

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 21 г.

СТРАТЕГИЯ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В СЕРВИСНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Рабочая программа дисциплины

| | |
|---------------------------------------|--|
| Направление подготовки | 43.04.01 Сервис |
| Направленность (профиль) программы | Управление сервисной компанией на национальном и международном рынках |
| Уровень высшего образования | магистратура |
| Форма обучения | очная |

Составитель:

_____ / к.э.н., доцент Шокола Я.В.

Санкт-Петербург
 2021

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. ЦЕЛЬ 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..... | 5 |
| 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 | 7 |
| 8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ | 7 |
| 9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 8 |
| 9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины ... | 8 |
| 9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса..... | 9 |
| 10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ | 10 |
| 11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 11 |

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: изложение основных понятий и современных тенденций социального взаимодействия в коллективе через лидерство, мотивацию, организационную структуру и т.д.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.Ф «Стратегия социального взаимодействия в сервисной организации», относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

| Код и наименование компетенции выпускника | Код и наименование индикаторов достижения компетенций | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|--|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели | УК-3.1. Способен занимать активную, ответственную, лидерскую позицию в команде, демонстрирует лидерские качества и умения | Знать основные стили лидерства, условия, при которых требуется использовать различные стили лидерства. Уметь демонстрировать лидерские качества, использовать различные стили лидерства. |
| | УК-3.2. Понимает специфику организационной культуры и общения с руководством, умеет мотивировать отдельных сотрудников и коллектив в целом | Знать основные элементы и виды организационной культуры и правила общения с руководством, методы мотивации персонала, свойственные различным организационным культурам. Уметь определять вид организационной культуры, выбирать наиболее целесообразный метод поощрения сотрудников. |

| Код и наименование компетенции выпускника | Код и наименование индикаторов достижения компетенций | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|--|--|--|
| 1 | 2 | 3 |
| УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки | УК-6.1. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда в отношении себя и нижестоящих сотрудников | Знать особенности создания индивидуальных стратегии развития карьеры в отношении себя и иных сотрудников. Уметь составлять индивидуальные карьерные планы с учетом сильных и слабых сторон и рыночных трендов |
| | УК-6.2. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; демонстрирует интерес к самообразованию и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков | Знать тренды рынка труда, источники и ресурсы для развития компетенций. Уметь определять сильные и слабые стороны как свои, так и других, анализировать ресурсы для самообразования |
| ПК-2. Способен осуществлять руководство и организовать работу сервисного предприятия, организовывать работу ее коллектива, реализовывать внутренние и внешние стратегии социального взаимодействия | ПК- 2.3. Использует современные практики внутреннего и внешнего социального взаимодействия для организации работы коллектива | Знать современные практики внутреннего и внешнего взаимодействия компании для организации работы коллектива. Уметь определять наиболее целесообразную стратегию социального взаимодействия коллектива. |

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося согласно РУП отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен – 3 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

| Номер и наименование тем <i>и/или разделов/тем</i> | Объем дисциплины (ак. часы) | |
|--|-----------------------------|--|
| | Контактная работа | |
| | | |

| | ЗЛТ | ПЗ | ЛР | СРО |
|---|-----------|-----------|----------|-----------|
| <i>1</i> | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Тема 1. Тренды рынка труда | 2 | 4 | | 6 |
| Тема 2. Индивидуальный карьерный план | 0 | 8 | | 10 |
| Тема 3. Организационная культура | 2 | 8 | | 10 |
| Тема 4. Стили лидерства | 2 | 8 | | 10 |
| Тема 5. Мотивация сотрудников и самоорганизация | 2 | 8 | | 10 |
| Тема 6. Внутреннее и внешнее социальное взаимодействие компании | 4 | 4 | | 10 |
| Экзамен | | | | 36 |
| Всего по дисциплине: | 12 | 40 | - | 92 |

*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. Тренды рынка труда

Основные тенденции развития рынка труда, анализ представленных профессий и требований к кандидатам. Понятие стратегии социального взаимодействия в сфере сервиса. Атлас новых профессий. Твердые, мягкие, диджитальные навыки (hard, soft, digital skills).

Тема 2. Индивидуальный карьерный план

Сильные и слабые стороны сотрудников. Гармонизация проектных команд. Индивидуальные траектории обучения. Ресурсы для саморазвития.

Тема 3. Организационная культура

Виды организационной культуры (вертикальная, горизонтальная и т.д.). Формальные и неформальные правила общения. Этические кодексы компании.

Тема 4. Стили лидерства

Перечень стилей лидерства. Определение стиля лидерства, требуемого для конкретной ситуации. Определение собственного стиля лидерства студента.

Тема 5. Мотивация сотрудников

Методы определения мотивации сотрудников. Особенности мотивации сотрудников различных уровней управления. Современные методы мотивации сотрудников.

