

# СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СЕРВИСЕ

## 1. Цель освоения дисциплины

Формирование у студентов технологической культуры на разных уровнях социальной деятельности и умения применять социальные технологии для рационализации различных видов сервисной деятельности в индустрии моды и красоты.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Социальные технологии в сервисе» относится к вариативной части блока дисциплин.

Для освоения дисциплины «Социальные технологии в сервисе» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Иностранный язык», «Профессиональная этика и этикет», «Психологический практикум», «Русский язык и культура речи», «Сервисная деятельность», «Сервисология», «Антропометрия индивидуального потребителя», «Документационное обеспечение управления в индустрии моды и красоты», «Конструирование изделий из перспективных материалов», «Конструирование одежды», «Корпоративная культура предприятий сервиса», «Организация презентаций, встреч и приемов», «Технология швейных изделий».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Менеджмент в сервисе», «Документационное обеспечение управления в индустрии моды и красоты», «Искусство создания имиджа», «Композиция костюма», «Моделирование и макетирование одежды», «Оборудование в индустрии моды и красоты», «Организация контактной зоны в сервисе индустрии моды и красоты», «Организация презентаций, встреч и приемов», «Основы косметологии, стилистики и макияжа», «Парикмахерское и постижерное искусство», «Проектирование коллекций в индустрии моды и красоты», «Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты», «Стилистика и художественное моделирование», «Технология швейных изделий», «Художественная обработка материалов», прохождения практик «Преддипломная практика», «Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности».

## 3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6).

**В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

### *знать*

- основы теории социальных технологий;
- основные социальные технологии в управлении персоналом предприятия;
- основные социальные технологии общения и взаимодействия;

### *уметь*

- разрабатывать и применять социальные технологии;
- выбирать необходимые социальные технологии для осуществления эффективной деятельности в сфере сервиса;

#### ***владеть***

- социальными технологиями в сфере сервиса;
- управленческими социальными технологиями;
- социальными технологиями общения и взаимодействия в сфере сервиса.

#### **4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение**

количество зачётных единиц – 4,  
 общая трудоёмкость дисциплины в часах – 144 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 20 ч., СРС – 120 ч.),  
 распределение по семестрам – 3 курс, лето, 4 курс, зима,  
 форма и место отчётности – аттестация с оценкой (4 курс, зима).

#### **5. Краткое содержание дисциплины**

Основы теории социальных технологий.

Сущностные характеристики социальных технологий. Определение сущности социальных технологий. Сущностно-содержательные аспекты социальных технологий. Характерные особенности социальных технологий. Основные свойства социальных технологий. Основные функции социальных технологий. Методологические подходы к технологизации. Системный подход. Структурно-функциональный подход. Ситуационный подход. Диалектический подход. Программно-целевой подход. Синергетический подход. Институциональный подход. Социально-технологический подход. Методологические принципы социальных технологий. Сущность методологических принципов социальных технологий.

Классификация методологических принципов социальных технологий. Характеристика принципов строения социальных технологий. Объект и предмет технологизации социальной действительности. Социальное пространство - объект технологизации. Социальные процессы - предмет технологизации. Аналитические модели социального процесса.

Структурная модель социального процесса. Динамическая модель социального процесса.

Факторная модель социального процесса. Типологическая модель социального процесса.

Технологическая модель социального процесса. Модель механизмов социального процесса.

Процесс технологизации социальной деятельности. Технологизация социальной деятельности. Сущность и структура технологического процесса. Содержание технологического процесса. Фазы технологизации социальных процессов. Условия технологизации социальной деятельности. Критерии эффективности социальной технологии.

Типология и классификация социальных технологий. Многообразие социальных технологий.

Методологические принципы классификации социальных технологий. Инновационные социальные технологии, квазитехнологии и антитехнологии. Классы и типы социальных технологий.

Классификация основных видов социальных технологий. Праксеологические и эргономические особенности технологизации. Сущность и значение праксеологии.

Праксеологические особенности технологизации. Сущность и значение эргономики.

Эргономические особенности технологизации. Сущность социально-проектировочной деятельности. Понятие социального проектирования и его особенности. Характеристика способов проектирования социальных технологий. Основные принципы и этапы социального проектирования. Методы социального проектирования и тенденции его развития. Социальное проектирование технологий. Сущность социального проекта.

Социальное проектирование. Прогнозное социальное проектирование. Этапы проектирования социальных технологий. Операционализация проектирования социальных технологий. Понятие операции и операциональной системы. Структура и виды операциональных систем. Технология процесса проектирования операциональных систем.

Инновационный характер проектирования социальных технологий. Понятие инноваций и их классификация. Структура инновационного процесса. Проблема становления и развития социальных инноваций. Эффективность социальных технологий и способы их внедрения. Способы проверки социальных инноваций и технологий. Технологические основы проверки и внедрения социальных технологий. Организационно-процедурные проблемы внедрения социальных технологий. Зарубежный опыт внедрения социальных технологий.

Социальные технологии в управлении персоналом предприятия.

