

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»  
(СПбГИПСР)**

**КАФЕДРА ТЕОРИИ И ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**УТВЕРЖДЕНО**  
Руководитель ОПОП  
д-р пед. наук, профессор  
Н.М. Платонова  
«29» мая 2020 г.



**Рабочая программа дисциплины**

**СЕРВИСОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**  
по образовательной программе 39.04.02 Социальная работа  
«Инновационные практики в социальной сфере»

Разработчик: к. пед.н., доцент Платонова Юлия Юрьевна

Согласовано: зав. кафедрой, д. пед. наук, профессор Платонова Наталья Михайловна

**Санкт-Петербург**

**2020**

## **РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины**

### **1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины**

#### **СЕРВИСОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

**Цель изучения дисциплины:** сформировать у магистров систему компетенций, позволяющих профессионально осуществлять организацию социальных сервисов в государственном и негосударственном секторах социальной работы.

**Задачи дисциплины:**

1. Ознакомить с основными тенденциями развития сервисологии;
2. Раскрыть представление о сервисологии и видах сервисной деятельности;
3. Сформировать навыки комплексного подхода к исследованию и организации сервисной деятельности в социальной сфере.

**Содержания дисциплины:**

Определения сервисной деятельности.

История развития сервисной деятельности.

Этапы формирования сервисологии как науки.

Обслуживание как сервисная система.

Особенности развития сферы обслуживания в России. Предмет и задачи сервисологии в социальной сфере.

Ценность услуг. Модели ценности услуг. Система предоставления социальных услуг. Разработка и создание новых социальных услуг. Система маркетинга услуг как система создания сервисов.

Стратегии создания конкурентных преимуществ. Понятие конкурентных преимуществ, выбор целевых потребителей социальных услуг. Технологии сервисной деятельности.

Государственные стандарты социальных сервисов. Роль стандартизации и дифференциации в выборе сервисной политики организации социальной сферы.

### **1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине**

**Цель курса:** сформировать у магистров систему компетенций, позволяющих профессионально осуществлять организацию социальных сервисов в государственном и негосударственном секторах социальной работы.

**Задачи курса:**

1. Ознакомить с основными тенденциями развития сервисологии;
2. Раскрыть представление о сервисологии и видах сервисной деятельности;
3. Сформировать навыки комплексного подхода к исследованию и организации сервисной деятельности в социальной сфере.

В результате успешного освоения дисциплины студент должен **знать:**

- основные этапы эволюции сервисологии как науки и практики деятельности;
- специфику сервисной деятельности в социальной сфере;
- основные технологии сервисной деятельности;
- основные нормативно-правовые основы государственной политики в сфере сервисной деятельности.

В результате изучения дисциплины студент должен **уметь:**

– анализировать и продвигать сервисную деятельность на современном рынке социальные услуги;

- анализировать потребности потребителя;
- проводить анализ сервисов организации социальной сферы.

В результате изучения дисциплины студент должен **иметь навыки:**

- использования в профессиональной деятельности технологии сервисологии.

### 1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

**1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации\***

Форма обучения	Общий объем дисциплины		Объем в академических часах				Объем часов на самостоятельную работу
	В кредитах	В академ. часах	Объем аудиторных занятий				
			Всего	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Занятия в интерактивных формах	
Очная	2	72	32	12	20	6	40
Очно-заочная	2	72	22	10	12	4	50
Заочная	2	72	8	4	4	2	64

\* В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

**1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы**

Планируемые результаты обучения по образовательной программе (перечень компетенций в соответствии с ФГОС и ОПОП)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (перечень компетенций по дисциплине)
с УК-1 по УК-6, с ОПК-1 по ОПК-4, с ПК-1 по ПК-10	- способен к планированию деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании (ПК-2) - способен к реализации деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании (ПК-3)

## РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Учебно-тематический план дисциплины

#### Очная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Неинтер-активные формы	Интер-активные формы
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности потребителя.	12	4	6	2
Тема 2. Социальное обслуживание как система сервисов.	10	4	6	2
Тема 3. Технологии сервисной деятельности	10	4	8	2
<b>Итого:</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>6</b>

