выявить потребности клиентов:

- снижение ежедневных расходов на проезд от дома до работы, ежедневные покупки, переводы и платежи;
- спокойствие и удобство без лишних действий и барьеров.

Это на наш взгляд наиболее показательный пример. В тоже время идея применения технологий в дизайн-мышления в менеджменте продолжает оставаться наиболее перспективной, но не совсем технически понятной большинству руководителей и специалистов в части вопроса: «Как конкретно начать и что конкретно сделать?»

В силу своей многогранности тема создание и применение технологий дизайн- мышления раскрывается в организациях и предприятиях по-разному. В частности, на тренинге «Эффективная работа с клиентами» 25 ноября 2023 года, проходившим на АО «Химград» (г. Казань), на наш взгляд, были предприняты конструктивные шаги по осознанию подходов к пониманию вопросов клиентоориентированности на настоящем этапе с учетом специфики деятельности предприятия. Значительная часть времени была направлена на изучение типовых вопросов клиентов. Была предпринята попытка осознать, какие именно внутренние мотивы клиента являются побуждающими к принятию им решения.

Были определены фразы-маркеры, которые явно сигнализировали о внутренней потребности клиентов. На наш взгляд, это значимый шаг по разработке и реализации собственной технологии дизайн-мышления сотрудников организации.

Следующим этапом стал анализ о возможности связки данных маркеров – как происходит эволюция внутренних мотивов клиентов.

В целом подобное начало, по нашему мнению, способствует созданию условий для совершенствования собственных бизнес-процессов организации в части клиентоориентированности [4]. Как показывает практика обычного анкетирования – потенциальные клиенты относятся к ней достаточно формально и не раскрывают собственные мотивы поведения.

Как отмечалось выше, именно эмпатия может стать наиболее точным инструментом в разработке и реализации технологий дизайн-мышления [2]. Как следует из интерпретации этого термина – мышление является непрерывным процессом, направленным на ощущение, понимание и принятия потенциального партнера, клиента организации.

Данный факт представляется очевидным, но существует необходимость в развитии собственных навыков понимания человека [1]. В настоящее время искусственный интеллект может обрабатывать значительные объемы информации, например – постановка диагноза пациенту на основе существующей статистической информации и снимков. Возможности искусственного интеллекта расширяются с высокой скоростью, но в основе его развития пока заложен творческий потенциал человека.

Подводя итоги отметим, что технологии дизайн-мышления - это системный подход к решению проблем. Начинается практическое применение с изучения пользователей и способности организации создать для клиентов лучшее будущее [3]. Методология позволяет пройти весь путь создания либо совершенствования сервиса или продукта - от понимания клиента через выявление корневых проблем к формулированию задачи, генерации идей и разработке прототипа, тестированию и, возможно, переходу на следующую итерацию. Такой подход в конечном итоге приводит к созданию принципиально нового и нужного продукта/услуги для потребителя и бизнеса.

Список литературы

1. Дерзаева Г.Г. Человеческий капитал как актив компании // Электронный экономический вестник Татарстана. – 2021. – №2. – С. 74-82.
2. Королев Ю.А. Влияние эмоций на принятие решений в условиях нестабильности // Электронный экономический вестник Татарстана. – 2022. – №3. – С. 49-52.
3. Огилви Т. Думай как дизайнер. Дизайн-мышление для менеджеров / Огилви Тим, Лидтка Жанна. – М.: Манн-Иванов-Фербер, 2015. - 280 с.

4. Устинов А.Э. Третий ресурс // Олимпийский спорт и спорт для всех. Материалы XXVI Международного научного Конгресса. - Казань, 2021. – С.292-294.
5. Большая психологическая энциклопедия [Электронный ресурс]. – URL: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/ushakov/865518> (дата обращения: 20.02.2023).
6. Культура и креативность [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.culturepartnership.eu/article/ten-tools-for-design-thinking> (дата обращения: 20.02.2023).

Рецензия на статью
 для опубликования в научном журнале
 «Электронный экономический вестник Республики Татарстан»

Автор(ы)	Устинов Даниэль Артурович, Устинов Артур Эдуардович
Название статьи:	ТЕХНОЛОГИИ ДИЗАЙН - МЫШЛЕНИЯ В МЕНЕДЖМЕНТЕ

№	Критерии оценки качества статьи	Да	Нет	Примечание, рекомендация
1	Соответствия статьи			
1.1	Соответствие статьи профилю журнала	да		
1.2	Соответствие названия статьи ее содержанию	да		Название статьи полностью соответствует ее содержанию
1.3	Соответствие аннотации содержанию статьи	да		
2	Актуальность темы			
2.1	Обоснованность актуальности	да		Актуальность данной проблемы обуславливается целесообразностью поиска решения проблем, которые четко и однозначно не структурированы, либо не могут быть описаны и представлены традиционным способом. Также данный метод целесообразен в решении неявных вопросов и задач.
2.2	Достаточность отражения темы по российским и зарубежным публикациям	да		В статье представлены как российские, так и зарубежные публикации.
3	Научный уровень статьи			
3.1	Анализ состояния проблемы	да		
3.2	Корректность сформулированных проблемы и задач	да		
3.3	Обоснованность применяемых методов исследований	да		
3.4	Достоверность выводов	да		
4	Научная новизна			
4.1	Оригинальность результатов	да		
4.2	Соответствие полученных результатов современным достижениям науки	да		
4.3	Наличие спорных положений		нет	
5	Научность изложения			
5.1	Научность языка и стиля	да		
5.2	Доступность изложения	да		
5.3	Корректность терминологии	да		
5.4	Обоснованность объема статьи и ее элементов – рисунков, таблиц, библиографии	да		

5.5	Правильность оформления библиографии	да		
6	Оценка статьи			
6.1	Положительные качества	Статья написана на актуальную тему, научным языком. Логика изложения материала позволяет автору последовательно отвечать на поставленные вопросы с достаточно подробной и однозначной аргументацией всех приводимых тезисов и выводов.		
6.2	Отрицательные качества	-		
6.3	Замечания и предложения	-		

Рекомендация к опубликованию (нужное подчеркнуть):

1. **Статья может быть опубликована без научной правки**
2. Статья может быть опубликована с небольшими редакционными поправками
3. Статья может быть опубликована только после внесения исправлений и дополнений без повторного рецензирования
4. Статья нуждается в исправлениях, дополнениях и повторном рецензировании
5. Статью публиковать нецелесообразно

Дата: 15.03.2023

ЗАКЛЮЧЕНИЕ: статья принята к публикации