

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Абдрахманов Данияр Мавлярович
Должность: ректор ГБОУ ВО "БАГСУ"
Дата подписания: 30.05.2023 09:14:54
Уникальный программный ключ:
6caf317d71a2c7d2f749ed2578795b666901352dd

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
Башкирская академия государственной службы и управления
при Главе Республики Башкортостан»

Кафедра государственного и муниципального управления

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.04.01 Основы социологии в сфере услуг

Уровень высшего образования
БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)
Государственные и муниципальные услуги

Форма обучения
очная

Уфа 2021

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.04.01 Основы социологии в сфере услуг сост. М.И. Халиков - Уфа: ГБОУ ВО «БАГСУ», 2021

Рабочая программа предназначена для обучающихся очно-заочной формы обучения по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры государственного и муниципального управления
протокол № 10 от " 26 " мая 2021 г.

Заведующий кафедрой

И.Ш. Рысаев

Согласовано
Руководитель ОПОП

М. И. Халиков

@ Халиков М.И., 2021
@ ГБОУ ВО БАГСУ», 2021 год

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Дисциплина «Основы социологии в сфере услуг» имеет целью формирование системы знаний о социологической парадигме управления, методологии и методике исследования управленческих ситуаций в сфере услуг, овладение практикой использования полученных знаний и навыков при управлении общественными процессами, в первую очередь, в сфере государственных и муниципальных услуг.

Задачи:

Основными задачами изучения учебной дисциплины «Основы социологии в сфере услуг» являются:

- усвоение студентами структуры, целей, формы и принципов системы управления;
- уяснение динамики современных процессов в системе социального управления, ее причин, направлений, методов;
- формирование первоначальных навыков самостоятельного анализа основных форм и видов социального управления в сфере услуг;
- обучение методам и приемам социологического анализа проблем управленческой практики в сфере государственных и муниципальных услуг;
- формирование умений и навыков использования социологических знаний при разработке и внедрении инновационных проектов, а также в управленческом консультировании в сфере государственных и муниципальных услуг.

2. Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие компетенции

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций ¹	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК-3.	Способен осуществить технологическое обеспечение реализуемых видов профессиональной служебной деятельности	ПК-3.2. Владеет знаниями социологии для обеспечения управленческих решений в сфере государственного и муниципального управления	Знать: <ul style="list-style-type: none">- знать основные категории, понятия и термины социологии управления;- основные направления социологического анализа управленческих процессов, классические и современные концепции, раскрывающие социальную природу управления;- основные элементы организаций и управления, внешней среды;- иметь представление об основных принципах организации социологических исследований в управленческой деятельности, основы сбора, обработки

¹ **Индикаторы компетенций** указываются из ОПОП ВО соответствующего направлению подготовки бакалавра /магистра». Каждый индикатор раскрывается через «знать», «уметь», «владеть».

			<p>анализа управленческой информации;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать и ранжировать цели в процессе управления; - анализировать проблемы социально-экономического и социально-политического развития общества; - применять методы социологического анализа при изучении социально-экономических и социально-политических процессов в обществе; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками постановки целей и построения дерева целей при управлении социальными процессами; - навыками разработки социологического инструментария и использования материалов социологических исследований в управленческой деятельности
--	--	--	--

3 Структура и содержание дисциплины

3.1 Структура дисциплины

3.1.1 Очная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 академических часов)

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	34	34
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия (ПЗ)	18	18
Промежуточная аттестация (экзамен)		
Самостоятельная работа:	74	74
- <i>самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);</i>	24	24
- <i>подготовка к практическим занятиям;</i>	26	26
- <i>подготовка к рубежному контролю и т.п.)</i>	24	24
Вид итогового контроля (экзамен,)	Зачет	Зачет

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре

№	Наименование разделов	Количество часов
---	-----------------------	------------------

раздела		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Услуги как объект социологического анализа	26	4	4	18
2	Социология потребления и социология услуг	24	4	4	16
3	Прикладные социологические исследования в сфере услуг	30	4	6	20
4	Особенности и пути совершенствования социальных (общественных) услуг	28	4	4	20
	Итого:	108	16	18	74

Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Услуги как объект социологического анализа	4
2	2	Социология потребления и социология услуг	4
3	3	Прикладные социологические исследования в сфере услуг	6
4	4	Особенности и пути совершенствования социальных (общественных) услуг	4
		Итого:	18

