

---

## ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

УДК 377.5

DOI 10.22412/1999-5644-11-3-1

### ПОДХОДЫ К РАЗРАБОТКЕ САМОСТОЯТЕЛЬНО УСТАНОВЛЕННЫХ СТАНДАРТОВ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЯМ ТУРИЗМ И СЕРВИС

*Зырянов Александр Иванович\**,  
доктор географических наук, доцент, ziryapov@psu.ru,

*Харитонова Нина Викторовна\**,  
кандидат экономических наук, доцент, nina3747@mail.ru,

*Щепеткова Ирина Олеговна\**,  
irina@evrasiaperm.ru,

\*ФГБОУ ВО «Пермский государственный национальный исследовательский университет»,  
г. Пермь, Российская Федерация

*Представлен опыт разработки самостоятельно установленного образовательного стандарта (СУОС) по направлениям подготовки бакалавров 43.03.02 Туризм и 43.03.01 Сервис, включенным в укрупненную группу направлений и специальностей ПГНИУ. Показаны пути решения проблемы совмещения географической направленности обучения с экономико-управленческой. Разработана структура учебных блоков ООП, определены подходы к формированию вариативных частей программ образования, опорные точки и компетентностно-ориентированные задачи обучения. Обосновано построение вариативной части программы бакалавриата по направлению Туризм с позиций необходимости отражения в ней пространственно-маршрутных и проектных аспектов туризма, историко-культурной ориентированности, сервисной и организационно-экономической направленности, региональной ответственности. Подчеркнута целесообразность воплощения принципа региональной ответственности через включение в стандарт дополнительного вида деятельности – спортивно-оздоровительного для подготовки будущих специалистов к решению таких профессиональных задач, как организация спортивно-оздоровительных туров, программ и других турпродуктов с учетом региональной специфики, обеспечение безопасности и тактико-технического сопровождения туристских групп. На основе анализа современных представлений о сервисе вычленены его актуальные составляющие и выявлены требуемые для сервисных работников качества, определившие задачи обучения. Сформулированы подходы к дисциплинарному наполнению вариативной части программы по подготовке бакалавров направления Сервис: сервисная и организационно-управленческая направленность, сочетание стандартной профессиональной деятельности с творческой составляющей, социально-культурная клиенто-ориентированность, воспитание общечеловеческих качеств и психологической устойчивости. Принципы, задачи и их дисциплинарная реализация в ОПП по направлениям Туризм и Сервис обобщены, сгруппированы и представлены в табличной форме. В заключительной части обозначены проблемы формирования СУОСа.*

**Ключевые слова:** самостоятельно установленный образовательный стандарт, основная образовательная программа, Туризм, Сервис, дисциплинарное наполнение, профессиональное образование, региональная специфика образования

*Для цитирования:* Зырянов А.И., Харитонова Н.В., Щепеткова И.О. Подходы к разработке самостоятельно установленных стандартов высшего образования по направлениям Туризм и Сервис // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. Т. 11. 2017. № 3. С. 3–12.

Статья поступила в редакцию: 07.05.2017, принята к публикации: 3.07.2017.

## APPROACHES TO THE DEVELOPMENT OF INDEPENDENTLY ESTABLISHED STANDARDS OF HIGHER EDUCATION IN THE AREAS OF TOURISM AND SERVICES

*Alexander I. Zyryanov\**,  
Dr. Sci. (Geography), Associate Prof., ziryryanov@psu.ru

*Nina V. Kharitonova\**,  
Cand. Sci. (Economics), Associate Prof., nina3747@mail.ru