Социальные технологии как механизм управленческой деятельности. Социальные технологии управления. Технология разработки социальных программ. Создание системы управления социальным развитием организации. Технологизация социального управления. Модель управленческого цикла в социальных системах. Структурирование стадий управленческого цикла. Алгоритм социального управления. Управленческие социальные технологии. Управленческие технологии. Классификация управленческих технологий. Характеристика основных специальных (частных) управленческих технологий. Технологические модели управления персоналом. Социальные технологии повышения эффективности трудовых ассоциаций. Сущность и основные виды трудовых ассоциаций. Технологизация деятельности трудовых ассоциаций. Технология диагностики социальных резервов трудовой ассоциации. Общие и частные технологии эффективной деятельности трудовых ассоциаций. Социальные технологии организационно-управленческой деятельности. Сущностные характеристики социальных технологий организационно-управленческой деятельности. Функции организационно-управленческой деятельности. Методы организационно-управленческой деятельности. Технологии организационно-управленческой деятельности. Технологии управления организационной (корпоративной) культурой. Понятие организационной (корпоративной) культуры, ее принципы и признаки. Структура организационной (корпоративной) культуры. Основные элементы (компоненты) организационной культуры. Уровни корпоративной культуры. Типология культур. Характеристика основных типов. Содержание и показатели анализа организационной культуры. Технология формирования организационной культуры. Принципы формирования организационной культуры. Этапы формирования организационной культуры. Методы формирования организационной культуры. Методы поддержания организационной культуры. Технология изменения культуры. Социально-психологические технологии управления. Понятие и разновидности социально-психологических технологий управления. Основные цели применения социально-психологических технологий управления. Механизм реализации социально-психологических технологий. Эффективность социально-психологических технологий управления. Технологии мотивации трудовой деятельности. Основные понятия мотивации деятельности. Теории мотивации. Модель мотивационного процесса. Характеристика трудовой мотивации работника. Особенности взаимодействия внешней и внутренней мотивации работника. Основные формы и методы мотивации. Процесс формирования технологии мотивации трудовой деятельности. Этапы реализации технологии мотивации сотрудников. Выявление и использование мотивационных резервов в трудовой деятельности работников. Социальные технологии в системе управления персоналом. Индивидуальные социальные технологии работы с персоналом. Социальная технология оптимизации индивидуальной управленческой деятельности. Групповые социальные технологии в кадровой работе. Работа с молодежью. Общие социальные технологии службы управления персоналом. Технологии кадрового планирования (технологии планирования деловой карьеры персонала). Кадровое планирование. Сущность, содержание и задачи кадрового планирования в организации. Показатели кадрового планирования. Уровни кадрового планирования. Этапы и виды кадрового планирования. Методы планирования персонала. Кадровый контроль и контроллинг. Кадровая политика. Сущность и содержание кадровой политики. Виды кадровой политики. Понятие, типы и этапы карьеры. Планирование деловой карьеры персонала. Технология управления поведением личности под влиянием социальных установок. Сущность социальной установки. Основные функции социальных установок. Структура социальной установки.

Трудовое и организационное поведение человека. Способы изменения установок. Методика модификации организационного поведения. Технологии профессионального обучения персонала (технологии подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала). Подготовка и переподготовка персонала. Повышение квалификации работников. Система непрерывного обучения персонала предприятия. Сущность и цели системы непрерывного обучения персонала. Виды обучения. Модель систематического профессионального обучения персонала. Методы обучения персонала. Оценка эффективности обучения сотрудников организации. Коучинг как современный подход к обучению и развитию персонала организации. Технология управления по ценностям (ценностного управления). Ценности как объект управления. Сущность технологии управления по ценностям. Принципы применения технологии управления по ценностям. Способы реализации технологии управления по ценностям. Технологии оценки и аттестации персонала. Теория и практика оценки персонала. Сущность и этапы оценки персонала. Методы оценки персонала. Система оценки персонала. Значение центров оценки персонала в системе оценки результатов труда персонала. Аттестация персонала. Технологии привлечения, отбора и адаптации персонала. Привлечение персонала. Маркетинг персонала. Набор персонала. Источники и методы набора сотрудников. Отбор персонала. Этапы отбора персонала в организации. Процесс приема персонала на работу. Адаптация персонала. Понятие адаптации, основные направления адаптации. Роль и значение первичной адаптации молодых работников. Профессиональная адаптация.

Социальные технологии общения и взаимодействия.

Технологии делового общения. Сущностные параметры и особенности технологий делового общения. Перцептивно-когнитивные технологии. Информационно-коммуникативные технологии. Конативные технологии. Манипулятивные технологии делового общения. Технологии общения в процессе управленческой деятельности. Социальные ПР-технологии. Понятие и особенности социальных ПР-технологий. Технология спонсоринга. Технология фандрайзинга. Благотворительность. Долгосрочные социальные программы. Интегрированная технология формирования гудвилла. Технологии управления конфликтами. Сущность, структура и динамика конфликтов. Типология конфликтов. Причины конфликтов. Мотивы конфликтов. Функции конфликтов. Профилактика конфликтных ситуаций. Стили разрешения конфликтов. Пути и средства предупреждения и разрешения конфликтов. Управление конфликтом. Особенности управления конфликтами в организации. Технологии взаимодействия с одаренными, талантливыми людьми. Сущность одаренности. Причины снижения творческой активности человека. Модель организационных и воспитательных приемов взаимоотношений с одаренными и талантливыми людьми. Рекомендации талантливым людям. Технологии партнерства и социального взаимодействия. Партнерство и социальное взаимодействие — механизмы реализации рыночных отношений. Сущность и структурная характеристика процесса социального партнерства. Основные принципы формирования партнерских отношений. Психотехнология формирования партнерских отношений. Сущностные характеристики и социальный механизм партнерского стиля руководства. Модель партнерского поведения руководителя как помогающего менеджера. Влиятельность руководителя как основа формирования партнерского стиля управления. Основные методы использования партнерского стиля управления. Характеристика метода неформального общения руководителя с сотрудниками. Методы группового принятия и реализации управленческого решения как форма партнерского соучастия. Делегирование сотрудникам властных полномочий и ответственности как форма партнерского соучастия. Оказание сотрудникам консультативной помощи в решении производственных и личных проблем. Организация эффективного межличностного взаимодействия с помощью метода нейролингвистического программирования (НЛП).

## **6. Разработчик**

Селезнев Валерий Анатольевич, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии, туризма и сервиса ФГБОУ ВО «ВГСПУ».