Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.20 Организация обслуживания в учреждениях культуры»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2026

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.В.20 Организация обслуживания в учреждениях культуры*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от «13» марта 2026 г.

И о. заведующего кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — подпись — Н.А. Четверикова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
доцент — подпись — О.В. Бурдюгова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис — личная подпись — Н.А. Четверикова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
личная подпись Ю.В. Рожкова
расшифровка подписи

№ регистрации 192621

© Бурдюгова О.В., 2026
© ОГУ, 2026

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: предоставить обучающимся систематизированные и обобщенные знания о составе и сущности сферы культуры, миссии организаций сферы культуры, оказываемых организациями сферы культуры услугах и их классификации.

Задачи:

- ознакомление с основными понятиями и принципами организации обслуживания в учреждениях культуры;
- обучение методам управления качеством предоставляемых культурных услуг;
- формирование умений взаимодействия с различными категориями посетителей и партнеров учреждений культуры;
- развитие навыков организации и проведения культурных мероприятий;
- формирование компетенций, необходимых для успешной работы в сфере обслуживания в учреждениях культуры; подготовка к решению практических задач в области организации обслуживания.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.В.3 Социальные практики в сфере услуг, Б1.Д.В.5 Основы образовательного сервиса*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.30 Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе, Б1.Д.В.12 Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха, ФДТ.2 Курортология и рекреационные ресурсы*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-9 Способен организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	ПК*-9-В-1 Знает особенности обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса ПК*-9-В-2 Умеет организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	**Знать:** - классификационные признаки и характеристики различных видов услуг учреждений сферы культуры **Уметь:** - организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности учреждения сферы культуры **Владеть:** - сервисными технологиями обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности учреждения сферы культуры

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**68,25**	**68,25**
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- написание реферата (Р);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю и т.п.)*	**75,75**	**75,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**зачет**	**зачет**

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Организации сферы культуры: классификация и миссии организаций		10	10	-	26
2	Характеристика услуг организаций сферы культуры		24	24	-	50
	Итого:	144	34	34	-	76
	Всего:	144	34	34	-	76

4.2 Содержание разделов дисциплины

№ 1 Организации сферы культуры: классификация и миссия организаций

Сфера культуры: сущность, миссии организаций. Цели государственной культурной политики Российской Федерации.

Классификация учреждений сферы культуры по характеру предоставляемых услуг: созидательные (театры, киностудии, творческие мастерские); хранительные (музеи, архивы, библиотеки); интегративные (дома культуры, парки, культурно-образовательные центры).

Классификация учреждений сферы культуры по виду деятельности и профилю: библиотеки (публичные, научные, специализированные); музеи и галереи (исторические, художественные, краеведческие, мемориальные, музеи-заповедники); учреждения исполнительских искусств (театры, филармонии, концертные залы, цирки); киноорганизации (киностудии, кинотеатры, организации кинопроката); культурно-досуговые учреждения (дома и дворцы культуры, клубы, центры творчества); парки культуры и отдыха, зоопарки; образовательные организации в сфере культуры (детские школы искусств, музыкальные и художественные училища, творческие вузы); архивы; научно-методические и информационные центры.

Классификация учреждений сферы культуры по форме собственности: государственные (федеральные, региональные); муниципальные; частные; общественные и благотворительные.

*Классификация учреждений сферы культуры п*о организационно-правовой форме: бюджетные учреждения; автономные; казенные; некоммерческие и фонды; коммерческие (частные галереи, продюсерские центры, коммерческие школы искусств).

№ 2 Характеристика услуг организаций сферы культуры

Общие характеристики услуг культуры: нематериальный результат; непостоянство качества; совпадение производства и потребления; социальная значимость; смешанная модель финансирования.

Характеристика услуг по типам организаций

Музеи и галереи: экспозиционно-выставочная деятельность: демонстрация коллекций, временных выставок, инсталляций; экскурсионное обслуживание: тематические и обзорные экскурсии, аудиогиды, интерактивные туры; научно-просветительские программы: лекции, мастер-классы, детские образовательные циклы; издательская деятельность: каталоги, путеводители, научные публикации; цифровые услуги: виртуальные туры, онлайн-коллекции, подкасты.

Театры, филармонии, концертные залы: зрелищные представления: спектакли, оперы, балеты, концерты, мюзиклы; творческие проекты: фестивали, гастроли, лаборатории для молодых артистов; образовательные инициативы: встречи с актёрами, открытые репетиции, театральные школы; специальные форматы: инклюзивные показы, детские спектакли, камерные концерты.

Библиотеки: информационно-библиографические услуги: выдача книг, межбиблиотечный абонемент, составление библиографий; доступ к цифровым ресурсам: электронные каталоги, базы данных, электронные книги; культурно-просветительская работа: литературные вечера, встречи с авторами, языковые клубы; поддержка образования и науки: доступ к научным журналам, консультации библиографов.

Дома культуры, клубы, центры народного творчества: организация досуговых мероприятий: праздники, фестивали, ярмарки; работа клубных формирований: кружки, студии, ансамбли (хореография, вокал, театр); социально-культурная деятельность: программы для пожилых, детей, людей с ОВЗ; площадка для локальных сообществ: пространство для встреч, семинаров, репетиций.