*Irina O. Schepetkova\**,  
irina@evrasiaperm.ru

\*Perm State University, Perm, Russian Federation

*The experience of developing an independently established educational standard (IEES) for Bachelor's Programs of Tourism and Service, included in the major group of Programs and Specialties in Perm State National Research University (PSNRU), is presented in the study. The research outlines the problem of combining the geographical focus with the economic and managerial ones and gives ways to solve it. In the paper the structure of the MEP (Main educational program) training units has been established, approaches to formation of elective parts in the programs have been explored and key points and competence-oriented learning objectives have been set. The elective part of the Bachelor's Program in Tourism is structured on the grounds of spatial-route and project tourism dimensions, historical and cultural, service and organizational-economic specificities and regional ownership. The principle of regional ownership on employers' approval is manifested in the standard in use of sports and health activity as an additional one. In accordance with this type of activity the graduate is able to perform such professional tasks as organization of sports and health tours, programs and preparation of various tourism products on the basis of regional specifics, security provision and tactical and technical support of tourist groups. The analysis of modern approaches to service reveals its most demanded in society components and service employees' traits which determined the training objectives. The approaches to the disciplinary content of the elective part in the Bachelor's Program in Service are formulated. They are the following: Service and Organization and Management, a combination of Standard Professional Activity with its Creative Component, Socio-cultural and Client-oriented Activity; Formation of Universal Human Traits and Psychological Stability. The principles, objectives and their disciplinary implementation in Tourism and Service MEP are summarized, grouped and presented in the tables. The research closes by outlining the problems of IEES formation.*

**Keywords:** *independently established educational standard, major educational program, Tourism, Service, disciplinary content, vocational education, regional specificity of education*

**For citations:** *Zyryanov A.I., Kharitonova N.V., Schepetkova I.O., Approaches to the development of independently established standards of higher education in the areas of Tourism and Services. Vestnik Assotsiatsii vuzov turizma i servisa, 2017, vol. 11, no. 3, pp. (In Russ).*

Туризм и туристский сервис географически повсеместны, что не столько нашло отражение в теории, сколько показали всеобщие практики. Это сфера с расширяющимся рынком, с общими тенденциями развития (инновации, сети, управление) и с усиливающимся влиянием региональных факторов (аттрактивность, традиции, аутентичность). Работа по подготовке кадров высшей квалификации для туризма и сервиса должна строиться на оптимальном балансе отраслевых

и региональных задач, который достижим в условиях нынешней большей самостоятельности в учебной деятельности национальных исследовательских университетов.

Подготовка бакалавров по ФГОС направлений Туризм и Сервис в Пермском университете ведется с 2011 г., а с 2014 г. набор и обучение студентов осуществляется на основе самостоятельно установленного образовательного стандарта (СУОС) высшего образования с учетом

требований федеральных документов. Образование по СУОСам ПГНИУ может быть получено только в данном университете, что накладывает немалую ответственность на составителей за его содержание. Считаем важным поделиться опытом составления такого стандарта и обозначить проблемы, с которыми пришлось столкнуться.

Федеральный стандарт вузовской подготовки определяет, какими общекультурными (ОК), общепрофессиональными (ОПК) и профессиональными (ПК) компетенциями должен овладеть студент. Вместе с тем самостоятельный стандарт дает возможность включать дисциплины, отражающие собственные представления вуза, факультета, выпускающей кафедры о том, какими знаниями и качествами должен обладать студент по завершении обучения.

Право на самостоятельность вуз реализовал введением укрупненных групп направлений и специальностей ПГНИУ (УГНС): Естественно-научное, Информационные технологии, Гуманитарное, Социальное, Экономика и управление, Юридическое. По каждой УГНС были составлены СУОСы, реализованные в базовых для всей группы учебных планах. Направления 43.03.02 Туризм и 43.03.01 Сервис были отнесены к группе «Экономика и управление». Базовая часть всех СУОСов включает обязательные дисциплины, установленные вузом и обязательные для всех студентов, обучающихся в университете: Безопасность жизнедеятельности, Иностранный язык, Информатика, История, Философия, Русский язык и риторика (или Мышление и письмо), Физическая культура, Логика, Правоведение, Социология. К обязательным для всей УГНС после длительных обсуждений и согласований разработчиками СУОС этой группы были отнесены дисциплины: Линейная алгебра, Экономическая теория, Статистика, Управление персоналом, Маркетинг, Бухгалтерский учет, Экология, Концепции современного

естествознания, Психология, Психология делового общения, Культурология, Конфликтология, Политика в современном мире. Также базовыми для ряда направлений группы, включая Туризм и Сервис, стали учебные курсы: Иностранный язык (второй), Трудовое право, Сервисная деятельность, Основы социального государства, Общественная география России и мира, Сервисная деятельность.