Тема 6. Внутреннее и внешнее социальное взаимодействие компании

Корпоративная социальная ответственность. Стратегии привлечения, обучения и развития персонала.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

| № | Тема занятия | Вид занятия / |
|---|--------------|---------------|
|---|--------------|---------------|

| темы | | Оценочное средство |
|------|--|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Исследование тенденций рынка труда | ПЗ/ аналитическая работа |
| 2 | Формирование личного бренда | ПЗ/ деловая игра |
| 2 | Ресурсы для саморазвития | ПЗ/ презентация докладов |
| 3 | Этический кодекс компании | ПЗ/ мозговой штурм |
| 3 | Формальные и неформальные организационные культуры | ПЗ/ анализ кейсов |
| 4 | Стили лидерства | ПЗ/ анализ кейсов |
| 4 | Эмоциональный интеллект и лидерство | ПЗ/ тренинг |
| 5 | Формы мотивации сотрудников | ПЗ/ анализ кейсов |
| 5 | Разработка программы мотивации сотрудников | ПЗ/ мозговой штурм |
| 6 | Корпоративная социальная ответственность | ПЗ/ анализ кейсов |

* 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 в 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.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

| № темы | Вид самостоятельной работы |
|--------|---|
| 1 | 2 |
| 1 | Исследование тенденций рынка труда |
| 2 | Поиск и анализ ресурсов для саморазвития |
| 3 | Анализ этических кодексов компаний |
| 3 | Подготовка к занятию «формальные и неформальные организационные культуры» |
| 4 | Подготовка к занятию «Стили лидерства» |
| 4 | Подготовка к занятию «эмоциональный интеллект и лидерство» |
| 5 | Подготовка материалов для занятия «Формы мотивации сотрудников» |
| 5 | Разработка мотивации сотрудников |
| 6 | Подготовка к занятию «Корпоративная социальная ответственность» |

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

Для обучающихся заочной формы обучения разработаны методические рекомендации по выполнению контрольных работ. Методические рекомендации включают в себя все виды самостоятельной работы, предусмотренные для успешного освоения дисциплины.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Стратегии социального взаимодействия в сервисной организации» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- деловая игра (тема 2);
- мозговой штурм (тема 3, 5);
- анализ кейсов (темы 3, 4, 5, 6);
- тренинг (тема 4).

Далее дается краткое описание перечисленных методов обучения, используемых в учебном процессе.

Деловая игра (тема 2). Формирование личного бренда.

Студенты в анонимном порядке выявляют сильные и слабые стороны своих одноклассников, а также свои. На основании выявленных характеристик формируют проектные команды и создают компанию, в деятельности которой будут использованы все сильные стороны ее участников.

Мозговой штурм

Тема 3. Этический кодекс компании. В группах 2-4 человека студенты прописывают этический кодекс для конкретной сервисной компании. Компанию можно выбрать самостоятельно.

Тема 5. Разработка программы мотивации сотрудников. В группах 2-6 человек разрабатывается программа мотивации сотрудников с учетом последних тенденций.

Анализ кейсов

Тема 3. Формальные и неформальные организационные культуры. Анализируется кейс, в котором описывается неформальная организационная культура. Рассматриваются ее преимущества и недостатки.

Тема 4. Стили лидерства. Студентами формируется видеоподборка на тему основных стилей лидерства. Работа в группах 2-4 человека. На занятии рассматриваются конкретные кейсы, обсуждается правильность отнесения конкретного случая к определенному стилю лидерства.

Тема 5. Формы мотивации сотрудников. В группах 2-6 человек анализируются кейсы по мотивации сотрудников, представленные решения студентов сверяются с принятыми в компании решениями.

Тема 6. Корпоративная социальная ответственность. В группах 2-6 человек анализируются отчеты по корпоративной социальной ответственности компаний, выделяются общепринятые форматы и уникальные.

Тренинг (тема 4). Эмоциональный интеллект и лидерство.

Студентами индивидуально определяется свой уровень развития эмоционального интеллекта и лидерства. В формате тренинга выполняются упражнения для развития эмоционального интеллекта.

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 |
| Захаров, Н. Л. Управление социальным развитием организации: Учебник / Н.Л. Захаров, А.Л. Кузнецов. - 2-е изд., доп. и перераб. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 208 с. | Основная | - | ЭБС ZNANIUM. |
| Сафонов В. А. Социальное партнерство : Учебник / | Основная | - | ЭБС Юрайт. |

| | | | |
|---|----------------|----|---|
| Сафонов В. А. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 .— 395 с .— (Бакалавр и магистр. Академический курс) | | | |
| Копейкин, Г.К. Управление социальным развитием организации : учебное пособие / Г.К.Копейкин, В.К.Потемкин ; М-во образования и науки Рос. Федерации, С.Петерб. гос. ун-т, Каф. социологии и упр. персоналом .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2014 .— 151 с. : табл. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru . | Дополнительная | 67 | ЭБ OPAC.UNEC ON.RU. |
| Аникеева, О. П. Социальная ответственность бизнеса и международная конкурентоспособность : учебник и практикум для вузов / О. П. Аникеева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 — 169 с. — (Высшее образование) | 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 eLIBRARY – 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.yurait.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.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Таблица 9.2.1 – Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (ПО)

| № | Наименование ПО |
|---|--------------------------------|
| 1 | Microsoft Windows Professional |
| 2 | Microsoft Office Professional |
| 3 | 7-Zip (freeware) |
| 4 | FireFox 77.0.1 (freeware) |

Таблица 9.2.2 – Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения

| Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения | Адрес (местоположение) учебных аудиторий |
|---|---|
| <p>Ауд. 412 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных места; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Проектор Acer X1240 в комплекте с экраном Draper Lumia - 1 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: ОС Microsoft Windows 7 Профессиональная (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), MS Office 2013 (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), Adobe Acrobat Reader DC (freeware), 7-Zip(freeware), FireFox 77.0.1 (freeware), Google Chrome 83.0.4103.97 (freeware). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p> | <p>190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А</p> |

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.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

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).