3.2 Содержание разделов дисциплины

Наименование раздела	Содержание раздела
Услуги как объект социологического анализа	<p>Понятие услуги объекта социологического анализа. Услуги как социальное явление, как социальный продукт, услуги как процесс, их виды, особенности, эволюция. Услуги как сфера сервиса.</p> <p>Услуги как ценность для потребителя. Понятие услуги как социального процесса. Роль процессов в организации. Виды и уровни процессов в организации.</p> <p>Государственные и муниципальные услуги, их виды, особенности, эволюция.</p> <p>Сервис как социальный институт. Тенденции развития сферы сервиса в России. Оценка потребления различных видов услуг жителями России.</p>
Социология потребления и социология услуг	<p>Объект, предмет, структура и функции социологии услуг. Категории, закономерности социологии потребления как основы социологии услуг. Социальные услуги как форма разрешения противоречия между потребностью и ее реализацией.</p> <p>Сфера сервиса в предметном поле социологии. Методологические подходы к изучению сферы сервиса. Перспективы развития социологии сферы сервиса</p> <p>Закономерности социологии услуг.</p> <p>Понятийный аппарат социологии услуг. Современная дискуссия о предмете социологии потребления и социология</p>

	<p>услуг. Взаимосвязь социологии услуг с другими науками, изучающими процессы государственного и муниципального управления.</p> <p>Возникновение и основные этапы развития социологии услуг.</p> <p>Отечественный опыт в этой области.</p>
Прикладные социологические исследования в сфере услуг	<p>Методическое сопровождение социологического изучения современной системы оказания услуг. Методы и технологии в социологии услуг. Классификация методов и технологий в социологии услуг. Возможности и ограничения применения различных методов и технологий в социологии управления.</p> <p>Методология социологического исследования. Основные этапы социологического исследования. Виды социологических исследований процессов услуг: наблюдение, анализ документов, контент-анализ, опрос, интервью, эксперимент, моделирование как методы социологии управления; метод фокус-групп, биографический метод, метод изучения отдельных случаев (прецедентов) и другие.</p>
Особенности и пути совершенствования социальных (общественных) услуг	<p>Описание работы в современном офисе. Выделение офисных процессов, соотношение производственных и офисных процессов. Виды и примеры потерь в офисе. Пути оптимизации офисных процессов. Содержание и особенности процессного подхода в деятельности органов государственной власти.</p> <p>Поток создания ценности. Совершенствование потока создания ценности. Потери в потоке создания ценности.</p> <p>Понятие инновации. Инновационная деятельность. Инновационный менеджмент. Цель управления инновационными процессами в социальной организации. Система управления инновационным процессом в организации. Цели и задачи управления изменениями. Этапы инновационного процесса. Влияние характеристик инновации на принятие решения о ее внедрении.</p> <p>Качество жизни и трудовая социализация сотрудников организаций сферы сервиса. Профессионально важные качества специалистов сферы сервиса.</p>

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Основная литература

1. Ильин, В.И. Социология потребления: учебник для академического бакалавриата / В. И. Ильин. – 2-е изд., исправленное и дополненное. – Москва: Юрайт, 2018. – 432 с.
2. Социология управления: учебное пособие / [В. Г. Зарубин и др.]. – Ростов-на-Дону: Легион-М, 2018. – 335 с.
3. Вражнова, М. Н. Основы социологии кадровой безопасности : учебное пособие / М. Н. Вражнова, Л. О. Терновая. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 261 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-014178-7. - Текст :

электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/968235> (дата обращения: 22.10.2021). – Режим доступа: по подписке.

4. Осокина И.В. Сервис – это... / Сервисология наука о сервисе // Режим доступа: <http://servicology.ru/developconcept/65.html>;

5. Диденко В.Д. Сервис. Глоссарий / Сервисология – наука о сервисе // Режим доступа: <http://servicology.ru/glossary/s/121.html>;

4.2 Дополнительная литература

1. Шереги, Ф.Э. Социология предпринимательства: учебное пособие для академического бакалавриата / Ф. Э. Шереги. – 2-е изд., переработанное и дополненное. – Москва: Юрайт, 2018. – 421 с.

2. Гребенщикова Е. Г. Потребительская геномика и генетизация общества: переосмысление идентичности, социальных связей и ответственности // Социологические исследования. 2020. № 2. С. 13-19.