В базовую (обязательную для изучения) часть для обоих направлений включены дисциплины, указанные в ФГОС ВПО III поколения: Менеджмент и маркетинг в сфере обслуживания, Документационное обеспечение в сфере обслуживания, Информационные технологии в сфере обслуживания. В программу направления Туризм включены такие дисциплины, как: Организация туристской деятельности, Человек и его потребности, Туристско-рекреационное проектирование, Технологии продаж в сфере обслуживания. Для направления Сервис – Экономика и предпринимательство в туризме и сервисе, Корпоративный этикет и протокол, Сервисология.

В результате сложилось следующее соотношение в структуре учебных блоков ООП (см. рис.).

Как видим, 68,3% общей трудоемкости составляют директивные дисциплины, принятые вузом и включенные в УГНС «Экономика и управление», и 31,7% – самостоятельно установленные профессиональные для направлений Туризм и Сервис.

При планировании вариативной части программы по СУОС важно было решить вопрос о принципах её формирования, самостоятельно определить опорные точки обучения с тем, чтобы реализовать накопленный опыт и представление работодателей о знаниях и качествах, которыми должен обладать выпускник, покидая стены вуза. Основной проблемой было совмещение географической направленности обучения



Рис. Удельный вес блоков дисциплин в трудоемкости программ бакалавриата направлений Туризм и Сервис по СУОСам, %

Fig. The relative share of blocks of disciplines in the complexity of the bachelor of Tourism and Service according to independently established educational standard, %

выпускающей кафедры туризма, принадлежащей географическому факультету, с экономико-управленческой. Надо отметить, что отнесение Туризма и Сервиса к укрупненной группе направлений «Экономика и управление» не вызвало негативного восприятия, наоборот, было общее понимание того, что сервис и его составная часть – современный организованный туризм в России – это культурно-ориентированный бизнес. Вместе с тем нельзя было допустить сокращения таких архиважных составляющих обучения будущих турорганизаторов, как географическая и собственно туристская, а в образовании современных профессионалов сервиса исключения туристского сервиса и других вовлеченных в туристское обслуживание сервисов. Такой посыл способствовал выработке следующих принципов построения вариативной части программы бакалавриата по направлению Туризм:

- отражение пространственно-маршрутных и проектных аспектов туризма;
- историко-культурная ориентированность;
- сервисная и организационно-экономическая направленность;
- региональная ответственность.

Исходя из перечисленных принципов, были определены опорные, компетентностно-ориентированные задачи обучения, которые призван решать географический факультет при подготовке будущих работников сферы туризма. Прежде всего, выпускник должен уметь разрабатывать туристский маршрут и выбирать район путешествия, объекты туристского сервиса и инфраструктуры, обслуживающий персонал на маршрутах, организовывать и проводить путешествие, рекламировать и продвигать турпродукты. Для работы в органах местного управления, крупных региональных компаниях важны умения анализировать туристские процессы и потоки на территории, использовать туристскую статистику, определять туристский потенциал, проводить районирование, выполнять аналитические, координационные и управленческие действия по отношению к туристской сфере конкретной территории с учетом ее социально-экономических и физико-географических особенностей. Значимыми для будущей работы являются также умения концептуально проектировать объекты туристского сервиса и инфраструктуры, подготавливать и настраивать функционирование этих объектов, организовывать их работу. Высокую ценность приобретает навык участия в организации культурно-массовых мероприятий

разного территориального уровня, формирующих туристские события и временный туристский кластер. В связи с этим выпускник должен уметь планировать и координировать события, значимые с точки зрения роста туристских прибытий, рассчитывать затраты на проведение и анализировать их эффективность.

Вырабатывать умения и навыки решения вопросов маршрутного, проектного и управленческого характера – одна из центральных задач подготовки бакалавров по направлению Туризм.

