

## СОГЛАСОВАНА

решением Ученого совета  
АНО ВО «МБИ  
имени Анатолия Собчака»  
(протокол от «25» декабря 2025 г. № 7)

## УТВЕРЖДЕНА

приказом ректора  
АНО ВО «МБИ  
имени Анатолия Собчака»  
от «30» декабря 2025 г. № 59

### Рабочая программа дисциплины «Сервис – дизайн»

направление подготовки  
**43.03.02 Туризм**

направленность (профиль)  
**Управление в индустрии туризма**

уровень образования  
**высшее образование - бакалавриат**

форма обучения  
**очная**

год набора  
**2026**

Санкт-Петербург  
2025



**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат  
029D2AE30011B46997424A3587152A1CB0  
Действителен с 18.03.2026 по 18.06.2027  
Владелец АНО ВО "МБИ ИМЕНИ АНАТОЛИЯ  
СОБЧАКА"

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                              |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                                            | 3 |
| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ .....                                 | 3 |
| 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....                                                                        | 3 |
| 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* .....                                                                                  | 4 |
| 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ<br>ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                      | 7 |
| 5.1 Рекомендуемая литература.....                                                                                            | 7 |
| 5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного<br>обеспечения, в т.ч. отечественного производства..... | 7 |
| 5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных<br>профессиональных баз данных (СПБД) .....                | 8 |
| 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                      | 8 |
| 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ<br>ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                    | 8 |
| 8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С<br>ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....                       | 9 |

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Цель:</b> | формирование у обучающихся профессиональных компетенций в области сервис-дизайна посредством освоения современных методов исследования потребностей потребителей, проектирования клиентского опыта, разработки и совершенствования туристского продукта, применения цифровых технологий и инструментов сервис-дизайна, направленных на обеспечение высокого качества услуг и повышение эффективности деятельности организаций индустрии туризма и гостеприимства |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Сервис – дизайн» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 учебного плана образовательной программы

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Код и наименование компетенции выпускника                                      | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                 | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-5. Способен формировать туристский продукт на основе современных технологий | ПК-5.1. способен использовать современные технологии при формировании туристского продукта.                          | <b>Знать:</b> современные концепции сервис-дизайна, методы исследования потребностей потребителей, принципы проектирования клиентского опыта, инструменты Customer Journey Map (CJM), Service Blueprint и Design Thinking. <b>Уметь:</b> применять методы сервис-дизайна при разработке и совершенствовании туристских, гостиничных и ресторанных услуг, анализировать клиентский опыт и выявлять направления совершенствования туристского продукта. <b>Владеть:</b> навыками проектирования туристского продукта с использованием современных технологий сервис-дизайна, инструментов анализа клиентского опыта и цифровых сервисов.                                                                     |
|                                                                                | ПК-5.2. способен разработать предложения по совершенствованию туристского продукта на основе современных технологий. | <b>Знать:</b> современные технологии проектирования и управления сервисом, методы оценки качества обслуживания, цифровые инструменты сервис-дизайна и современные тенденции развития индустрии туризма и гостеприимства. <b>Уметь:</b> разрабатывать и совершенствовать туристские продукты с использованием клиентоориентированного подхода, современных цифровых технологий и методов сервис-дизайна, оценивать эффективность предлагаемых сервисных решений. <b>Владеть:</b> навыками разработки инновационных туристских продуктов, проектирования сервисных процессов, применения современных технологий сервис-дизайна и подготовки предложений по повышению конкурентоспособности туристских услуг. |