DOI: 10.31857/S013216250008490-2

3. Канарш Г. Ю. «Незачем резать курицу, несущую золотые яйца»: социальное государство и его трансформации в начале XXI в. // Социологические исследования. 2020. № 6. С. 51-60.

DOI: 10.31857/S013216250009292-4

4. Попова И. П. Исследования карьеры: ресурсы междисциплинарности в социологической перспективе // Социологические исследования. 2020. № 12. С. 18-30.

DOI: 10.31857/S013216250013019-3

5. Шабанова М. А. Новые потребительские практики в условиях цифровизации гражданского общества: теоретико-методологические аспекты (статья 1) // Социологические исследования. 2020. № 11. С. 16-26.

DOI: 10.31857/S013216250010204-7

4.3 Периодические издания

Журналы:

1. Журнал Руководитель – отраслевой журнал - <http://orukovodstve.ru>

2. Журнал Генеральный директор - <https://www.gd.ru>

3. Журнал Директор - <http://director.by/>

4. Журнал «Социологические исследования» - <http://www.nir.ru/socio/scipubl/socjour.htm>

5. Журнал Управление персоналом - www.top-personal.ru

5.4 Интернет-ресурсы

1. Официальный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» – <http://ecsocman.hse.ru>.

2. Электронная библиотечная система «Знаниум» - <http://znanium.com>.

3. Электронная библиотечная система издательства «Лань» – <http://e.lanbook.com/>

4. Портал по общественным наукам - www.socionet.ru

5.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам)

Для подготовки к практическим занятиям необходимо ознакомиться с планом занятий, изучить конспект лекций, рекомендованную литературу, самостоятельно проверить знания по теме.

Практические занятия проходят в учебных группах по всем темам курса. Основные методы, используемые в ходе проведения практических занятий по дисциплине - это методы опроса, докладов, дискуссий, контрольных работ с последующим их обсуждением и анализом допускаемых ошибок. При ответе на вопросы необходимо внимательно прочитать их текст и попытаться дать аргументированное объяснение. Порядок ответа на вопрос может быть различным: либо вначале делается вывод, а затем приводятся аргументы в его защиту, либо даётся развёрнутая аргументация решения, на основании которой предлагается ответ.

При сомнении в правильности ответа, можно посоветоваться с другими обучающимися или обратиться за консультацией к преподавателю.

Занятия проводятся в форме свободной дискуссии при активном участии всех обучающихся, у которых всегда имеется возможность дополнить выступающих, не соглашаться с ними, высказывать альтернативные точки зрения и отстаивать их, поправлять выступающих, задавать им вопросы, предлагать для обсуждения новые проблемы. Вопросы могут быть заданы и преподавателю.

Обсуждение каждого вопроса, упражнения, задачи (ситуации) обычно заканчиваются кратким заключением преподавателя. По окончании занятия преподаватель подводит итоги дискуссии и высказывает свою точку зрения, отмечая положительные или отрицательные моменты.

Программа и тематический план ориентируют студентов на всестороннее и системное изучение основных положений социологии управления как профессиональной деятельности.

Основным условием усвоения знаний по курсу «Основы социологии в сфере услуг» является систематическая и целенаправленная самостоятельная работа с рекомендованной литературой.

Многие лекции преподавателей БАГСУ носят авторский характер, поэтому на лекциях студенты должны работать с особым вниманием, стремясь вести возможно более подробный конспект. Если студент не успевает записать какой-то фрагмент, необходимо оставить место для дальнейшей его доработки во время самостоятельной работы, если какое-то положение лекции им не понятно, следует обязательно задать преподавателю вопрос.

Желательно, чтобы определения, тезисы и другие важные положения были ярко выделены. Конспект надо вести так, чтобы им удобно было пользоваться при ответах на семинарах.

Большое место в успешном овладении предметом отводится семинарским занятиям.

Семинар – это средство коллективного творческого раздумья, школа творческого мышления, ораторского искусства, столь необходимых будущему руководителю в его практической деятельности.

Семинарское занятие требует от студента глубокого самостоятельного изучения рекомендованных источников и литературы по темам занятия.

Рекомендации по подготовке к семинарским занятиям:

- внимательное изучение плана семинарского занятия, списка рекомендованных источников и литературы, методических рекомендаций преподавателя;

- изучение программы курса «Основы социологии в сфере услуг» с целью уяснения требований к объему и содержанию знаний по изучаемой теме;

- изучение и доработка конспекта лекций, прочитанных преподавателем по темам, выносимым на семинарское занятие.

