

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ХАНТЫ-МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ХАНТЫ-МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
«СУРГУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФАКУЛЬТЕТ СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫЙ
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

С. Г. Пяткова

ОБЪЕКТЫ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА

Учебно-методическое пособие

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность «Социально-культурный сервис»

Сургут, 2020

УДК 338.48.2(075.8)
ББК 65.43-571я73-9
П 99

Печатается по решению
Редакционно-издательского совета
БУ «Сургутский государственный
педагогический университет»

*Учебно-методическое пособие утверждено на заседании
кафедры социально-гуманитарного образования 12 декабря 2019 г., протокол № 4*

Рецензенты:

*Гололобов Евгений Ильич, доктор исторических наук,
Сургутский государственный педагогический университет
Боровинская Дарья Николаевна, кандидат философских наук, доцент
Сургутский государственный педагогический университет*

П 99 Пяткова, С. Г.

Объекты социально-культурного сервиса : учеб.-метод. пособие : направление подгот. 43.03.01 Сервис, направленность «Социально-культурный сервис» / С. Г. Пяткова ; Департамент образования и молодёж. политики ХМАО – Югры, Бюджет. учреждение высш. образования ХМАО – Югры «Сургут. гос. пед. ун-т». – Сургут : РИО БУ «Сургутский государственный педагогический университет», 2020. – 67, [1] с.

ISBN 978-5-93190-389-7

Учебно-методическое пособие ориентировано на изучение основных характеристик объектов социально-культурного сервиса в контексте возможностей диверсификации и развития актуальных направлений сервисной деятельности. Предназначено для обучающихся по образовательной программе высшего образования направления подготовки 43.03.01 Сервис.

Материалы пособия представляют учебно-методический комплекс по курсу «Объекты социально-культурного сервиса»: учебно-тематическое планирование, структура и основное содержание модулей курса, методические рекомендации для подготовки семинарских занятий, практические задания, список основной и дополнительной литературы, глоссарий, приложения (кейсы, статистика для практических занятий и т.п.). Разработанные критерии оценивания позволяют ориентировать студентов на основные предметные результаты и систему оценивания в ходе обучения.

Предназначено для использования в процессе обучения, подготовке к различным видам производственной практики, написанию курсовых и дипломных исследований студентов направления подготовки «Сервис».

**УДК 338.48.2(075.8)
ББК 65.43-571я73-9**

ISBN 978-5-93190-389-7

© Пяткова С. Г., 2020
© БУ «Сургутский государственный
педагогический университет», 2020

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	4
Модуль 1 «Объекты социально-культурного сервиса в структуре современной индустрии сервиса и туризма»	7
УЭ 1.1 Современная индустрия социально-культурного сервиса	9
УЭ 1.2 Основные виды объектов социально-культурного сервиса	18
УЭ 1.3 Рубежный контроль по Модулю 1 «Специфика объектов социально-культурного сервиса»	25
Модуль 2 «Разработка этапов диверсификации сервисной деятельности объектов социально-культурного сервиса»	29
УЭ 2.1 Организационные основы диверсификации сервисной деятельности объектов социально-культурного сервиса	30
УЭ 2.2 Практические аспекты диверсификации сервисной деятельности объектов социально-культурного сервиса	41
УЭ 2.3 Рубежный контроль Модулю 2 «Разработка этапов проекта диверсификации сервисной деятельности объектов социально-культурного сервиса»	46
Глоссарий	47
Список источников и литературы	49
Приложения	50

ПРЕДИСЛОВИЕ

Современная индустрия сервиса и туризма представляет собой одну из устойчивых и крупнейших статей международной торговли в несырьевом секторе. Туристский сектор России сохраняет значительный потенциал для ускорения темпов роста и усиления роли в развитии экономики. По данным Комитета по туризму Организации экономического сотрудничества и развития, в последние годы отрасль формирует 3,8 процента валового внутреннего продукта страны и 0,7 процента общей численности занятых, что значительно ниже, чем в ряде развитых стран мира. Динамика развития отрасли в последние годы характеризуется ростом большинства показателей. По данным Федеральной службы государственной статистики, номерной фонд и вместимость коллективных средств размещения по сравнению с 2011 годом выросли почти в 1,7 раза. В 2017 году был достигнут уровень 254 млн ночевков (в 1,5 раза больше показателя 2012 года)¹.