#### Очно-заочная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Неинтер-активные формы	Интер-активные формы
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности потребителя.	8	4	4	2
Тема 2. Социальное обслуживание как система сервисов.	8	4	4	
Тема 3. Технологии сервисной деятельности	6	2	4	2
<b>Итого:</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>4</b>

#### Заочная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Неинтер-активные формы	Интер-активные формы
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности потребителя.	4	2	2	
Тема 2. Социальное обслуживание как система сервисов.	2		2	
Тема 3. Технологии сервисной деятельности	2	2		2
<b>Итого:</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

### 2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

**Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности потребителя.**

Определения сервисной деятельности. История развития сервисной деятельности. Этапы формирования сервисологии как науки. Обслуживание как сервисная система. Особенности развития сферы обслуживания в России. Предмет и задачи сервисологии в социальной сфере.

### **Тема 1.2. Социальное обслуживание как система сервисов.**

Ценность услуг. Модели ценности услуг. Система предоставления социальных услуг. Разработка и создание новых социальных услуг. Система маркетинга услуг как система создания сервисов.

### **Тема 3. Технологии сервисной деятельности.**

Стратегии создания конкурентных преимуществ. Понятие конкурентных преимуществ, выбор целевых потребителей социальных услуг. Технологии сервисной деятельности. Государственные стандарты социальных сервисов. Роль стандартизации и дифференциации в выборе сервисной политики организации социальной сферы.

## **2.3. Описание занятий семинарского типа**

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ**

**Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности потребителя.**

**Цель:** студенты должны в ходе проведения семинарских занятий самостоятельно выделить специфику сервисной деятельности в социальной сфере и привести примеры применения сервисных технологий организациями социальной сферы Санкт-Петербурга.

**Понятийный аппарат:** сервисология, услуга, организация социальной сферы.

**Вопросы для обсуждения:**

1. В чем состоит специфика сервисологии как науки и учебной дисциплины?
2. Какова специфика сервисологии в системе социальной работы в России?

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ**

**Тема 2. Социальное обслуживание как система сервисов.**

**Цель:** студенты должны в ходе проведения семинарских занятий самостоятельно применить модели ценности услуг для организации социальной сферы.

**Вопросы для обсуждения:**

1. В чем особенности моделей ценности услуг?
2. Разработайте и обоснуйте критерии использования моделей ценности услуг для государственных организаций социальной сферы. Разработайте и обоснуйте новую социальную услугу для выбранной организации. (в группе 2-4 человек).

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ**

**Тема 3. Технологии сервисной деятельности.**

**Цель:** студенты должны в ходе проведения семинарских занятий самостоятельно в ходе дискуссии выделить перспективы стандартизации социальных услуг и их влиянии на сервисную стратегию организаций.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Выделите ключевые направления стандартизации социальных услуг.
2. Определите роль стандартов и их влияние на сервис организаций социальной сферы (обоснуйте свой ответ).

#### **2.4. Описание занятий в интерактивных формах**

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется методика разбора конкретных ситуаций. Это техника обучения, использующая описание реальных задач стоящих перед сервисологией как наукой для анализа обучающимися с целью определения сути проблем и выделения путей развития сервисологии в социальной сфере.

#### **Интерактивное занятие к теме 1. «Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности потребителя».**

Несколько студенческих мини-групп, по 4-6 человек в каждой, знакомятся с содержанием кейса, обсуждают ситуацию и готовят ответы на сформулированные преподавателем вопросы. Результаты обсуждения в форме «решений» презентуются каждой группой и комментируются преподавателем.

В рамках курса предусмотрена работа над кейсом: Статья Чепуренко А.Ю. предпринимательство как сфера социальных исследований: Россия и международный опыт.// Социологические исследования №9 2018 с.32-41 (журнал есть в наличии в библиотеке Института)

Дается задание к кейсу – определить суть проблемы развития предпринимательства, объяснить связь теории предпринимательства с проблемным полем сервисологии как науки.