- изучение учебной и дополнительной литературы.

От студента не требуется изучения всей рекомендованной литературы. Количество и объем изучаемых работ зависит от характера конкретной задачи.

Если на семинаре студенты выступают с заранее подготовленными докладами, то необходимо также готовиться по теме доклада для того, чтобы можно было лучше понять и оценить выступление вашего коллеги-студента и принять участие в обсуждении доклада, постановке вопросов и т. д.

Особое внимание студенты должны уделять закреплению знаний, полученных в процессе лекций и семинарских занятий, посредством самостоятельного изучения вопросов по читаемому курсу.

Студенты-заочники должны с помощью преподавателя составить план самостоятельной работы на весь семестр по рекомендованным учебникам. Изученный материал следует обязательно закреплять в ходе прохождения стажировок в государственных или муниципальных органах.

В конце изучения курса «Технологии бережливого правительства в системе государственного управления» проводится экзамен.

Для самостоятельной работы студентам рекомендуется в первую очередь сконцентрировать свое внимание на рекомендованной литературе. Изучать ее необходимо, последовательно рассматривая основные понятия, методы, принципы.

Особое внимание следует уделить межпредметным связям. Проблемы, изучаемые в рамках данного курса, весьма тесно соприкасаются с рядом иных дисциплин. Студенту важно увидеть и увязать разные грани одних и тех же проблем, которые рассматриваются на разных курсах. Только тогда его подготовка будет носить целостный, комплексный характер.

Такая организация самостоятельной работы позволит студентам не только понять основные темы управления проектами, но и выработать собственное мнение, научиться оппонировать, отстаивать свою точку зрения при ведении диалогов и дискуссий по вопросам управления проектами в органах государственного и муниципального управления. В перспективе это приведет к тому, что студенты смогут разрабатывать, предлагать и реализовывать свои

проекты социального управления в рамках своей (настоящей или будущей) профессиональной деятельности государственного и муниципального служащего.

Для подготовки к практическим занятиям необходимо ознакомиться с планом занятий, изучить конспект лекций, рекомендованную литературу, самостоятельно проверить знания по теме.

5.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

В образовательном процессе применяются аудитории 205, 310.

Аудитория 310.

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 178-ПО/2010 от 30.11.2010 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 55 шт.)

Microsoft Office Professional Plus 2007 (договор поставки программного обеспечения № 007-ПО/2009 от 24.11.2009 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 37 шт.)

Учебные программы:

- Деловая игра "Бизнес-курс. Максимум. Фирма" (договор № 110622/1 от 22.06.2011 г. на предоставление неисключительных (пользовательских) прав на программу для ЭВМ (ООО "Высшие компьютерные курсы бизнеса"). Кол-во лицензий: 10 шт.)

- Microsoft Vizio Standart 2007 (договор поставки программного обеспечения № 028 – ПО/2009 от 10.12.2009 г (ООО "Аир-Информ"). Кол-во лицензий: 12 шт.)

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33. Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно))

- СДО "Прометей" (лицензия на право использования ПО по договору поставки программного обеспечения № 1/БАГСУ/02/07 от 14.03.2007 г. (ООО "Виртуальные технологии в образовании"). Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные и практические занятия будут проходить в специализированных аудиториях, которые оборудованы необходимым информационным обеспечением.

Аудитория 205.

Доска – классная -1 шт.

Доска белая магнитная М007100281 - 1 шт.

Герб РФ и РБ.

Флаги РФ и РБ.
Слова гимна РФ и РБ.
Трибуна настольная - 1 шт.
56 посадочных мест.

Аудитория 310.
Персональный компьютер – 13 шт. с выходом в Интернет.
Доска маркерно-магнитная TZ 7484- 1 шт.
Доска классная -1 шт.
29 посадочных мест.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине (модулю), который разрабатывается в виде отдельного документа;
- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

**Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Башкирская академия государственной службы и управления
при Главе Республики Башкортостан»**

Кафедра государственного и муниципального управления

**Фонд
оценочных средств
по дисциплине Б1.В.ДВ.04.01 Основы социологии в сфере услуг**

Уровень высшего образования
БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)
Государственные и муниципальные услуги

Форма обучения
Очная

Уфа 2021

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся очной / заочной форм обучения по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» по дисциплине Б1.В.ДВ.04.01 «Основы социологии в сфере услуг».