Новая Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года направлена на комплексное развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации за счет создания условий для формирования и продвижения качественного и конкурентоспособного туристского продукта на внутреннем и международном туристских рынках, усиление социальной роли туризма и обеспечение доступности туристских услуг, отдыха и оздоровления для граждан Российской Федерации². Все это актуализирует развитие современных объектов социально-культурного сервиса в контексте инновационности и запросов рынка потребителей. При этом речь прежде всего идет об организациях туристской индустрии (общественного питания, коллективных средств размещения и т.п.). Современные требования Федерального образовательного стандарта высшего образования третьего поколения по направлению подготовки «Сервис» предполагают реализацию компетентностного подхода³, что должно найти отражение в соответствующей организации учебного процесса и учебно-методическом сопровождении изучаемых дисциплин. Положенные в основу изучения дисциплины «Объекты социально-культурного сервиса» принципы данного подхода позволяют создать условия по формированию практических профессиональных компетенций бакалавров социально-культурного сервиса в контексте актуальных требований и запросов рынка туристской индустрии. Современная туристская деятельность представляет собой сложную разноуровневую систему планирования, реализации, анализа проблем и выявления перспектив развития туристской индустрии в целом, и отдельных предприятий социально-культурного сервиса и туризма в частности. Изучение курса направлено на рассмотрение ключевых аспектов развития современной сферы сервиса как устойчивой социально-экономической управляемой системы. Особое внимание уделено практической составляющей курса, прежде всего, возможности применения полученных знаний, умений и опыта в профессиональной деятельности по диверсификации услуг в социально-культурной сфере. В частности это относится к элементам проектирования как актуальной форме инновационного развития различных направлений сервисной деятельности предприятия.

Принятые профессиональные стандарты в сфере социально-культурного сервиса (гид-экскурсовод, руководитель гостиничного комплекса и другие) определяют перечень профессиональных функций для ее работников. Для уровня бакалавриата в данном случае актуальными являются овладение организационно-управленческими и проектными задачами будущей профессиональной деятельности в сфере социально-культурного сервиса. В связи с этим рассмотрение вопросов диверсификации сервисной деятельности и услуг в сфере сервиса важно с позиции инновационного совершенствования деятельности предприятий туристской индустрии. Сформулированная целевая направленность дисциплины позволяет более конкретно показать возможности применения практических проектных умений не только при разработке туристского продукта, но и в реализации организационно-управленческих аспектов будущей профессиональной деятельности на предприятиях социально-культурного сервиса. Кроме того целевая направленность освоения дисциплины отвечает приоритетам

¹ Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://static.government.ru/media/files/FjJ74rYOaVA4yzPAshEulYxmWSpB4lrM.pdf>, свободный.

² Там же.

³ Федерального образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» от 08 июня 2017 г. [Электронный ресурс]. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования. Режим доступа: <http://fgosvo.ru/fgosvo/151/150/24/93>, свободный.

реализации регионального подхода в развитии современной туристской индустрии⁴. Изучение дисциплины важно для подготовки к прохождению учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков (Профессиональные основы сервисной деятельности), которая направлена на ознакомление со спецификой будущей профессиональной деятельности в сфере социально-культурного сервиса. Поэтапное и последовательное изучение дисциплины позволяет не только рассмотреть теоретические основы функционирования объектов социально-культурного сервиса, но и научиться выявлять элементы и направления диверсификации сервисной деятельности предприятий социально-культурного сервиса с учетом современных тенденций и потребностей развития туристского рынка.

Цель изучения дисциплины – научиться разрабатывать проект диверсификации сервисной деятельности объектов социально-культурного сервиса с учетом их специфики и современных тенденций.

