

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Факультет управления и экономико-технологического образования
Кафедра технологии, туризма и сервиса

«УТВЕРЖДАЮ»
Проректор по учебной работе
Ю. А. Жадаев
«29» *август* 2016 г.



Социальные технологии в сервисе

Программа учебной дисциплины

Направление 43.03.01 «Сервис»

Профиль «Сервис в индустрии моды и красоты»

заочная форма обучения

Волгоград
2016

Обсуждена на заседании кафедры технологии, туризма и сервиса

«26» 08 2016 г., протокол № 12

Заведующий кафедрой _____ «26» 08 2016 г.
(подпись) Мареев Ю.А. (зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета факультета управления и экономико-технологического образования «29» августа 2016 г., протокол № 1

Председатель учёного совета Селезнев Г.И. «29» августа 2016 г.
(подпись) (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»

«29» августа 2016 г., протокол № 1

Отметки о внесении изменений в программу:

Лист изменений № _____	(подпись) <u>Селезнев Г.И.</u>	<u>Селезнев Г.И.</u> (руководитель ОПОП)	<u>19.06.2017</u> (дата)
Лист изменений № _____	(подпись)	(руководитель ОПОП)	(дата)
Лист изменений № _____	(подпись)	(руководитель ОПОП)	(дата)

Разработчики:

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

Программа дисциплины «Социальные технологии в сервисе» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (утверждён приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169) и базовому учебному плану по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (профиль «Сервис в индустрии моды и красоты»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВПО «ВГСПУ» (от 30 ноября 2015 г., протокол № 5).

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.

Профильной для данной дисциплины является производственно-технологическая профессиональная деятельность.

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. Объём дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		3л / 4з
Аудиторные занятия (всего)	20	16 / 4
В том числе:		
Лекции (Л)	8	8 / –
Практические занятия (ПЗ)	–	– / –
Лабораторные работы (ЛР)	12	8 / 4
Самостоятельная работа	120	92 / 28
Контроль	4	– / 4
Вид промежуточной аттестации		– / ЗЧО
Общая трудоемкость	часы	144
	зачётные единицы	4
		108 / 36
		3 / 1

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	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.
2	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.
3	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).
--	--	---

5.2. Количество часов и виды учебных занятий по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего
1	Основы теории социальных технологий	2	—	4	40	46
2	Социальные технологии в управлении персоналом предприятия	3	—	4	40	47
3	Социальные технологии общения и взаимодействия	3	—	4	40	47

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

6.1. Основная литература

1. Митин А.Н. Психология управления [Электронный ресурс]: учебник/ Митин А.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Волтерс Клувер, 2011.— 400 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16794>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Сафонова, Л. В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социал.-культур. сервис и туризм" / Сафонова Людмила Валентиновна. - М. : Изд. центр "Академия", 2007. - 126,[1] с. - (Высшее профессиональное образование. Туризм)..

3. Шаронова С.А. Социальные технологии. Деловые игры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Шаронова С.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Православный Свято-Тихоновский гуманитарный университет, 2013.— 224 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/34961>.— ЭБС «IPRbooks».

6.2. Дополнительная литература

1. Бакирова Г.Х. Психология развития и мотивации персонала [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Бакирова Г.Х.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 439 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15454>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Захарова Т.И. Мотивация трудовой деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Захарова Т.И., Гаврилова С.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2010.— 264 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10791>.— ЭБС «IPRbooks».

3. Иванова-Швец Л.Н. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебное

пособие/ Иванова-Швец Л.Н., Корсакова А.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2009.— 312 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10884>.— ЭБС «IPRbooks».

4. Касавин И.Т. Наука и социальные технологии [Электронный ресурс]/ Касавин И.Т., Антоновский А.Ю., Труфанова Е.О.— Электрон. текстовые данные.— М.: Институт философии РАН, 2011.— 203 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18730>.— ЭБС «IPRbooks».

5. Кузнецов В.Ф. Связи с общественностью. Теория и технологии [Электронный ресурс]: учебник/ Кузнецов В.Ф.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2009.— 302 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8970>.— ЭБС «IPRbooks».

6. Маслов В.П. Социальные технологии управления персоналом на предприятиях железнодорожного транспорта. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Маслов В.П., Мигачев А.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2013.— 96 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26833>.— ЭБС «IPRbooks».