Составитель: М.И. Халиков

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры государственного и
муниципального управления
протокол № 10 от " 26 " мая 2021 г.

Заведующий кафедрой
государственного и муниципального управления

И.Ш. Рысаев

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе по дисциплине Б1.В.ДВ.04.01 «Основы социологии в сфере услуг»

**Паспорт фонда оценочных средств
по дисциплине Б1.В.ДВ.04.01 Основы социологии в сфере услуг**

1. Основные сведения о дисциплине

1.1. Очная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 академических часов)

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	34	34
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия (ПЗ)	18	18
Промежуточная аттестация (экзамен)		
Самостоятельная работа:	74	74
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	24	24
- подготовка к практическим занятиям;	26	26
- подготовка к рубежному контролю и т.п.)	24	24
Вид итогового контроля (экзамен)	Зачет	Зачет

2. Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие компетенции

<i>Формируемые компетенции</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций</i>	<i>Типы контроля</i>
ПК-3. Способен осуществить технологическое обеспечение реализуемых видов профессиональной служебной деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знать основные категории, понятия и термины социологии управления; - основные направления социологического анализа управленческих процессов, классические и современные концепции, раскрывающие социальную природу управления; - основные элементы организаций и управления, внешней среды; - иметь представление об основных принципах организации социологических исследований в управленческой 	<p>Тестирование по лекционному материалу. Письменные контрольные работы. Устное индивидуальное собеседование и опрос на практических и семинарских занятиях проведение среза знаний (в письменной или устной форме) Зачет</p>

	деятельности, основы сбора , обработки анализа управленческой информации;	
	Уметь: - анализировать и ранжировать цели в процессе управления; - анализировать проблемы социально-экономического и социально-политического развития общества; - применять методы социологического анализа при изучении социально-экономических и социально-политических процессов в обществе;	Письменные и устные работы на решение типовых задач. Устное индивидуальное собеседование Зачет
	Владеть: - навыками постановки целей и построения дерева целей при управлении социальными процессами; - навыками разработки социологического инструментария и использования материалов социологических исследований в управленческой деятельности	Выполнение контрольной работы. Выполнение индивидуального творческого задания. Тестирование Зачет

3 Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся (СРО) направлена на закрепление и углубление освоенного учебного материала, развитие практических умений и навыков.

Виды СРО:

Чтение текста рекомендуемой литературы по главам и разделам в соответствии с темами рабочей программы, конспектирование текстов для подготовки выступлений на семинарских занятиях; работа со словарями и справочниками по уточнению ключевых понятий изучаемой темы; ознакомление с нормативными документами в соответствии с задачами рассматриваемой темы занятия.

Составление плана и тезисов ответа на семинарских занятиях; подготовка сообщений к выступлению на семинаре.

Решение типовых и творческих заданий.

Подготовка к рубежному контролю и т.п.

Домашние задания:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование текста;
- ознакомление с нормативными документами;
- повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов;
- подготовка сообщений к выступлению на семинаре.

Устный индивидуальный опрос

Устный индивидуальный опрос проводится после изучения каждой новой темы с целью выяснения наиболее сложных вопросов, степени усвоения информации.

Обучающийся излагает содержание вопроса изученной темы.

Критерии и методика оценивания:

- 5 баллов выставляется обучающемуся, если точно используется терминология, показано уверенное владение нормативной базой;
- 4 балла выставляется обучающемуся, допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, нет определенной логической последовательности, не в полной мере точно используется терминология;
- 3 балла выставляется обучающемуся, нет общего понимания вопроса, имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии.

Устный групповой опрос

Устный групповой опрос проводится после изучения каждой новой темы с целью выяснения наиболее сложных вопросов, степени усвоения информации, поддержания внимания слушающей аудитории.

Критерии и методика оценивания:

- 5 баллов выставляется обучающемуся, если точно используется терминология, показано уверенное владение нормативной базой;
- 4 балла выставляется обучающемуся, допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, нет определенной логической последовательности, неточно используется терминология;
- 3 балла выставляется обучающемуся, нет общего понимания вопроса, имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии.