Задачи дисциплины:

1. Научиться выявлять и характеризовать специфику объектов социально-культурного сервиса в структуре современной индустрии сервиса и туризма.
2. Научиться разрабатывать и обосновывать этапы проекта диверсификации сервисной деятельности объектов социально-культурного сервиса.

Компетенция обучающегося, формируемая в результате освоения дисциплины: ПК-8 – способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими компонентами компетенций:

знать

- современные тенденции развития индустрии сервиса и туризма;
- основные понятия и характеристики объектов социально-культурного сервиса;
- классификации объектов социально-культурного сервиса;
- основные виды диверсификации сервисной деятельности объектов социально-культурного сервиса;

уметь

- выявлять и анализировать основную нормативно-правовую документацию по объектам социально-культурного сервиса;
- сравнивать и соотносить специфику различных классификаций и видов объектов социально-культурного сервиса;
- выделять и характеризовать основные виды (направления) диверсификации в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;
- проводить анализ сервисной деятельности предприятия социально-культурного сервиса;

владеть

- алгоритмом анализа сервисной деятельности предприятия социально-культурного сервиса;
- методами анализа новых направлений диверсификации сервисной деятельности объектов социально-культурного сервиса;

иметь опыт

- выявления и характеристики специфики объектов социально-культурного сервиса в структуре современной индустрии сервиса и туризма;
- разработки и обоснования этапов проекта диверсификации сервисной деятельности объектов социально-культурного сервиса.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы, 108 часов, из них: контактная работа (лекционные, семинарские занятия) – 44 ч., самостоятельная работа – 62 часов. Сроки изучения дисциплины: 2 семестр.

Учебная дисциплина состоит из двух модулей, каждый из которых последовательно рассматривает теоретические и практические аспекты функционирования объектов социально-культурного сервиса. Дисциплина рассчитана на один семестр и предусматривает различные формы обучения

⁴ Туризм в Югре [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://tourism.admhmao.ru/>, свободный.

студентов. Теоретическое изучение направлено на выявление специфики объектов социально-культурного сервиса, изучению современных направлений диверсификации сервисной деятельности объектов социально-культурного сервиса. Формирование знаний и умений происходит путем включения студентов в разнообразные формы работы: семинарские занятия, работу с профессиональной периодикой по сервису и туризму, практические задания в форме составления сравнительных таблиц, структурных схем и т.п.), подготовку презентаций и докладов по отдельным проблемным вопросам функционирования объектов социально-культурного сервиса. Самостоятельная работа студентов предполагает деятельность по выявлению специфики и основных направлений диверсификации сервисной деятельности объектов социально-культурного сервиса, современных подходов и практик данной деятельности. Рубежный контроль осуществляется в форме контрольной работы (тестирование), деловой игры (защиты проектов – презентации, доклады). Промежуточная аттестация (экзамен) осуществляется в форме итогового тестирования по курсу (по разработанному банку тестовых заданий). Заключительной формой контроля является экзамен, отметка по которому выставляется на основании накопительной системы. Оценка формируется в рейтинговой технологии. Она включает в себя выполнение обязательных семинарских заданий, которые демонстрируют уровень освоения умений. Итоговая оценка по дисциплине складывается из результата рейтинга текущего и рубежного контроля успеваемости и результата промежуточной аттестации (итогового тестирования).

В основу структурирования и идейной составляющей учебно-методического пособия положены принципы и ориентиры современной нормативно-правовой базы по развитию сферы социально-культурного сервиса в России в контексте туристской индустрии, в том числе относительно подготовки кадров, технологии деятельностного подхода в образовании.

Применение материалов учебно-методического пособия в учебно-воспитательной деятельности с обучающимися по направлению подготовки 43.03.02 Сервис позволит не только сформировать практические умения по определенной компетенции, но и актуализировать важность проектирования в организации и реализации качественной и эффективной сервисной деятельности современных объектов социально-культурного сервиса. Кроме того, опыт практической проектной деятельности в рамках командной (групповой) работы может стать основой для разработки новых прикладных студенческих исследований, направленных на совершенствование – диверсификацию деятельности региональных объектов социально-культурного сервиса в контексте российских и мировых тенденций.