Историко-культурная ориентированность обучения – важная составляющая подготовки будущих профессионалов туризма. Знания культурного и исторического наследия позволяют расширять профессиональный кругозор, выделять объекты туристского внимания, определять и оценивать их привлекательность, овладевать методикой сбора информации и паспортизацией таких ресурсов, приобретать навыки разработки и реализации экскурсионно-туристических программ, создавать тематические маршруты и выводить их на рынок внутреннего и въездного туризма, уметь формировать содержание основных разделов бизнес-плана инвестиционного проекта в индустрии туризма, используя понятия и термины изученной дисциплины.

Актуальной считаем и задачу обучения сервису и туристскому сервису с организационных и экономических позиций. Выпускник должен ориентироваться в современных подходах к организации сервисной деятельности, нацеленной на формирование впечатлений, ощущений, мотивацию обслуживания туристов во всех её проявлениях (рациональных, эмоциональных, эстетических); уметь применять методы стимулирования продаж, учитывать прогрессивные (виртуальные и контактные) способы обслуживания клиентов, выстраивать этические профессиональные взаимоотношения, добиваться экономного расхода ресурсов и прибыли. Такая ориентация обучения позволяет учесть требования работодателей как «личностного», так и «профессионального» плана [4].

Особое внимание при разработке вариативной части уделено решению задачи воплощения в учебный процесс принципа региональной ответственности перед территорией, потому что основная масса студентов, обучающихся на кафедре, – жители Прикамья, и скорее всего их будущее место работы – Пермский край и сопредельные регионы. Понимание детальной специфики региона – необходимый элемент работы

в туризме [3]. Усвоить это можно не только через изучение краеведческих дисциплин, но и освоение ресурсной, инфраструктурной, маршрутной и других методик региональной туристской аналитики на примере родного региона. Туристский профиль Пермского края и сопредельных территорий отражен практически во всех дисциплинах, включенных в образовательную программу, но прежде всего в специализированной дисциплине «Туризм в Пермском крае», обеспеченной кафедральным учебным пособием. Нельзя не отметить, что географические курсы вносят важный вклад в туристское образование. Без специальных географических знаний (принципов и ареалов размещения туристских ресурсов, социально-экономической специфики регионов, государств и пр.) обслуживать современного туриста, знающего и начитанного, сложно. Поэтому будущему специалисту в этой области столь необходимо умение свободно читать географические и туристские карты, давать характеристику странам и регионам для корректного подбора места путешествия, наиболее полно соответствующего желаниям туриста.

Ориентация на принцип региональной ответственности нашла отражение и прослеживается при участии в видах деятельности, включенных в СУОС по направлению Туризм: научно-исследовательская, организационно-управленческая, производственно-технологическая, сервисная, проектная, а также ещё в одном виде деятельности, самостоятельно установленном выпускающей кафедрой, – спортивно-оздоровительном. В соответствии с этим видом деятельности выпускник должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

- организация спортивно-оздоровительных туров, программ и других турпродуктов с учетом региональной специфики;

- обеспечение безопасности и тактико-технического сопровождения спортивно-оздоровительных туров и мероприятий различного уровня.

Введение нового вида профессиональной деятельности обусловлено тем, что активный туризм является отличительной чертой региона. Территория Пермского края ресурсно-насыщенная, ландшафтно-разнообразная и прекрасно подходит для активного туризма, который динамично не только развивается в настоящее время, но и имеет давние традиции. Наибольшее развитие получили горнолыжные центры и организация сплавов. Набирают популярность

велотуризм, полеты на парапланах, воздушном шаре, пешие и лыжные походы, экскурсии на моторизированных средствах передвижения и другие виды активного времяпрепровождения с размещением на базах отдыха. Заинтересованность в подготовке организаторов природно-ориентированного, активного, оздоровительного туризма проявили и выразили одобрение работодатели – ведущие региональные туроператорские компании и профессиональные туристские объединения: ООО «Туристическая компания «Финист Трэвел», ООО «Бюро путешествий «Евразия», ООО «Фирма международного туризма «Валида», НП «Пермская туристическая гильдия». Считаем, что дополнительно введенный вид профессиональной деятельности расширит возможности выпускников при выборе места работы или организации собственного бизнеса. Область этой профессиональной деятельности выпускников включает: разработку, продвижение и реализацию туристского продукта, связанного с активными видами деятельности, организацию комплексного туристского обслуживания с учетом требований безопасности, подготовку и принятие управленческих решений по развитию внутреннего (въездного) и выездного, в т.ч. спортивно-оздоровительного) туризма.

