Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.3 Социальные практики в сфере услуг»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2026

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.В.3 Социальные практики в сфере услуг*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "13" марта 2026 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — подпись — Четверикова Н.А.
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Доцент — подпись — Н.А. Четверикова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис — личная подпись — Н.А. Четверикова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
личная подпись — С.А. Бикчентаева
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству института
личная подпись — Ю.В. Гончарова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации 192454

© Четверикова Н.А., 2026
© ОГУ, 2026

1 Цели и задачи освоения дисциплины

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

Сформировать у обучающихся целостное представление о социальных практиках в сфере услуг как объекте социологического анализа и управленческого воздействия; развить компетенции по диагностике, проектированию и регулированию социальных практик для повышения эффективности сервисной деятельности и качества взаимодействия с клиентами.

Задачи:

- изучить теоретические подходы к анализу социальных практик;
- раскрыть специфику социальных практик в сфере социально-культурного сервиса;
- освоить методы социологического исследования социальных практик в организациях сферы услуг;
- проанализировать механизмы управления социальными практиками как инструментом формирования организационной культуры и клиентского опыта;
- сформировать навыки проектирования изменений в социальных практиках с учётом интересов всех заинтересованных сторон;
- развить способность применять социологические знания для решения управленческих задач в сервисной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.25 Сервисная деятельность, Б1.Д.Б.26 Событийный менеджмент, Б1.Д.Б.28 Экскурсоведение, Б1.Д.В.17 Социология и психология управления*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.30 Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе, Б1.Д.В.20 Организация обслуживания в учреждениях культуры, Б1.Д.В.Э.2.1 Конфликтология, Б1.Д.В.Э.2.2 Лидерство и управление командой, Б1.Д.В.Э.3.1 Корпоративная социальная ответственность, Б1.Д.В.Э.3.2 Мотивация трудовой деятельности*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-3 Способен проектировать процессы предоставления услуг	ПК*-3-В-1 Способен оценивать результаты деятельности сервисного предприятия ПК*-3-В-2 Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия ПК*-3-В-3 Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг	**Знать**: основные социологические концепции социальных практик; специфику их проявления в социально-культурном сервисе; методы социологического анализа и проектирования практик

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		Уметь: диагностировать социальные практики в организациях сферы услуг; выявлять противоречия и дисфункции; проектировать изменения с учётом интересов сотрудников и клиентов. **Владеть:** навыками проведения социологических исследований практик; методами моделирования и внедрения новых практик; инструментами оценки их влияния на качество сервиса и организационную культуру

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**108**	**108**
Контактная работа:	**34,25**	**34,25**
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- написание реферата (Р);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю)*	**73,75**	**73,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**зачет**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре

№	Наименование разделов	Количество часов

раздела		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Теоретико-методологические основы изучения социальных практик	36	6	4		26
2	Социальные практики в системе управления сервисной организацией	36	6	6		24
3	Диагностика, проектирование и управление социальными практиками в сфере услуг	36	6	6		24
	Итого:	108	18	16		74
	Всего:	108	18	16		74

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Теоретико-методологические основы изучения социальных практик

Понятие «социальная практика» в социологии: подходы П. Бурдье, Э. Гидденса, А. Шюца. Потребление как социальная практика. Социальные практики как объект управления: взаимосвязь с организационной культурой и корпоративной идентичностью. Типология социальных практик в сфере услуг (рутинные, инновационные, формальные, неформальные). Роль социальных практик в формировании клиентского опыта и репутации организации. Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности в РФ: влияние на социальные практики. Современные тенденции трансформации социальных практик в условиях цифровизации и глобализации/регионализации.

