

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.В.ОД.2 СОЦИАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ В СЕРВИСЕ

**Направление подготовки:**

43.04.01 Сервис (Направленность (профиль): Сервис в торговле)

**Трудоемкость:** 3 зе

**Промежуточная аттестация:** экзамен

**Автор:** М.В. Удальцова, д-р. экон. наук, профессор

#### ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины рассмотреть социальное управления в сервисе как новую философию управления.

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности:

- *в области организационно-управленческой деятельности:*
  - организация сервисной деятельности;
  - разработка вариантов процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей;
  - организация контроля качества процессов сервиса;
  - планирование сервисной деятельности, прогнозирование развития предприятия сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка услуг;
  - экономическая оценка и оптимизация производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятий сервиса, разработка и контроль комплекса мероприятий по их снижению;
  - обеспечение информационной, экономической и экологической безопасности предприятия сервиса;
- 2) *в области научно-исследовательской деятельности:*
  - разработка и обоснование стратегии и алгоритмов процесса сервиса;
  - исследование психологических особенностей потребителя и разработка методик сервисной деятельности с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
  - исследование и разработка инвариантных методов управления качеством, стандартизация и сертификация услуг и работ;
- - исследование социокультурного облика потребителя.

#### МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Социальное управление в сервисе» относится к базовой вариативной части учебного плана.

Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин: «Стратегический маркетинг», «Логика и методология науки».

Освоение дисциплины необходимо как предшествующие при изучении следующих дисциплин: «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Системный анализ в сервисе», «Основы изучения развития человеческого потенциала».

#### ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП

Планируемые результаты обучения по дисциплине – знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы магистратуры – направлены на формирование следующих компетенций:

ОК- 2 готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения

ОПК-2 готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения

ПК-8 способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ

ПК-14 готовностью к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

ПК-16 способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### *Тема 1. Функции и задачи социального управления в сервисе*

Управление как одно из определяющих условий цивилизованного общества. Социальное управление как механизм обеспечения реализации потребностей прогрессивного развития общества и его подсистем.

Содержание социального управления в сервисе. Критерии и показатели социального развития общества, выявление возникающих в нем проблем, разработка и реализация методов их решения, достижение планируемых состояний и параметров социальных отношений и процессов.

Социальное управление в сервисе как процесс обеспечения гармоничного сопряжения всех интересов.

Роль национальной идеи в социальном управлении в сервисе.

Уровни социального управления: общество, регион, организация, группа, индивид.

Задачи социального управления в сервисе на уровне общества, региона, организации, группы, индивида.

Основные направления социального управления в сервисе. Задачи социального управления в сервисе.

Методы социального управления в сервисе на каждом уровне.

### *Тема 2. Критерии социального управления в сервисе*

Уровень жизни как частный критерий социального управления в сервисе.

Образ жизни, как частный критерий социального управления в сервисе. Показатели образа жизни.

Стиль жизни как частный критерий социального управления в сервисе.

Качество жизни как интегральный критерий социального управления. Субъективная и объективная стороны содержания категории качества жизни. Содержание концепции жизненного цикла. Компоненты критерия качества жизни. ИРЧП как комплексный показатель качества жизни. Основные механизмы (и ресурсы) процесса улучшения качества жизни населения. Три стандарта качества жизни: качество жизни на уровне выживания, нормальное (базовое) качество жизни, высокое качество жизни. Модель качества жизни населения. Разработка системы нормативов и стандартов качества жизни.

### *Тема 3. Социальные нормы и нормативы*

Регуляторы человеческого поведения: ценности и нормы. Социальные нормы как абстрактная модель социальных взаимодействий. Признаки социальных норм.

Социальные нормы и нормы права: их соотношения.

Институциональный характер социальных норм. Неинституализированные социальные нормы.

Нормы управления как социальные нормы, регулирующие отношения между управляющими и управляемыми. Типология норм управления.

Социальные нормативы как научно обоснованные характеристики оптимального состояния социального процесса (или одной из его сторон). Количественная и качественная определенность социальных нормативов. Социальные нормативы и социальные ориентиры, их классификация способы определения нормативов. Этапы разработки нормативов.

#### *Тема 4. Социальная политика и социальный аудит в сервисе*

Социальная политика как способ реализации социального управления в сервисе. Цели социальной политики. Задачи социальной политики.

Социальный аудит как инструмент управления применительно к человеческим ресурсам. Две области задач социального аудита в организации: кадровая политика. Социальная политика в узком смысле слова. Социальный аудит как диагностика причин возникающих проблем или анализ факторов социальных рисков и выработка предложений по снижению их воздействия. Три вида социального аудита: аудит соответствия, аудит эффективности, аудит стратегический.

Социальный баланс, его структура и роль.

Направления социальной диагностики.

#### *Тема 5. Взаимодействие социального управления и социального маркетинга*

Социальный маркетинг как способ информационного обеспечения социального управления. Социальный маркетинг как разработка стратегий общественного поведения. Методологический подход к выявлению социальных приоритетов: исследовательские сценарии, нормативные сценарии.

Алгоритм разработки стратегий социального управления. Критерии социального развития: финансовые возможности, инвестиционные возможности, технологии управления, материально-технические ресурсы, трудовые ресурсы, инновационные ресурсы, информационные ресурсы.

Создание возможных альтернатив развития (контрастных сценариев).

Исследование динамики ценностей населения как основа стратегического смысла выбора между различными приоритетами в области социальной политики. Типология ценностей.

#### *Тема 6. Технологии социального маркетинга в сервисе*

Технология социального маркетинга в сервисе, ее алгоритм. Социальный мониторинг как важнейшая информационная база социального маркетинга. Объекты социального мониторинга. Основные принципы социального мониторинга. Социальные показатели и социальные индикаторы.

Статистические приемы анализа социальных фактов. Методы количественной социальной информации: индексный метод, динамика социальных процессов и т. д. Организация социальных исследований, выборочный метод. Социально-статистические исследования в комплексном изучении социальных явлений. Основные этапы подготовки социально-статистических исследований.

Статистическое изучение общественного мнения. Структура общественного мнения. Основные направления изучения общественного мнения.

#### *Тема 7. Социальное программирование в сервисе*

Социальная программа в сервисе как форма участия государства в решении социальных проблем. Сущность социального программирования его особенности. Определение объектов социального программирования. Признаки отбора проблем, решения которых целесообразно осуществлять программным способом: признаки содержания проблемы, признаки характеризующие проблему с точки зрения условий ее решения, признаки, характеризующие особенности мероприятий направленные на решение проблемы.

Субъекты социального программирования.

Организация научной экспертизы для определения целей и объектов программирования. Этапы формирования экспертных заключений.

Выбор целей социального программирования. Методические подходы к определению цели: генетический, нормативный, аналоговый, сценарный.

Ресурсное обеспечение социальных программ.

#### *Тема 8. Жизненные стратегии населения*

Стратегия деятельности как результат социального опыта. Стадии формирования стратегического подхода к социальным изменениям.

Изменение ценностей-приоритетов как критерии личностного выбора.

Формирование стратегического поведения, его содержание. Альтернативные пары ценностных суждений как основа выбора жизненных стратегий.

Типология жизненных стратегий населения. Характер социальной активности личности как основа типологии жизненной стратегии типы жизненных стратегий: стратегии жизненного благополучия, стратегия жизненного успеха, стратегия жизненной самореализации. Социальная база каждого типа жизненной стратегии.