Подходы к формированию вариативной части ООП, задачи обучения и дисциплины, которые их реализуют, представлены в таблице 1 на с. 8.

В итоге с позиций требований профессиональной компетентности сложился эмпирический портрет выпускника направления Туризм ПГНИУ: «Закончивший обучение готов проектировать и осуществлять проекты в туризме с учетом региональных особенностей территории; разрабатывать и реализовывать туристские продукты; работать в трудовых коллективах; рассчитывать и оценивать затраты; использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии; использовать методы мониторинга туристского рынка, применять инновационные технологии в туристской деятельности, осуществлять перспективные программы развития туризма на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне».

Подготовку специалистов сферы туризма кафедра ведет более 15 лет и имеет немалый опыт, а подготовка по направлению Сервис – дело новое. Для решения вопросов формирования дисциплин вариативной части коллектив кафедры

Таблица 1

*Принципы, задачи и их дисциплинарная реализация в основной образовательной программе направления Туризм по СУОС ПГНИУ*

Table 1

*The principles, objectives and their discipline implementation in the basic educational program of Tourism for the independently established educational standard in Perm State National Research University*

Принципы	Задачи	Дисциплины вариативной части ООП
Пространственно-маршрутная и проектная нацеленность	Формировать умения выбирать район путешествия, разрабатывать туристский маршрут, проектировать объекты сервиса, туристские события и руководить ими	Основы туризма География туризма ГИС и навигация в туризме Культурно-досуговая деятельность Анимация в туризме Курорты мира
Историко-культурная ориентированность	Обучать оценке уровня привлекательности туристских объектов, развивать умения собирать информацию и паспортизировать культурно-исторические ресурсы	Туристское страноведение Этнокультурное регионоведение Экскурсоведение Краеведение
Сервисная и организационно-экономическая направленность	Способствовать овладению современными способами обслуживания туристов, этическими нормами профессиональных взаимоотношений, методами рационального хозяйствования	Основы гостеприимного сервиса Организация услуг общественного питания Организация гостиничного хозяйства Корпоративный этикет и протокол Выставочная деятельность и реклама Инновации в сфере обслуживания Экономика и предпринимательство в туризме и сервисе Транспортное обеспечение в туризме
Региональная ответственность	Формировать умения организации и безопасного проведения спортивно-оздоровительных туров с учетом региональной специфики	Туризм в Пермском крае Технология и сервис в активном туризме Экологический туризм Лечебно-оздоровительный туризм Спортивный туризм Безопасность на объектах туризма и сервиса

прежде всего обратился к современным представлениям о содержании и функциях сервиса. Многочисленность и разноплановость дефиниций сервиса потребовали вычлениить наиболее существенные и актуальные составляющие, которые в первую очередь надо учесть в образовательном процессе по этому направлению.

*Сервис – это некая система обслуживания с целью предоставления более комфортного пользования какими-либо услугами, техникой и т.д., предполагает действия, направленные на удовлетворение не только пожеланий клиента, но и зачатую его ожиданий [6].*

*Сервис – это оказание услуги клиенту. Услуги, которая удовлетворяет потребность, осознаваемую клиентом [7].*

*Сервис – это отношение и навыки. Качественный сервис – это концентрация всех ресурсов и всех сотрудников компании на удовлетворении клиентов. В идеале это отношения и все, что с ними связано. Сервис – это как любовь, должен быть всерьез и надолго [5].*

*Сервис означает особый, индивидуализированный подход к удовлетворению потребностей отдельного клиента и считается идеалом взаимодействия по линии «поставщик услуг – клиент» [2].*

Сервис многолик, включает миллионы разнообразных действий, но и вырабатывает общие правила, основанные как на профессиональных, так и на гуманитарно-этических, цивилизационных подходах, с учетом факторов глобализации. Разнообразие сервиса выражается в необычайной многочисленности сервисных профессий. Профессионализм – главное необходимое качество работника сервиса, которое проявляется в знаниях, умениях и навыках конкретной должности.