#### **Интерактивное занятие к теме 2. «Социальное обслуживание как система сервисов»,**

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется методика презентации и обсуждения групповых исследовательских работ студентов. Группа студентов (2-5 человек) в рамках занятия описывают жизненный цикл конкретной социальной услуги. Результаты работы представляют в виде презентации.

#### **Интерактивное занятие к теме 3. «Технологии сервисной деятельности».**

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется методика мини-конференций. Студенты (не более 3 человек в группе) готовят статьи (1-2 страницы А4, шрифт Times New Roman 12) по проблемам использования направлений (сервисов) для повышения конкурентоспособности организации социальной сферы. В ходе проведения мини-конференции

происходят дебаты, в результате которых студенты разрабатывают наиболее перспективные пути повышения конкурентоспособности.

## **2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций.**

Не запланировано.

## **2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение студентов 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 обеспечивается:

1) 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);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) 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 института, а также пребывание в указанных помещениях.

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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

<b>Категории студентов</b>	<b>Формы</b>
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

<b>Категории студентов</b>	<b>Виды оценочных средств</b>	<b>Формы контроля и оценки результатов обучения</b>
С нарушением слуха	тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине



предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в

виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

## **2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины**

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип развивающего и воспитывающего обучения;
- принцип культуро-природосообразности;
- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности;
- принцип положительной мотивации и благоприятного климата обучения.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины.

## **2.8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой, с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов, с доступом к сети Интернет.

## **РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины**

### **Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы**

Цель выполнения самостоятельной творческой работы — приобретение опыта активной самостоятельной учебно-познавательной деятельности.

Целью СРС является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. СРС способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

В процессе выполнения самостоятельной работы студенты должны быть ориентированы на:

- систематизацию и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений для эффективной подготовки к зачетам и экзаменам.

Успех студента в изучении курса зависит от систематической индивидуальной деятельности по овладению учебным материалом. Студентам целесообразно наладить творческий контакт с преподавателем, придерживаться его рекомендаций и советов по успешному овладению

### **Требования к структуре и оформлению работы**

Данная работа в окончательном варианте, который предоставляется преподавателю, должна быть иметь следующую структуру:

Титульный лист (Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте [www.psysocwork.ru](http://www.psysocwork.ru) раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа»).

Работа должна быть представлена на листах формата А4 в печатном варианте с выполнением основных требований оформления документов. Обязателен титульный лист и прилагаемый список литературы.

Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;

- шрифт 12, Times New Roman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

### **3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана**

#### **Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности потребителя.**

**Цель:** студенты должны в ходе проведения семинарских занятий самостоятельно выделить специфику развития сервисной деятельности в РФ, выделить основные этапы развития данного вида деятельности.

**Понятийный аппарат:** сервисная деятельность, сервис, услуга.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. В чем состоит специфика сервисной деятельности, ее отличие от услуг в целом?
2. Какова специфика и отношение к сервису как виду деятельности в РФ?
3. Причины и препятствия развития сервисной деятельности в социальной сфере.

#### **Тема 2. Социальное обслуживание как система сервисов.**

**Цель:** студенты должны в ходе проведения семинарских занятий самостоятельно выделить характеристики услуг и выделить классификацию услуг, относящихся к сервисной деятельности.

**Понятийный аппарат:** услуга, социальная услуга, услуги в сфере сервиса, сервисная деятельность.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Услуги в системе сервиса: направления развития?
2. Критерии определения качества социального обслуживания через систему сервисов?
3. Влияние сервисной деятельности организации социальной сферы на ее развитие?

#### **Тема 3: Технологии сервисной деятельности.**

**Цель:** студенты должны в ходе проведения семинарских занятий самостоятельно в ходе дискуссии определить технологии сервисной деятельности наиболее подходящие для развития сервиса в организациях социальной сферы .

**Понятийный аппарат:** технологии сервисной деятельности.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Технологии сервисной деятельности – перспективы развития.
2. Использование технологий сервисной деятельности организациями социальной сферы.