4 Оценочные средства для проверки освоения изученных компетенций

Блок А

Фонд тестовых заданий по дисциплине:

Социология – это:

- 1) наука о закономерностях становления, функционирования, развития общества в целом, социальных отношений, социальных общностей;
- 2) обществознание;
- 3) раздел философии;
- 4) философия истории;

Управление – это:

- 1) наука, искусство, функция, процесс, аппарат;
- 2) кибернетика;
- 3) координация элементов системы для обеспечения ее выживания;
- 4) форма власти;

Социологию услуг можно сформулировать как науку, которая:

- 1) изучает закономерности функционирования социальных отношений в процессе управления;
- 2) изучает проблемы социальных взаимоотношений в сфере управления;
- 3) выявляет роль индивидуумов, социальных групп, социальных институтов, их взаимоотношения в управлении социальными институтами разного уровня;
- 4) изучает закономерности функционирования социальных отношений в процессе оказания различных услуг

4. Объектом социологии услуг является:

- 1) социальное управление;
- 2) управление социальными организованными системами;
- 3) управление взаимоотношениями;
- 4) услуга как социальный процесс, отношение

Цель социологии управления является:

- 1) понятие социальных процессов и явлений для регулирования изменения общественной жизни;
- 2) выявление специфики социальных отношений в процессах сервиса;
- 3) ознакомление с социальными методами анализа управленческими процессами;
- 4) изучение общественных отношений и процессов для эффективного управления

Предметом социологии управления являются:

- 1) управленческие решения в социальных системах;
- 2) изучение деятельности субъектов сервиса;
- 3) большие социальные группы и институты, действующие в сфере управления;
- 4) все ответы верны;

К видам социологического исследования относятся:

- 1) методический;
- 2) методологический;
- 3) организационный;
- 4) все ответы верны;

Моделями социального управления могут быть:

- 1) реординация;
- 2) субординация;
- 3) координация;
- 4) все ответы верны.

Социальное проектирование – есть:

- 1) проектирование социальных объектов, качеств, процессов;
- 2) системное описание социального эксперимента;
- 3) научно обоснованное определение вариантов планового развития социальных процессов;
- 4) форма опережающего отражения действительности;

К основным направлениям социологических исследований проблем труда и предпринимательства в сфере сервиса можно отнести следующие (укажите неверный ответ):

- 1) объективные и субъективные факторы социальных отношений в организациях,
- 2) анализ рынка труда в сфере сервиса как регулятора оптимальной и рациональной мобильности трудовых ресурсов;
- 3) поиск путей оптимальной реализации трудового потенциала специалистов и работников сервисных организаций;
- 4) определение эффективной системы социальных гарантий, защищающих работников.

Блок В

Деловая игра «Разработка программы анкетного социологического опроса по проблемам публичных услуг»

Описание деловой игры и постановка задачи

Умение проводить социологические исследования - необходимое условие успешной деятельности специалистов ГМУ (МФЦ). Целями предлагаемой игры

являются закрепление знаний по социологии услуг, освоение и развитие практических навыков по подготовке методической программы и инструментария социологического опроса, проведению полевого этапа исследования, анализу результатов исследования и разработке рекомендаций и решений.

Игра должна носить состязательный характер. Для этого группа подразделяется на две подгруппы, которые будут работать параллельно и разрабатывать одну общую тему. По ходу игры на определенных ее этапах предполагается проводить совместные обсуждения принимаемых решений, оценивать их обоснованность и качество работы исследовательских подгрупп.

По своему содержанию и порядку проведения игра складывается из двух этапов. На первом этапе формируются две подгруппы, определяется тема исследования, разрабатываются методическая программа и инструментарий исследования – анкета (10-15 вопросов). Во время перерыва между парами анкета распечатывается на принтере для раздачи ее респондентам и сбора заполненных анкет. На втором этапе анкеты обрабатываются, анализируются результаты опроса, подготавливаются общие выводы и рекомендации, а также итоговый отчет.

Методические указания

На начальном этапе игры преподаватель раскрывает ее цели и задачи, порядок проведения, характеризует содержание основных этапов, формулирует желаемые конечные результаты.

В рамках первого этапа игры можно выделить три стадии: формирование творческих коллективов; выбор темы исследования, обсуждение и разработка методической программы; разработка инструментария исследования - анкеты.

Для формирования творческих коллективов прежде всего необходимо выявить неформальных лидеров, которые могли бы возглавить их работу. С этой целью проводится социологический опрос: участникам раздаются карточки опроса - чистые листки бумаги и предлагается внести в каждую карточку фамилии трех-четырех лиц, которые, по их мнению, могли бы стать лидерами в исследовательских группах. При этом можно использовать рейтинговую оценку: кандидатуру, внесенную в список под первым номером, оценивать при подсчете полученных голосов в 4 балла, вторую - в 3 балла и т.д. Результаты опроса определяются счетной комиссией, избираемой открытым голосованием.