В различных отраслях сервиса разрабатываются и внедряются стандарты, отвечающие требованиям времени и позволяющие лучше оценивать качество услуг. Несмотря на стандартизацию, важным фактором развития сервиса является творчество, т.е. в сервисе нужно уметь соединять профессиональные стандарты и творчество. Такой подход лег в основу формирования качеств работника сервиса, принятый нами в образовательном процессе. Расположим их в порядке важности:

- 1) сервисность или клиенто-ориентированность,
- 2) профессионализм,
- 3) культура, широта кругозора,
- 4) иностранные языки.

Под сервисностью или клиенто-ориентированностью человека понимаются его человеческие качества. В сервисе нужен коммуникабельный, оптимистичный, находчивый, стрессоустойчивый работник, которому нравится общаться с разными людьми, решать их вопросы и проблемы. Клиенто-ориентированный персонал обязан проявлять к людям неподдельный интерес, не ставить доходность своей первой задачей, уметь дать почувствовать клиенту внимание, радушие, искреннюю заботу о нем.

Профессионализм – главное качество в любой сфере. Не менее важно оно и в сервисе, но поставлено нами на второе место, поскольку приобретается в процессе обучения, а первое качество воспитывается с детства, во взрослом возрасте его привить полностью невозможно. Следовательно, одной из сложных образовательных задач становится воспитательный характер преподавания в целом.

Сервисные предприятия относятся к различным и многочисленным отраслям и направлениям, каждый вид сервисной деятельности направлен на выполнение определенных профессиональных задач. Профессионализм подразумевает профессиональные знания, умения,

навыки, владение приемами, оборудованием, материалами для технологически правильного выполнения услуги. Важна современность информации, ориентировка на лучшие практики и образцы, мгновенное «схватывание» нового. Обучение сервису должно быть ориентировано на определенный персонал сервисного предприятия, структура которого, как правило, предполагает три организационных уровня. Наиболее многочисленные работники, кто непосредственно общается с потребителями, так называемый контактный персонал. В обучении контактного персонала акцент должен быть сделан на изучение принятых в отрасли и в предприятии профессиональных стандартов, овладение умениями и навыками, необходимыми для оказания услуг на уровне не ниже соответствующих стандартов. В подготовке контактного персонала очень важны прикладные умения и навыки, а в плане занятий много часов должно быть отведено практике. Очень важны для поддержания необходимого уровня качества услуг и обслуживания психологические качества контактного персонала, умения понимать явные и скрытые запросы клиентов, верно на них реагировать.

Работники среднего и верхнего звена в сервисе – это контингент, который управляет контактным персоналом. Обучение работников сервиса среднего и высшего звеньев нацелено не только на знания и умения работать по применяемым в отрасли и на предприятии стандартам, но и на развитие творчества, на подготовку креативных, способных к переменам людей.

Общая культура работника сервиса, являясь совместным и примерно равнозначным продуктом его образования и воспитания, подразумевает достаточно большой объем знаний о потребностях в предлагаемых услугах, об их ценности, о ситуации и тенденциях на рынке услуг, предполагает следование в работе высоким этическим, гуманитарным, экологическим принципам. Работающего в сфере сервиса должно отличать важное качество – это широта кругозора, интерес к новым знаниям в разных областях, отслеживание новостей, использование современных средств информатики и коммуникаций.

Владение иностранными языками является большим плюсом при работе во многих отраслях сервисной сферы. Это качество приобретается за длительный период и резко повышает ценность работника, кроме того, оно свидетельствует о широте интересов человека, его культуре, общей организованности и способности

к самообразованию. При выборе сотрудника туристской компании, гостиничного комплекса предпочтение могут отдать выпускнику факультета иностранных языков, а не выпускнику сервисного направления, объясняя это тем, что выучить работника основам сервиса легче и быстрее, чем иностранному языку.