### **3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы**

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента является оценка сформированности компетенций.

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Разделом 4 об аттестации учебной работы студентов института.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

- 30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны отличной оценки;
- 25 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны хорошей оценки;
- 20 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны удовлетворительной оценки;
- 10 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в не полном объеме (не менее 75% заданий), все работы в среднем достойны оценки не ниже хорошей;
- 0 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны неудовлетворительной оценки.

## **РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств**

### **4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения**

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Сервисология в социальной работе» относится рубежный контроль (контрольная работа), промежуточная аттестация в форме зачёта.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

#### **Шкала оценивания для зачета**

Результаты успешной сдачи зачета аттестуются оценкой «зачтено», неудовлетворительные результаты оценкой «не зачтено».

«Зачтено» выставляется в случае, если студент продемонстрировал достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием теории и закономерности учебной дисциплины, решения профессионально-ориентированных задач и междисциплинарных ситуаций.

«Не зачтено» выставляется в случае если студент не продемонстрировал необходимый минимум теоретических знаний и понятийного аппарата, умений решать практические задачи.

#### **4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины**

<b>Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)</b>	<b>Компетенции по дисциплине</b>
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности потребителя.	ПК-2, ПК-3
Тема 2. Социальное обслуживание как система сервисов.	ПК-2, ПК-3
Тема 3. Технологии сервисной деятельности.	ПК-2, ПК-3

#### **4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)**

По дисциплине «С» проводятся текущий и рубежный контроль успеваемости, а также промежуточная (итоговая) аттестация знаний.

**Текущий контроль** проводится в конце каждого практического занятия: активность участия в обсуждении вопросов и наличие обработанных протоколов по методикам с написанными заключениями.

Текущий контроль успеваемости проводится в течение семестра в часы, отведенные для изучения дисциплины, и может осуществляться в следующих формах:

- устного ответа;
- письменного ответа.

**Рубежный контроль** успеваемости проводится либо в середине курса, либо на последних занятиях данного курса (по усмотрению преподавателя).

**Промежуточная аттестация** по дисциплине является итоговой проверкой знаний и компетенций, полученных студентом в ходе изучения дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде **зачета**. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с требованиями Положения об аттестации учебной работы студентов института.

#### **1. Выберите верное определение. Экономика знаний это:**

1. экономика, которая создает, распространяет и использует знания для обеспечения своего роста и конкурентоспособности.

2. экономика, направленная на удовлетворение потребностей потребителя в знаниях.

**2. Выберите правильный вариант. Маркетинг как вид деятельности появляется в:**

1. акте обмена

2. производстве товара

3. рекламе.

**3. Выберите верное определение. Сервисное общество или сервисная цивилизация:**

1. социально-экономическое устройство общества, в котором доминируют сервисные отношения;

2. социально-экономическое устройство общества, в котором сохраняется и укрепляется благополучие потребителя и общества в целом;

3. область жизнедеятельности человеческого общества, в которой реализуется социальная политика государства путем распределения материальных и духовных благ, развитие сервиса.

**4. Выберите правильный ответ. Бытовое обслуживание это:**

1. социально значимая область деятельности, поскольку, сокращая время населения на удовлетворение бытовых нужд в домашних условиях, увеличивают свободное время для отдыха и работы.

2. результат деятельности субъекта рынка, связанный с получением прибыли;

3. изменение поведения потребителей в сторону организации сервисов.

**5. Выберите правильный ответ. Сервис это:**

1. это системный набор сложно организованных и взаимоувязанных действий направленных на предоставление услуг в системе согласованных условий.

2. это совокупность услуг в бытовом обслуживании.