После того как исследовательские группы сформированы, выбирается тема исследования. Предпочтение следует отдать проблемам, непосредственно затрагивающим интересы участников игры, по которым они могут вести дискуссию заинтересованно, со знанием дела. Можно выделить, например, такие проблемы: «Пути повышения качества подготовки специалистов по управлению персоналом», «Развитие студенческого самоуправления», «Повышение ответственности студентов и преподавателей за качество обучения» и т.д.

После того как тема исследования сформулирована и перед тем как участники игры приступят к разработке методической программы, преподаватель напоминает, что в процессе разработки программы исследования им потребуется четко определить объект и предмет исследования, установить

рациональные методы исследования и сбора информации, сформулировать рабочие гипотезы, определить объем работы и сроки ее выполнения, составить календарный план работы.

Наибольшую сложность и в то же время наибольший интерес представляет разработка рабочих гипотез, которые будут определять весь ход исследования, структуру и содержание инструментария опроса - анкеты. Обычно для всестороннего исследования проблемы требуется сформулировать шесть-восемь гипотез, которые увязываются в определенной логической последовательности и находят свое отражение в вопросах анкеты.

После разработки методических программ в группах следует вынести их на совместное обсуждение и установить единую для обеих групп программу. Преподаватель должен сопоставить качество работы обеих групп, дать соответствующую оценку, отметить лучшие решения, поддерживая и укрепляя атмосферу творческой состязательности.

Перед тем как приступить к третьей стадии игры преподаватель, во-первых, напоминает студентам о правилах составления анкеты, согласно которым каждая из рабочих гипотез должна найти отражение в соответствующих вопросах анкеты, раскрывающих содержание гипотез; во-вторых, обращает внимание на целесообразность использования различных вопросов, как по содержанию (о фактах сознания и поведения, о личности), так и по форме (открытые, закрытые, прямые, косвенные) и функциям (основные, вспомогательные); в-третьих, напоминает о правилах кодирования вопросов анкеты.

Наибольший творческий интерес представляет второй этап игры, в котором также можно выделить три стадии: обработка анкет; анализ и обобщение результатов социологического опроса; подготовка общих выводов и рекомендаций, итогового отчета.

На первой стадии производится обработка анкет - проверяются полнота и качество заполнения анкет; отбраковываются анкеты, где не заполнена «паспортичка» либо отсутствуют ответы более чем на 30% основных вопросов; группируются и кодируются открытые вопросы; обрабатывается первичная информация. Обработка информации может проводиться вручную либо с помощью ЭВМ по стандартной программе. Выбор способа обработки анкет остается за руководителем игры.

Наиболее интересная и творческая стадия игры - анализ и обобщение результатов опроса. Эту стадию следует начинать с наиболее простой формы - группировки респондентов по выбранному признаку или принципу (пол, возраст, семейное положение, успеваемость и т.д.) и подсчета числа ответов по той или иной группе. В общем случае группировка респондентов ведется в рамках «паспортички» и может идти в трех направлениях: по количественному признаку, когда группы респондентов характеризуются числовой величиной (возраст: 18-25, 26-30 и т.д.); зачисление респондентов в номинальные группы (по полу, возрасту, семейному положению и т.д.); упорядочение информации в ранжированном ряду (по успеваемости, посещаемости и др.). В ряде случаев возникает необходимость комбинированной группировки по двум или более

признакам (мужчины и женщины; семейные и холостые; проживающие в общежитии и в семье с родителями, и т.п.). Выбор того или иного вида группировки зависит от содержания гипотез и от квалификации исследователя.

Результаты подсчетов ответов оформляются в виде таблиц или графиков, рисунков. Числовые значения результатов исследования составляют исходный материал для обобщения и выводов. Научная глубина, обоснованность выводов и рекомендаций зависят от опыта исследователя, его склонности к анализу и обобщению. Вместе с тем исходная позиция исследователя при интерпретации данных строго предопределяется задачами исследования, методической программой, рабочими гипотезами. Участники игры в процессе интерпретации эмпирических данных вносят в них содержательный смысл, проверяют рабочие гипотезы. В общем случае логика доказательства истинности (или ложности) гипотез основана на поиске взаимосвязей между характеристиками объекта, выявлении тенденций и причин возникающих изменений в его состоянии.