*Кинотеатры и кинопрокатные организации: д*емонстрация фильмов: прокат новинок, ретроспективы, фестивальные показы; специальные события: премьеры, встречи с режиссёрами, киноклубы; цифровое и 3D-кино: современные форматы показа; образовательный кинопоказ: документальное кино, лекции о кинематографе.

*Парки культуры и отдыха, зоопарки, ботанические сады: р*екреационные услуги: прогулки, аттракционы, зоны отдыха; тематические мероприятия: праздники, квесты, экологические акции; просветительские программы: экскурсии по флоре и фауне, мастер-классы; инклюзивная среда: доступность для маломобильных групп, тактильные экспозиции.

*Архивы, заповедники, объекты культурного наследия: с*охранение и реставрация: работы по поддержанию памятников, документов; научная и исследовательская деятельность: публикации, архивные изыскания; туристические услуги: экскурсии, информационные центры, сувенирная продукция; правовые и консультационные услуги: выдача справок, разрешений на исследования.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1-5	1	Организации сферы культуры: классификация и миссия организаций	10
6 -17	2	Характеристика услуг организаций сферы культуры	24
		Итого:	**34**

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1 Асанова, И. М. Организация культурно-досуговой деятельности [Текст] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям "Туризм" и "Гостиничное дело" / И. М. Асанова, С. О. Дерябина, В. В. Игнатьева.- 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Академия, 2012. - 192 с. - (Высшее профессиональное образование. Туризм).-(Бакалавриат). - Библиогр.: с. 190. - ISBN 978-5-7695-9215-7.

2 Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : Форум, 2012. - 160 с. : ил. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 157-158. - ISBN 978-5-91134-661-4.

5.2 Дополнительная литература

1 Основы социально-культурной деятельности : учебно-методическое пособие : [16+] / авт.-сост. Е. В. Мирошниченко, С. А. Ряднова ; Белгородский государственный институт искусств и культуры. – Белгород : Белгородский государственный институт искусств и культуры, 2020. – 96 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615912 (дата обращения: 18.05.2026).

2 Социально-культурная деятельность учреждений культуры: учебно-методическое пособие : [16+] / авт.-сост. Е. В. Харьковская, Е. С. Штанько, Н. В. Ефремова ; Белгородский государственный институт искусств и культуры. – Белгород : Белгородский государственный институт искусств и культуры, 2019. – 162 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615916 (дата обращения: 18.05.2026).

3 Соловьев, А. П. Научно-методические рекомендации по критериям отнесения российских учреждений культуры к федеральному, региональному и муниципальному уровню / А. П. Соловьев ; Российский научно-исследовательский институт культурного и природного наследия им. Д. С. Лихачёва. – Москва: Институт Наследия, 2023. – 76 с. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=702797 (дата обращения: 18.05.2026). – ISBN 978-5-86443-425-3. – DOI 10.34685/HI.2023.44.88.009. – Текст : электронный.

5.3 Периодические издания

1 Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса: журнал. - Москва : Рос. гос. ун-т туризма и сервиса. - 2025.

2 Интеллект. Инновации. Инвестиции: журнал: издание Оренбургского государственного университета. – Оренбург: ОГУ, 2026.

5.4 Интернет-ресурсы

1. http://spst-journal.org/ - Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма», целью которого является формирование методологических подходов стратегического управления в сфере туризма, обобщение передового опыта функционирования и развития сферы туризма и сервиса, изучение влияния туризма на сохранение культурно-исторического наследия.
2. http://tourlib.net/ - «Все о туризме. Туристическая библиотека», посвященная проблемам развития туризма в мире. Сайт создан с целью накопления и обмена информацией о туризме, туристическом бизнесе, отдыхе, путешествиях, обсуждения проблем туристического образования.
3. http://www.tourprom.ru/ – Электронная газета турбизнеса. Профессиональный туристический портал, на котором представлены новости туристического рынка, компаний, отелей и круизов. Предложения от туроператоров и турагентств. Аналитика, пресс-релизы, рейтинги и др.
4. http://www.ttg-russia.ru/ - Туристская деловая газета. Профессиональное специализированное периодическое издание.
5. https://www.coursera.org/ - «Coursera»: «Эффективный руководитель»:

https://www.coursera.org/specializations/effektivnyy-rukovoditel

6. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Организационное поведение» https://openedu.ru/course/hse/ORGBH/

7. https://openedu.ru/ - «Открытое образование». Каталог курсов, МООК: «Управление сотрудниками в инновационной экономике»: https://openedu.ru/course/msu/MANEMP/

8. https://universarium.org/catalog - «Универсариум», Курсы, МООК: «Иррациональная экономика: как психология и культура влияют на ваше финансовое благополучие» https://universarium.org/course/892

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Операционная система РЕД ОС.
2. Пакет офисных приложений «МойОфис Образование»
3. Для работы с ресурсами Интернет - веб-браузер Яндекс https://yandex.ru/..
4. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ http://garant.net.osu.ru
5. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - http://aist.osu.ru.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.