СОГЛАСОВАНА

решением Ученого совета
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
(протокол от «25» декабря 2023 г. № 6)

УТВЕРЖДЕНА

приказом ректора
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
от «29» декабря 2023 г. № 56

АКТУАЛИЗИРОВАНА

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

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

Рабочая программа дисциплины
«Сервисная деятельность»

направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль)
Управление в гостиничном бизнесе

уровень образования
высшее образование - бакалавриат

форма обучения
очная

год набора
2024

Санкт-Петербург
2023

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

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	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 «Сервисная деятельность» 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 систему технологических и организационных регламентов и стандартов предприятий гостеприимства и/или общественного питания	ПК-5.1 Способен разрабатывать технологические и организационные регламенты и стандарты предприятий гостеприимства и/или общественного питания с учётом отраслевых норм, требований законодательства и специфики предприятия.	**Знать:** основы сервис-дизайна и принципы проектирования клиентского опыта в индустрии гостеприимства и общественного питания, отраслевые нормы и стандарты качества обслуживания, требования законодательства (в т. ч. по защите прав потребителей, санитарным и противопожарным нормам, обработке персональных данных), типовые технологические и организационные процессы на предприятиях гостеприимства, структуру и элементы регламентов и стандартов (цели, область применения, роли и зоны ответственности, процедуры, KPI, контрольные точки, порядок актуализации), методы стандартизации сервисных процессов и фиксации пользовательских сценариев (CJM, карты взаимодействий), лучшие практики и отраслевые бенчмарки по регламентации сервиса, способы учёта специфики предприятия (формат, целевая аудитория, локация, позиционирование) при разработке стандартов. **Уметь:** анализировать клиентские пути и выявлять точки контакта для стандартизации, определять релевантные нормы и требования для включения в регламенты, проектировать стандарты обслуживания с учётом пользовательского опыта и операционной реализуемости,

		структурировать описание процессов в виде пошаговых инструкций, карт ответственности и критериев качества, адаптировать типовые регламенты под специфику конкретного предприятия, обосновывать выбор показателей эффективности и контрольных процедур, согласовывать проекты регламентов с профильными подразделениями и утверждать в установленном порядке, актуализировать документы при изменении внешних условий или внутренних процессов, оценивать влияние новых стандартов на удовлетворённость гостей и операционные метрики. **Владеть навыками:** разработки технологических карт, карт пути клиента (CJM), карт взаимодействий и стандартов обслуживания, применения процессного подхода и нотаций описания процессов (блок-схемы, матрицы ответственности, RACI), работы с нормативно-правовой базой и отраслевыми справочниками для обоснования требований к сервису, использования цифровых инструментов (текстовые редакторы, BPMN-системы, базы знаний, Miro/FigJam для карт CJM) для оформления и визуализации регламентов, проведения внутреннего аудита и тестирования стандартов на соответствие ожиданиям гостей и возможностям персонала, сбора и анализа обратной связи (опросы, отзывы, наблюдения) для корректировки регламентов, расчёта показателей эффективности стандартов (время обслуживания, доля отклонений, NPS/CSI), оформления сопроводительной документации (пояснительные записки, листы согласования, приказы), организации пилотного внедрения и обучения персонала работе по новым стандартам, применения методов приоритизации и оценки рисков при внедрении регламентов.
	ПК-5.2 Способен внедрять и актуализировать систему регламентов и стандартов, контролировать их соблюдение, анализировать эффективность применения и	**Знать:** порядок внедрения и актуализации регламентов и стандартов в предприятиях гостеприимства и общественного питания, методы контроля соблюдения стандартов (аудиты, чек-листы, тайный гость, мониторинг

	вносить корректировки на основании обратной связи и показателей работы предприятия.	KPI), инструменты оценки эффективности регламентов (NPS, CSI, время обслуживания, доля отклонений, конверсия повторных визитов), способы сбора и обработки обратной связи от гостей и персонала, процедуры внесения изменений в нормативные документы и правила их согласования, типовые барьеры при внедрении стандартов и методы их преодоления, отраслевые бенчмарки и метрики качества сервиса, требования к документированию корректировок и отчётности по результатам контроля. **Уметь:** организовывать поэтапное внедрение стандартов и регламентов (подготовка, пилотирование, масштабирование, обучение), выстраивать систему мониторинга и контроля соблюдения требований, сопоставлять фактические показатели сервиса с целевыми значениями и выявлять отклонения, анализировать причины неэффективности действующих регламентов с учётом клиентского опыта и операционной нагрузки, собирать и систематизировать обратную связь из разных каналов (отзывы, опросы, жалобы, наблюдения), разрабатывать предложения по корректировке стандартов на основе данных и метрик, согласовывать изменения с профильными подразделениями и утверждать в установленном порядке, оценивать экономический и сервисный эффект от актуализации стандартов, адаптировать документы под специфику предприятия и меняющиеся условия работы. **Владеть навыками:** проведения аудитов качества и проверок на соответствие стандартам (в т. ч. с применением чек-листов, фотофиксации, сценариев тайного гостя), использования цифровых инструментов (CRM, PMS, BPM-системы, платформы для опросов, дашборды) для контроля и учёта соблюдения стандартов, разработки дорожных карт внедрения и планов актуализации регламентов, организации обучения и инструктажей персонала по новым и обновлённым стандартам, применения методов анализа данных (сводные таблицы, диаграммы, корреляционный анализ) для оценки эффективности

		стандартов, проведения пилотных запусков и A/B-тестирования изменений в сервисе, оформления корректировок, листов согласования и приказов, работы с жалобами и предложениями как источником обратной связи для улучшения стандартов, расчёта показателей эффективности (время обслуживания, доля нарушений, уровень удовлетворённости, конверсия), координации взаимодействия подразделений при актуализации нормативной базы, подготовки аналитических отчётов и рекомендаций по совершенствованию системы стандартов.

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	Разработка нового или совершенствование	2	2	—	14

	сервисного проекта	существующего туристского продукта с использованием методов сервис-дизайна. Построение Customer Journey Map и Service Blueprint. Защита проекта.				
Форма контроля: зачет с оценкой						
Итого			16	16	—	112

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторныхработ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, местои 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 URL:https://book.ru/book/950770?ysclid=mqtvsp90rx495892115
Стикдорн Марк, Лоуренс Адам, Хормес Маркус, Шнайдер Якоб Сервис-дизайн на практике. Проектирование лучшего клиентского опыта, книга, 2023.- 561 с.	ZNANIUM-элеткронная библиотечная система URL: ttps://znanium.ru/catalog/document?id=482233
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: https://www.iprbookshop.ru/158793.html

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 - https://urait.ru/
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ - https://www.garant.ru/

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 ипрофессиональную 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, определяемыепредставителями 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.