**6. Выберите правильный ответ. По мнению ряда авторов «сервисология является направлением маркетинга».**

1. ДА

2. НЕТ

**7. Выберите верное утверждение. Деловой (профессиональный) сервис представляет собой вид предпринимательской деятельности по оказанию услуг хозяйственно-управленческим структурам и физическим лицам в целях обеспечения их профессиональной деятельности или получения прибыли.**

1. ДА

2. НЕТ

**8. Выберите верное утверждение. Сервисология** - наука о сервисной деятельности, которая формируется ныне в мировой аналитике как междисциплинарная, теоретическая и прикладная область исследований.

1. ДА
2. НЕТ

**9. Выберите верное утверждение. Индивидуальная услуга** – это абстрактная, теоретическая модель определенного вида сервисной деятельности аудитории.

1. ДА
2. НЕТ

**10. Выберите верное утверждение.** Внутреннее обслуживание - услуги, предоставляемые всем подразделениям и службам внутри организации для поддержания жизнедеятельности самой организации.

1. ДА
2. НЕТ

**4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины**

**Примерные вопросы к зачету**

1. Сервисная деятельность (сервисология)
2. Виды потребностей и их влияние на развитие сервисологии, как науки.
3. Концепция развития сферы сервиса в РФ.
4. Подходы к пониманию сервиса.
5. Развитие сферы услуг за рубежом.
6. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
7. Характеристики услуг, отличие услуги от материально-вещественного товара.
8. Модель ценности услуги. Факторы, влияющие на общую ценность услуги.
9. Определение потребительской среды в сфере услуг.
10. Обслуживание как сервисная деятельность. Модель Д. Рамтела.
11. Качество обслуживания и производительность.
12. Сервисные гарантии.
13. Особенности сервисной деятельности в современной России.
14. Технологии сервиса.
15. Сертификация и лицензирование как средство управления сервисом.
16. Управление качеством сервиса.



17. Система обслуживания в сервисной деятельности.
18. Социальные услуги и их специфические особенности.
19. Виды сервисной деятельности.
20. Конкурентные преимущества в сервисологии

**Пример типового задания в форме теста для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

**Тест 1. Выберите правильный ответ. Клиентский сервис это:**

- 1) это отличный, исключительный запоминающийся и выдающийся сервис, основанный на индивидуальном позитивном опыте клиентов.
- 2) результат деятельности субъекта рынка, связанный с получением прибыли;
- 3) изменение поведения потребителей в сторону социальной ответственности.

**Тест 2.** Наиболее известный специалист культуры обслуживания по версии Time и Entrepreneur, который уже более 40 лет помогает компаниям по всему миру увеличивать прибыль за счет внедрения эффективной сервисной стратегии (выберите правильный ответ):

- 1) Филипп Котлер
- 2) Майкл Янг
- 3) Джон Шоул

**Тест 3. Выберите верное определение. Культура сервиса это:**

1) это система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными и религиозными традициями страны, так и с современными требованиями мировых стандартов обслуживания и отражают качественное обслуживание потребителей.

2) система производственно-сбытовой деятельности, направленной на удовлетворение индивидуальных потребностей потребителя на основе адресного изучения и выявления их запросов для достижения организацией поставленных целей.

**Пример типового практико-ориентированного задания**

**Типовое задание 1.** У социальной организации, оказывающей услуги в сфере досуга пожилым людям, резко возросло количество жалоб на обслуживание и консультирование по сравнению с прошлым годом.

Выделите и обоснуйте мероприятия сервисной деятельности, которые необходимо провести с целью изменения ситуации и повышения качества сервиса.

**Типовое задание 2.** Организации системы НКО «Мама работает» занимающейся гибкими формами занятости мам в декрете, а так же мам детей с особыми потребностями, не хватает опыта в организации сервисной деятельности с целью максимального удовлетворения потребностей обращающихся клиентов.

Разработайте и обоснуйте программу по построению системы сервисов в организации.

## **РАЗДЕЛ 5. Глоссарий**

**Базовые потребности** – это всеобщие потребности, присущие всем людям. К базовым потребностям относятся: биологические, материальные, социальные, духовные потребности.

**Биологические потребности** – первичные потребности жизнедеятельности организма, нормального функционирования человеческого тела: потребности питания и выделения, потребности расширения жизненного пространства, деторождения, потребности физического развития, здоровья, общения с природой.