Таким образом, подготовка работника сервиса означает воспитание и обучение, при этом воспитание по своей важности не уступает обучению. Именно воспитание лежит в основе решения задачи развития важнейших качеств сервисного отношения к людям. Физическое воспитание должно заложить основы здорового образа жизни и активной позиции человека. Трудовое, этическое, экологическое воспитание

также необходимо будущему сервисному работнику. Следовательно, роль воспитания является особенно значимой в системе подготовки работника сервиса.

Исходя из изложенного понимания сервиса, качеств работника этой сферы нами были определены принципы наполнения вариативной части программы для подготовки бакалавров по направлению Сервис (таблица 2):

- сервисная и организационно-управленческая направленность;
- сочетание стандартной профессиональной деятельности с её творческой составляющей;
- социально-культурная клиенто-ориентированность;

Таблица 2

*Принципы, задачи и их дисциплинарная реализация в основной образовательной программе направления Сервис по СУОС ПГНИУ*

Table 2

*The principles, objectives and their discipline implementation in the basic educational program of Service for the independently established educational standard in Perm State National Research University*

Принципы	Задачи	Дисциплины вариативной части ООП
Сервисная и организационно-управленческая направленность	Научить разрабатывать современные технологии обслуживания, осуществлять контроль качества сервиса; внедрять и использовать информационные технологии, нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг; планировать и рационально организовывать сервисную деятельность	Отраслевые технологии в сфере обслуживания Инновации в сфере обслуживания Технологии и системы качества в гостиничной сфере Проектирование и организация культурно-массовых мероприятий География сервиса Ресторанное дело
Социально-культурная клиенто-ориентированность	Содействовать освоению культуры мышления, речи и поведения, культурных традиций территории проживания, приобретению навыков определения клиентских потребностей и технологичного их удовлетворения	Этнокультурное регионоведение Краеведение Традиции и обычаи народов России Кухни народов мира Культурно-досуговая деятельность
Сочетание стандартной профессиональной деятельности с её творческой составляющей	Способствовать овладению виртуальными и контактными способами обслуживания, этическими нормами профессиональных взаимоотношений	Основы гостеприимного сервиса Интернет-коммуникации в сервисе История гостеприимства Технологии продаж в сфере обслуживания Выставочная деятельность и реклама
Воспитание общечеловеческих качеств и психологической устойчивости	Формировать умения вежливого, услужливого, приятного не только клиенту, но и себе профессионального поведения, навыки стрессоустойчивости и самосохранения. Научить понимание и соблюдению норм здорового образа жизни	Психодиагностика Психологический практикум Технология и сервис в активном туризме Безопасность на объектах туризма и сервиса Валеология

- воспитание общечеловеческих качеств и психологической устойчивости.

Ориентация обучения на общекультурную и профессиональную компетентность студентов позволяет кафедре реализовывать приоритеты ПГНИУ в подготовке выпускников нового поколения в области сервиса, отличающихся креативностью и предприимчивостью, стремлением к поиску истины, саморазвитию, способных работать в команде, проектировать новые виды деятельности в соответствии с приоритетами времени, учитывая потребности общества и выступая с инициативами инновационного характера. Нацеленность обучения на формирование перечисленных качеств выпускников даст им возможность быстрее адаптироваться к особым условиям рынка труда в сфере обслуживания [1].

Таким образом, включение в программу весомого объема курсов экономической направленности расширило потенциальные возможности выпускников направлений Туризм и Сервис в организации собственного бизнеса, выполнении управленческих и организаторских функций.

Вместе с тем весьма ощутимы и проблемы. Так, географические дисциплины базируются на школьных знаниях географии, которых явно недостаточно, поэтому значительную часть аудиторного времени приходится уделять общим, а не профильным географическим вопросам туристской и сервисной специализации. Ряд дисциплин экономического профиля либо крайне

узкой направленности (Бухгалтерский учет), либо очень широкой (Маркетинг) и не дают ожидаемого результата.

В структуре ООП удельный вес самостоятельно установленных дисциплин едва достигает 1/3 общей трудоемкости. Этого недостаточно для внедрения крайне важных в современном мире узкоспециальных профессиональных курсов, таких как Безбарьерный туризм, Технология и организация детско-юношеского туризма, Глобализация и туризм, Туристское картографирование, Туристская навигация в природной среде и др.

