МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«20» июня 2018 г.

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Конгрессно-выставочная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ д.с.н. профессор Маргулян Я.А.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 6
7.2. Организация самостоятельной работы 6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 6
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 7
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 7
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 11

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины «Социологические исследования сервисной деятельности» -дать студентам общее представление о возможностях и основных направлениях современных исследований сервисной деятельности.

Основные **задачи** дисциплины:

- сформировать у студентов представление о содержании сервисной деятельности в России;
- сформировать у студентов знания о принципах проведения социологического исследования сервисной деятельности;
- развить у студентов умение оценивать статистические, маркетинговые и социологические данные о сервисной деятельности в России;
- выработать практические навыки работы со статистическими, маркетинговыми и социологическими данными о сервисной деятельности в России.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.Б.08 «Социологические исследования сервисной деятельности» относится к базовой части Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся вне зависимости от направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
ОПК-2 – готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Первый уровень (пороговый) (ОПК-2) –1	Знать: социально значимые процессы и явления в сфере сервиса; принципы и направления использования социологических методов в изучении сервиса З1 (ОПК-2); Уметь: оценивать систему клиентских отношений в организациях сферы сервиса с помощью социологических методов У1 (ОПК-2); Владеть: навыками применения социологических методов в организациях сферы сервиса с целью оценки систем клиентских отношений В1 (ОПК-2)
ОПК-3 – готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Первый уровень (пороговый) (ОПК-3) –1	Декомпозиция I Знать: возможности, этапы и процедуры применения социологических методов для изучения требований потребителя к процессу сервиса З1 (I) (ОПК-3) Уметь: осуществлять выбор оптимальных методов для социологического анализа требований потребителя У1 (I) (ОПК-3) Владеть: навыками осуществления социологического анализа требований потребителя к процессу сервиса и

		разработки рекомендаций по выбору ресурсов и средств В1 (I) (ОПК-3)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет - 2-й семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Структура и содержание сервисной деятельности в России.	4	4		14
Тема 2. Возможности социологических методов в изучении сервисной деятельности	4	2		12
Тема 3. Статистические и маркетинговые данные в изучении сервисной деятельности	4	4		12
Тема 4. Тематика современных исследований сервиса в России	4	4		16
Тема 5. Особенности подготовка и написания отчета по результатам исследования сервисной деятельности	4	2		18
Всего по дисциплине	**20**	**16**		**72**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Структура и содержание сервисной деятельности в России.

Сущность и содержание понятий «сервис» и «сервисная деятельность». Виды сервисной деятельности. Качественные признаки сервисной деятельности. Природа и характер сервисной деятельности. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Эволюция и современное состояние сервисной деятельности в России. Экономические, социокультурные, психологические аспекты сервисной деятельности. Нормативно-правовые основы сервисной деятельности. Особенности и факторы развития сервисной деятельности в современной России. Направления и сегменты отечественного сервиса. Понятие об услуге в сервисной деятельности. Классификация услуг в сервисной деятельности (мировой и отечественный опыт).

Тема 2. Возможности социологических методов в изучении сервисной деятельности.

Теоретические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности. Подходы к изучению сервисной деятельности. Методологические основы анализа сервисной деятельности. Уровни анализа сервисной деятельности (теоретический и прикладной). Противоречия сервисной деятельности как основа проведения исследований. Методика организации и проведения социологических исследований. Методы сбора социологических данных о сервисной деятельности.

Тема 3. Статистические и маркетинговые данные в изучении сервисной деятельности.

Технологический цикл получения статистических данных (систематизация исходных данных, группировка данных, расчет основных статистических величин, формирование производных аналитических показателей, выявление взаимосвязей между показателями, расчет по выявлению закономерностей). Обобщающие статистические показатели в анализе и прогнозировании сервисной деятельности (использование средних величин, показателей вариации, выборочного, индексного, графического методов, а также изучение динамики сервисной деятельности). Статистические методы оценки и прогнозирования сервисной деятельности.

Маркетинговые исследования сервисной деятельности: изучение поведения потребителей (потребительский спрос на сервисные услуги); изучение конкурентоспособности сервисных организаций (анализ деятельности конкурентов); маркетинг инноваций.

Тема 4. Тематика современных исследований сервиса в России.

Исследование культуры сервиса (отраслевая специфика культуры сервиса; национальные традиции обслуживания; региональные аспекты культуры обслуживания). Отраслевая специфика культуры сервиса. Исследование коммуникаций в сервисе. Исследование национально-региональных и демографических особенностей поведения потребителей. Ценностные ориентации потребителей услуг. Исследование предпринимательства в сфере услуг. Исследование мотивации персонала сервисных организаций. Исследование конфликтов в сервисных организациях.

Тема 5. Особенности подготовка и написания отчета по результатам исследования сервисной деятельности.