**Бытовые потребности** – потребности комфорта жилья, транспортных средств, безопасности.

**Гарантийное обслуживание** – бесплатное, осуществляется на основе документального поручительства (гарантии) фирмы-производителя товара на выполнение ею гарантийный срок обязательств по обслуживанию покупателей, приобретавших этот товар. После этого срока сервис осуществляется за плату.

**Гуманитарный сервис** – сервис, который охватывает широкий спектр в области удовлетворения социально-культурных, интеллектуальных, биопсихофизиологических, рекреационных и иных потребностей граждан.

**Деятельность** – проявление жизненной активности человека, способ его бытия. Простейшим элементом жизненной активности человека выступает его действие, поступок.

**Диверсификация** – разнообразие, разностороннее развитие деятельности производства – одновременное развитие многих, не связанных друг с другом видов производства, расширение ассортимента производимых изделий.

**Духовные потребности** – предметом духовной потребности является духовность.

**Жизненный цикл сервисного продукта или услуги** - период обращения сервисного товара или услуги на рынке. Влияет на товарную политику фирмы, формирование оптимального ассортимента, позволяет эффективно осуществить капиталовложение.

**Запрос** - это потребность, подкрепленная покупательной способностью, человек выбирает товар, совокупность свойств которого обеспечивает ему наибольшее удовлетворение за данную цену, с учетом его специфических потребностей и ресурсов.

**Индивидуальный маркетинг** – каждый покупатель это отдельный сегмент.

**Интеллектуальный сервис** – услуги образовательного, юридического, финансового, информационного сервиса и др.

**Качество сервисного продукта** - степень соответствия его характеристик (полезных свойств) потребностям и предпочтениям потребителей.

**Компоненты сервиса** – это развивающаяся энергетика социальных групп, индивидов.

**Конкурентоспособность** - определяется при сравнении его качества (в широком смысле) и «цены» с аналогичными характеристиками продуктов конкурентов.

**Культура сервиса** – это система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными традициями страны, так и с современными требованиями мирового сообщества, свидетельствуя о качественном обслуживании потребителей.

**Лицензирования** – это процедура выдачи лицензии юридическому лицу или конкретного вида деятельности при обязательном выполнении определенных требований и условий.

**Маркетинг** - это система производственно-сбытовой деятельности, направленной на удовлетворение индивидуальных потребностей потребителя на основе адресного изучения и выявления их запросов для достижения организацией поставленных целей.

**Международная неправительственная организация ИСО** – организация, созданная в 1947 году, разработчик международных стандартов качества.

**Методология анализа сервисной деятельности** – система общетеоретических представлений, познавательных принципов, положенных в исследование ее сущности, закономерностей ее исторической эволюции, а также места в общественном производстве, в социальной структуре и культурной практике.

**Нужда** - чувство ощущаемой человеком нехватки чего-либо (исходные составляющие природы человека, Маслоу, если нужда не удовлетворена, человек чувствует себя несчастным выход: либо начнет поиски объекта способного удовлетворить нужду, либо попытается заглушить ее)

**Потребности** - нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида (По мере развития общества растут и потребности его членов. Часто путают потребность и нужду. Так производителю насосов часто думают, что потребителю нужны их насосы, в то время как потребителю нужна скважина).

**Сервис** – это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными лицами, социальными группами или организациями.

**Сервисология** – это наука об индивидуальных потребностях людей и влиянии этого процесса на экономику, государство и общество.

**Сервисная деятельность** – активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг; деятельность по удовлетворению потребностей человека, представляющая собой многоплановый экономический, социальный, культурный феномен, обширное пространство хозяйственной активности, в которую вовлечены две основные стороны: 1) специализированные структуры, производящие услуги и предлагающие их на потребительский рынок, для которых сервисная деятельность выступает разновидностью профессионального труда; 2) потребители, которые предъявляют сервисной деятельности неэкономические характеристики, порождаемые их интересами, эмоциями, ценностными ориентациями, выступая потребителями услуг через рыночный обмен в целях получения блага с учетом своих потребностей.