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*

| №                               | Номер и наименование разделов/тем          | Содержание дисциплины                                                                                                                                                                             | ЗЛТ | ПЗ | ЛР | СРО |
|---------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|-----|
| 1                               | Введение в сервис-дизайн                   | Понятие сервис-дизайна. История развития сервис-дизайна. Принципы проектирования услуг. Клиентоориентированный подход. Сервис как конкурентное преимущество организаций туризма и гостеприимства. | 2   | 2  | —  | 14  |
| 2                               | Исследование потребностей потребителей     | Методы исследования клиентов. Customer Experience (CX). Customer Journey Map (CJM). Persona. Empathy Map. Анализ клиентского опыта.                                                               | 2   | 2  | —  | 14  |
| 3                               | Проектирование сервисных процессов         | Service Blueprint. Touchpoints. Frontstage и Backstage. Проектирование процессов обслуживания. Формирование туристского продукта средствами сервис-дизайна.                                       | 2   | 2  | —  | 14  |
| 4                               | Design Thinking в сервис-дизайне           | Методология Design Thinking. Этапы проектирования сервисных решений. Генерация идей. Прототипирование. Тестирование сервисов.                                                                     | 2   | 2  | —  | 14  |
| 5                               | Цифровой сервис-дизайн                     | Современные цифровые технологии проектирования услуг. Омниканальность. Самообслуживание. Искусственный интеллект. Чат-боты.                                                                       | 2   | 2  | —  | 14  |
| 6                               | Управление клиентским опытом               | Методы оценки качества сервиса. SERVQUAL. CSI. NPS. Управление впечатлениями клиента. Анализ удовлетворенности потребителей.                                                                      | 2   | 2  | —  | 14  |
| 7                               | Экономическая эффективность сервис-дизайна | Экономическая эффективность сервисных решений. Customer Lifetime Value (LTV). Retention. Экономический эффект сервисных инноваций.                                                                | 2   | 2  | —  | 14  |
| 8                               | Разработка сервисного проекта              | Разработка нового или совершенствование существующего туристского продукта с использованием методов сервис-дизайна. Построение Customer Journey Map и Service Blueprint. Защита проекта.          | 2   | 2  | —  | 14  |
| Форма контроля: зачет с оценкой |                                            |                                                                                                                                                                                                   |     |    |    |     |
| Итого                           |                                            |                                                                                                                                                                                                   | 16  | 16 | —  | 112 |

\*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<br>(автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.) | Электронные ресурсы |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Козлова-Зубкова, Н. А. Сервис-дизайн в сфере гостеприимства : учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. — Москва : КноРус, 2024. — 166 с                                                                                                   | BOOK ru Электронная библиотечная система<br>URL: <a href="https://book.ru/book/950770?ysclid=mqtvsp90rx495892115">https://book.ru/book/950770?ysclid=mqtvsp90rx495892115</a> |
| Стикдорн Марк, Лоуренс Адам, Хормес Маркус, Шнайдер Якоб Сервис-дизайн на практике. Проектирование лучшего клиентского опыта, книга, 2023.- 561 с.                                                                                | ZNANIUM-электронная библиотечная система<br>URL: <a href="https://znanium.ru/catalog/document?id=482233">https://znanium.ru/catalog/document?id=482233</a>                   |
| Дмитриева, Л. И. Сервис-дизайн: инструменты и методы проектирования клиентского опыта : учебное пособие / Л. И. Дмитриева, Н. Л. Микиденко. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2025. — 132 с. | Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/158793.html">https://www.iprbookshop.ru/158793.html</a>                       |

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

- 7-Zip
- LibreOffice
- Офисное приложение - Р7-Офис;
- Антивирус - Kaspersky Endpoint Security

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

| №  | Наименование СПБД/ ИСС                                                                                    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Электронная библиотека Юрайт - <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>                          |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY – <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>            |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – <a href="http://www.cyberleninka.ru">www.cyberleninka.ru</a> |
| 4. | Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ - <a href="https://www.garant.ru/">https://www.garant.ru/</a>     |

## 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 института.

### *Аудитория для проведения занятий лекционного типа*

Специализированная мебель, учебно-наглядные пособия и технические средства обучения: динамики, проектор, экран, ноутбук/ПК

### *Аудитория для проведения занятий семинарского типа*

Специализированная мебель для деловых игр, наборы демонстрационного оборудования, макеты, наглядные учебные пособия. Технические средства обучения: системный блок, монитор, клавиатура, мышь, телевизор.

## 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 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 Институт 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;

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.