Логика построения и структура отчета по результатам исследования сервисной деятельности. Общие выводы и требования к разработке рекомендаций по результатам исследования. Приложение к отчету. Социальные группы и организации, заинтересованные в результатах исследования сервисной деятельности. Способы представления результатов исследования сервисной деятельности общественности.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия / Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1.	Структура и содержание сервисной деятельности в России.	СЗ / Тематическая дискуссия
2.	Возможности социологических методов в изучении сервисной деятельности	ПЗ / Педагогические игровые упражнения
3.	Статистические и маркетинговые данные в изучении сервисной деятельности	СЗ / Тематическая дискуссия
4.	Тематика современных исследований сервиса в России	СЗ / Тематическая дискуссия
5.	Особенности подготовка и написания отчета по результатам исследования сервисной деятельности	ПЗ / Решение практических задач

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– лекция-дискуссия (тема № 3,4,5);

– групповая консультация (тема №2,4);

– проблемный семинар (тема № 3);
– мозговая атака (тема № 5);
– анализ конкретных ситуаций (тема №1).

Лекция-дискуссия - «диалог с аудиторией», является наиболее распространенной и сравнительно простой формой активного вовлечения слушателей в учебный процесс. Эта лекция предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Преимущество лекции - дискуссии состоит в том, что она позволяет привлекать внимание учащихся к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей слушателей.

Проблемная лекция начинается с вопросов, с постановки проблемы, которую в ходе изложения материала необходимо решить. Проблемные вопросы отличаются от не проблемных тем, что скрытая в них проблема требует не однотипного решения, готовой схемы решения в прошлом опыте нет. Для ответа на него требуется размышление. С помощью проблемной лекции обеспечивается достижение трех основных дидактических целей: 1). усвоение студентами теоретических знаний; 2). развитие теоретического мышления; 3). формирование познавательного интереса к содержанию учебного предмета и профессиональной мотивации будущего специалиста.

Анализ конкретных ситуаций - анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

Мозговой штурм - метод коллективного генерирования идей и конструктивной их проработки для решения проблемы, предполагающий разделение во времени трех этапов: спонтанная генерация идей; конструктивная критика и проработка предложенных идей с целью отбора наилучших; проектирование решений на основе отобранных идей.

Групповые консультации предполагает вовлечение всего коллектива учебной группы в творческое обсуждение поставленных вопросов в рамках изучаемой дисциплины. На вопросы, сформулированные одними студентами (или командами студентов), отвечают другие студенты (или команды студентов). Преподаватель помогает найти верный ответ. Групповая консультация наиболее эффективна при завершении изучения дисциплины (модуля) фундаментального характера.

Тематическая дискуссия - способ обсуждения темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе. Как правило, дискуссии организуются в формах группового обсуждения или дебатов.

Проблемный семинар предполагает активное вовлечение студентов в процесс обсуждения и решения поставленной проблемы, процесс поиска решения направляется, и контролируется преподавателем.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Романович Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебник / Романович Ж.А., Калачев С.Л. ; под общ. ред. Ж.А.Романовича. - 6-е изд. -	Основная		ЭБС ZNANIUM

М.:Дашков и К, 2017. - 284 с.			
Добреньков В.И. Социология : учебник / В.И.Добреньков, А.И.Кравченко ; Московский гос. ун-т им. М.В.Ломоносова .— Москва : ИНФРА-М, 2013 .— 623 с. – Сведения доступны также по Интернету: ЭБС ZNANIUM.	Основная	31	ЭБС ZNANIUM
Оганян К.М. Социология: учебное пособие / К. М. Оганян, К. К. Оганян. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 154 с.	Дополнительная		ЭБС Юрайт
Быстрянцев С.Б. Методология и теория в социологическом исследовании : [монография] / С.Б.Быстрянцев ; Федер. агентство по образованию, С.-Петерб. гос. ун-т экономики и финансов, Каф. политологии .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУЭФ, 2010 .— 150 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	Дополнительная	6	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Социологический практикум : сборник тестовых заданий. Ч. 2 / [Е.В.Шишкина и др.] ; под ред Е.В.Шишкиной .— 2016 .— 75 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	Дополнительная	255	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Сирота Н.М. Социология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. М. Сирота, С. А. Сидоров. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 172 с.	Дополнительная		ЭБС Юрайт
Социология [Электронный ресурс] : учебник / А.Е. Хренов [и др.] ; под общ. ред. А.С. Тургаева. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с.	Дополнительная		ЭБС Юрайт
Зерчанинова Т.Е. Социология [Электронный ресурс] : Учебник /Т.Е. Зерчанинова, Е.С. Баразгова. — 3-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 202 с.	Дополнительная		ЭБС Юрайт

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС

1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).