**Социальные потребности** – потребности, которые существуют как само собой разумеющееся, не побуждают человека к их немедленному удовлетворению.

**Товар** - все, что может удовлетворить потребность или нужду и предлагается рынку с целью привлечения внимания, приобретения, использования и потребления. Все товары, способные удовлетворить нужду называются товарным ассортиментом.

**Услуга** – действие, приносящее помощь, пользу другому (характеризует нравственное начало услуги); работа, выполняемая для удовлетворения чьих-либо нужд; система хозяйственных или других удобств, предоставляемых кому-нибудь (характеризует производственную сторону услуг).

**Услуги социальные** – услуги, связанные с удовлетворением потребностей, которые необходимы им как субъекты общественных отношений – гражданские, финансовые, почтовые, рекреационные (поддержание здоровья, организация отдыха в общественно-массовых формах), образовательные, информационные и др.

**Форма обслуживания** – определенный способ предоставления услуг, состоящий из набора конкретных сервисных операций и благ для потребителей.

## Раздел 6. Информационное обеспечение дисциплины

### 6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3
<b>Основная литература</b>				
1	Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. / И.В. Малофеев. - Москва: Дашков и К, 2014. - 176 с. - ISBN 978-5-394-02420-7. - URL: <a href="https://ibooks.ru/reading.php?productid=342566">https://ibooks.ru/reading.php?productid=342566</a> . - Текст: электронный.		+	+
2	Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="http://biblio-online.ru/bcode/457524">http://biblio-online.ru/bcode/457524</a>	+		
3	Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/437462">https://biblio-online.ru/bcode/437462</a>	+	+	
<b>Дополнительная литература</b>				
1	Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность: организационные, этические и психологические аспекты: учебное пособие / В. Ф. Буйленко. - Ростов н/Д: Феникс ; Краснодар: Неоглори, 2008. - 156 с.	+	+	+
2	Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности) [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.А. Коноплева. - Москва: Флинта, 2013. - 248 с. - Режим доступа: <a href="https://ibooks.ru/reading.php?productid=337866">https://ibooks.ru/reading.php?productid=337866</a>	+	+	+
3	Платонова Ю.Ю. Основы маркетинга социальных услуг [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ю.Ю. Платонова. - СПб.: Речь, 2011. - 282 с. - Режим доступа: <a href="http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&amp;view=irbis&amp;Itemid=108&amp;task=set_static_req&amp;req_irb=%3C.%3EI=65/П37-182012%3C.%3E&amp;bns_string=IBIS">http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&amp;view=irbis&amp;Itemid=108&amp;task=set_static_req&amp;req_irb=%3C.%3EI=65/П37-182012%3C.%3E&amp;bns_string=IBIS</a>		+	+

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины

1. Issa [Электронный ресурс]: [Электронный ресурс]: международная ассоциация социального обеспечения. – Режим доступа: <https://www.issa.int/ru>

2. Агентство социальной информации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.asi.org.ru>

3. Социальная работа [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://soc-work.ru>

4. ССОПиР [Электронный ресурс]: союз социальных педагогов и социальных работников. – Режим доступа: <http://ssopir.ru>

### 6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение: MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint.

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

East View [Электронный ресурс]: information services. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> . – Загл. с экрана.

Ibooks.ru [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://ibooks.ru> – Загл. с экрана.

Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <http://cloud.garant.ru/#/startpage:0> . – Загл. с экрана.

Отечественный журнал социальной работы [Электронный ресурс]: научно-теоретический и научно-методический журнал. – Электрон. текстовые дан. – (Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU). – Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=27671> . – Загл. с экрана.

Электронная библиотека СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=456](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456) – Загл. с экрана.

Электронный каталог библиотеки СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=435](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435) . - Загл. с экрана.

ЮРАЙТ [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/> – Загл. с экрана.

Заведующая библиотекой

\_\_\_\_\_ Г.Л. Горохова  
(подпись, расшифровка)