Руководитель игры обращает внимание участников на целесообразность применения двух последовательных стадий интерпретации: сравнение числовых рядов (посещаемость занятий по разным дисциплинам) и поиск факторных признаков (качество лекций, удобство расписания, значимость дисциплины для специалиста данного профиля и т.д.).

Процесс анализа и обобщения результатов исследования предоставляет руководителю игры дополнительные возможности для организации содержательной творческой дискуссии и оценки способностей участников к анализу и обобщениям.

Заканчивается игра составлением отчета о результатах исследования. В первой части отчета даются обоснование актуальности выбранной темы и краткая характеристика исследования (методы исследования, выборка, репрезентативность данных и т.д.). Во второй части приводится характеристика объекта по социально-демографическим признакам (пол, возраст, семейное положение и т.д.). В третьей и последующих частях даются ответы на рабочие гипотезы. Число таких подразделов равняется числу высказанных гипотез. В заключение формулируются общие выводы и рекомендации.

Блок D

Вопросы для самопроверки знаний

1. Социология и услуги. Специфика социологического знания в сфере услуг.
2. Объект, предмет, структура и функции социологии услуг.
3. Категории, закономерности и школы социологии услуг.
4. Место и роль социологии услуг в системе социально-управленческих дисциплин.
5. Значение социологии услуг в современных условиях.
6. Понятие услуги объекта социологического анализа.
7. Услуги как социальное явление, как социальный продукт
8. Услуги как процесс, их виды, особенности, эволюция. Услуги как сфера сервиса.

9. Услуги как ценность для потребителя.
10. Понятие услуги как социального процесса.
11. Роль процессов в организации. Виды и уровни процессов в организации.
12. Государственные и муниципальные услуги, их виды, особенности, эволюция.
13. Сервис как социальный институт. Тенденции развития сферы сервиса в России.
14. Социологическая оценка потребления различных видов услуг жителями России.
15. Категории, закономерности социологии потребления как основы социологии услуг.
16. Социальные услуги как форма разрешения противоречия между потребностью и ее реализацией.
17. Сфера сервиса в предметном поле социологии. Методологические подходы к изучению сферы сервиса.
18. Перспективы развития социологии сферы сервиса
19. Закономерности социологии услуг.
20. Понятийный аппарат социологии услуг.
21. Современная дискуссия о предмете социологии потребления и социология услуг.
22. Взаимосвязь социологии услуг с другими науками, изучающими процессы государственного и муниципального управления.
23. Возникновение и основные этапы развития социологии услуг.
24. Отечественный опыт в этой области развития социологии услуг.
25. Методическое сопровождение социологического изучения современной системы оказания услуг.
26. Методы и технологии в социологии услуг. Классификация методов и технологий в социологии услуг
27. Возможности и ограничения применения различных методов и технологий в социологии управления.
28. Методология социологического исследования.
29. Основные этапы социологического исследования.
30. Виды социологических исследований процессов услуг: наблюдение, анализ документов, контент-анализ, опрос, интервью, эксперимент, моделирование как методы социологии управления; метод фокус-групп, биографический метод, метод изучения отдельных случаев (прецедентов) и другие.
31. Разработка программы социологического исследования процессов услуг.
32. Описание работы в современном офисе. Выделение офисных процессов, соотношение производственных и офисных процессов.
33. Виды и примеры потерь в офисе. Пути оптимизации офисных процессов.
34. Содержание и особенности процессного подхода в деятельности органов государственной власти.
35. Поток создания ценности. Совершенствование потока создания ценности. Потери в потоке создания ценности.

36. Понятие инновации. Инновационная деятельность. Инновационный менеджмент.

37. Цель управления инновационными процессами в социальной организации. Система управления инновационным процессом в организации.

38. Цели и задачи управления изменениями. Этапы инновационного процесса. Влияние характеристик инновации на принятие решения о ее внедрении.

39. Качество жизни и трудовая социализация сотрудников организаций сферы сервиса.

40. Профессионально важные качества специалистов сферы сервиса.

Количество контрольно-измерительных материалов

№ п/п	Контролируемые компетенции	Контрольно-измерительные материалы, количество заданий или вариантов		
		<i>Тестовые задания</i>	<i>Практические задания</i>	<i>Деловая игра</i>
1	ПК	10	-	1
	Всего:	10	-	1