7. Маслов В.П. Социальные технологии управления персоналом на предприятиях железнодорожного транспорта. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Маслов В.П., Мигачев А.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2013.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26834>.— ЭБС «IPRbooks».

8. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 239 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15478>.— ЭБС «IPRbooks».

9. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие/ П.Э. Шлендер [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.— 320 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8597>.— ЭБС «IPRbooks».

10. Шуванов В.И. Социальная психология управления [Электронный ресурс]: учебник/ Шуванов В.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 468 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10543>.— ЭБС «IPRbooks».

7. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. ЭБС IPRbooks – URL: <http://www.iprbookshop.ru>.
2. Википедия – свободная энциклопедия. – URL: <http://ru.wikipedia.org>.
3. Электронная гуманитарная библиотека. – URL: <http://www.gumfak.ru>.

8. Информационные технологии и программное обеспечение

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

1. Пакет офисных приложений (редактор текстовых документов, презентаций, электронных таблиц) - Microsoft Office, Open Office или др.

9. Материально-техническая база

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Социальные технологии в сервисе» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Учебные аудитории для проведения занятий, оснащенные учебной мебелью, аудиторной доской, стационарным или переносным комплексом мультимедийного презентационного оборудования.

2. Методический, наглядный и раздаточный материал для организации групповой и индивидуальной работы обучающихся (схемы, таблицы, кейсы, сценарии деловых и ролевых игр, варианты тестовых заданий и бланки ответов для проведения тестирования в периоды рубежных срезов и др.).

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина «Социальные технологии в сервисе» относится к вариативной части блока дисциплин. Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций и проведение лабораторных работ. Промежуточная аттестация проводится в форме , аттестации с оценкой.

Лекционные занятия направлены на формирование глубоких, систематизированных знаний по разделам дисциплины. В ходе лекций преподаватель раскрывает основные, наиболее сложные понятия дисциплины, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации по практическому освоению изучаемого материала. В целях качественного освоения лекционного материала обучающимся рекомендуется составлять конспекты лекций, использовать эти конспекты при подготовке к практическим занятиям, промежуточной и итоговой аттестации.

Лабораторная работа представляет собой особый вид индивидуальных практических занятий обучающихся, в ходе которых используются теоретические знания на практике, применяются специальные технические средства, различные инструменты и оборудование. Такие работы призваны углубить профессиональные знания обучающихся, сформировать умения и навыки практической работы в соответствующей отрасли наук. В процессе лабораторной работы обучающийся изучает практическую реализацию тех или иных процессов, сопоставляет полученные результаты с положениями теории, осуществляет интерпретацию результатов работы, оценивает возможность применения полученных знаний на практике.

При подготовке к лабораторным работам следует внимательно ознакомиться с теоретическим материалом по изучаемым темам. Необходимым условием допуска к лабораторным работам, предполагающим использованием специального оборудования и материалов, является освоение правил безопасного поведения при проведении соответствующих работ. В ходе самой работы необходимо строго придерживаться плана работы, предложенного преподавателем, фиксировать промежуточные результаты работы для отчета по лабораторной работе.

Контроль за качеством обучения и ходом освоения дисциплины осуществляется на основе рейтинговой системы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов. Рейтинговая система предполагает 100-балльную оценку успеваемости студента по учебной дисциплине в течение семестра, 60 из которых отводится на текущий контроль, а 40 – на промежуточную аттестацию по дисциплине. Критериальная база рейтинговой оценки, типовые контрольные задания, а также методические материалы по их применению описаны в фонде оценочных средств по дисциплине, являющемся приложением к данной программе.

11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью процесса обучения в вузе. Правильная организация самостоятельной работы позволяет обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, способствует формированию навыков совершенствования профессионального мастерства.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время включает в себя подготовку к аудиторным занятиям, а также изучение отдельных тем, расширяющих и углубляющих представления обучающихся по разделам изучаемой дисциплины. Такая

работа может предполагать проработку теоретического материала, работу с научной литературой, выполнение практических заданий, подготовку ко всем видам контрольных испытаний, выполнение творческих работ.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине представлено в рабочей программе и включает в себя:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- информационно-справочные и образовательные ресурсы Интернета;
- оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

Конкретные рекомендации по планированию и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Социальные технологии в сервисе» представлены в методических указаниях для обучающихся, а также в методических материалах фондов оценочных средств.

12. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе учебной дисциплины.