Тем не менее работа по самостоятельно установленным стандартам укрупненной группы направлений и специальностей «Экономика и управление» в целом складывается успешно. Коллегиально сформулированные принципы образования, которые сбалансированно реализованы в дисциплинах вариативной части ООП, позволили учесть как стандартные компетенции, так и собственные представления педагогического коллектива и работодателей, принявших участие в разработке требований к выпускникам, о профессиональной подготовке по данным направлениям. Кроме того, удалось сочетать решение задач по подготовке квалифицированных работников сферы туризма и сервиса с образовательной стратегией вуза и приоритетами социально-экономического развития региона.

### **Литература:**

- 1. Апаньева Т.Н., Илюхина Г.И., Кобелева О.В.** Процессы профессиональной адаптации выпускников вузов на рынке труда в сфере обслуживания // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. 2015. № 1. С. 69–76.
- 2. Донскова Л.И.** Сфера сервиса: сущность, уровень развития, проблемы // Известия Томск. политехн. ун-та. 2006. Т. 309. № 6. С. 178–182.
- 3. Зырянов А.И., Харитонов Н.В., Щеткова И.О.** Принцип региональной ответственности в учебном планировании подготовки бакалавров туризма // Комплексное использование и охрана подземных пространств: сб. докл. Междунар. науч.-практ. конф., посвящ. 100-летию юбилею науч. и тур.-экскурс. деятельности в Кунгурской Ледяной пещере и 100-летию со дня рождения В.С. Лукина (Кунгур, 26–31 мая 2014 г.). Пермь: Ги УрО РАН, 2014. С. 135–138.
- 4. Субботина Е.В.** Современные подходы к разработке и отбору содержания профессионального туристского образования с учетом требований работодателей // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. 2011. № 2. С. 31–36.
- 5. Шоул Дж.** Первоклассный сервис как конкурентное преимущество. 5-е изд. М.: Альпина Паблишер, 2017. С. 347.
- 6. Что такое сервис: характеристика понятия** // Fb.ru. URL: <http://fb.ru/article/197614/chto-takoe-servis-harakteristika-ponyatiya#image864682> (дата обращения: 03.03.2017).
- 7. Шохов А.** Что такое качественный сервис // Shokhov.com. URL: <http://www.shokhov.com> (дата обращения: 07.04.2017).

**References:**

1. *Anan'eva T.N., Iliuhina G.I., Kobeleva O.V.*, Processes of professional adaptation of graduates in the labor market of the service sector. *Vestneyk Assotciatcii vuzov turizma i servisa*, no. 1, 2015, pp. 69–76. (In Russ).
2. *Donskova L.I.*, Service sphere: essence, level of development, problems. *Izvestiya Tomskogo politehnicheskogo universiteta*, vol. 309, no. 6, 2006, pp. 178–182. (In Russ).
3. *Zyryanov A.I., Kharitonova N.V., Schepetkova I.O.*, The principle of regional responsibility in the educational planning of the preparation of bachelor's in tourism. In: Complex use and protection of underground spaces, A collection of reports of the International Scientific and Practical Conference dedicated to the 100th anniversary of scientific and tourist-excursion activities in the Kungur Ice Cave and the 100th anniversary of the birth of V.S.Lukin, 26-31 May 2014, Perm, Mining Institute of the Ural Branch of the Russian Academy of Sciences, 2014, pp. 135–138. (In Russ).
4. *Subbotina E.V.* Modern approaches to the development and selection of the content of professional tourism education, taking into account the requirements of employers. *Vestneyk Assotciatcii vuzov turizma i servisa*, no. 2, 2011, pp. 31–36. (In Russ).
5. *Shole D.* First-class service as a competitive advantage. Moscow: Alpina Pablisher, 2017, 347 p. (In Russ).
6. What is service: the characteristic of the concept. 2017, available at: <http://fb.ru/article/197614/chto-takoe-servis-harakteristika-ponyatiya#image864682> (Accessed on March 3, 2017). (In Russ).
7. *Shohov A.* What is quality service. 2017, available at: <http://www.shokhov.com> (accessed on April 7, 2017). (In Russ).