Раздел 2. Социальные практики в системе управления сервисной организацией

Взаимодействие субъектов сервисной деятельности (сотрудники, клиенты, партнёры) через призму социальных практик. Организационная культура как совокупность внутренних социальных практик: формирование, трансляция, изменение. Ритуалы и нормы обслуживания как элементы социальных практик (стандарты сервиса, скрипты общения, дресс-код). Кросс-культурные различия в социальных практиках обслуживания: адаптация к локальным условиям. Социологический анализ клиентского опыта: выявление скрытых правил и ожиданий. Кейсы трансформации социальных практик в российских и зарубежных компаниях сферы услуг (средства размещения, предприятия питания, досуга и развлечения, музеи, туристические агентства и другие).

Раздел 3. Диагностика, проектирование и управление социальными практиками в сфере услуг

Методы социологического исследования социальных практик: наблюдение, интервью, фокус-группы, анализ отзывов, big data. Алгоритмы проектирования новых социальных практик: от диагностики потребностей до внедрения. Инструменты оптимизации клиентского опыта через изменение социальных практик (дизайн-мышление, сервис-дизайн). Оценка эффективности внедрённых изменений: социологические индикаторы (удовлетворённость клиентов, вовлечённость персонала, лояльность аудитории). Цифровые технологии в трансформации социальных практик: чат-боты, мобильные приложения, CRM-системы, платформы обратной связи. Этические и правовые аспекты управления социальными практиками (защита персональных данных, инклюзивность, антидискриминация).

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1,2	1	Теоретико-методологические основы изучения социальных практик	4
3,4,5	2	Социальные практики в системе управления сервисной организацией	6
6,7,8	3	Диагностика, проектирование и управление социальными	6

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
		практиками в сфере услуг	
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Социология повседневности : социальные институты и практики : учебно-методическое пособие / С. Б. Абрамова, Н. Л. Антонова, О. В. Нотман, О. И. Пименова ; под общ. ред. Н. Л. Антоновой ; Уральский федеральный университет им. первого Президента России Б. Н. Ельцина. – Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2018. – 135 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=695705 (дата обращения: 27.05.2026). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7996-2301-2. – Текст : электронный.

5.2 Дополнительная литература

1. Корнилович, В. А. Социальное проектирование в системе государственного стратегического управления : учебное пособие : [16+] / В. А. Корнилович ; Президентская академия. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дело, 2025. – 77 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=729869 (дата обращения: 27.05.2026). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-85006-665-9. – Текст : электронный.

2. Моисеенко, Ж. Н. Управление проектами в профессиональной деятельности : учебник / Ж. Н. Моисеенко. — Персиановский : Донской ГАУ, 2022. — 166 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/315008 (дата обращения: 27.05.2026). — Режим доступа*: для авториз. пользователей.*

5.3 Периодические издания

1. Интеллект. Инновации. Инвестиции: журнал. - Оренбург : ОГУ, 2026
2. Маркетинг в России и за рубежом : журнал. - М : Агентство «Роспечать», 2026
3. Социологические исследования: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2026
4. Туризм: право и экономика: журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2026
5. Региональный туризм: проекты, инвестиции, тенденции: электронный журнал на платформе ИВИС, 2026
6. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса: электронный журнал на платформе ИВИС, 2026

5.4 Интернет-ресурсы

1. http://gumer.info – электронная библиотека по истории, психологии, культуре;
2. http:// cyberleninka.ru/journal/n/sovremennye-problemy-servisa-i-turizma – научная электронная библиотека;
3. http://hotel-rest.biz – портал журнала «Академия гостеприимства».
4. http://prohotel.ru – портал про гостиничный бизнес
5. Hotel.report — журнал Современный отель | портал о сфере гостеприимства, информация и аналитика для отельеров и профессионалов гостиничного бизнеса
6. http://elibrary.ru – электронная библиотека научных публикаций.
7. www.aup.ru – электронная библиотека деловой литературы и документов, а также биз-нес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления дея-тельностью предприятий.

8. http://www.hr-portal.ru – интернет-портал, который содержит публикации по вопросам управления персоналом.
9. http://prohotelia.com – портал о гостиничном бизнесе.
10. http://www.gks.ru – портал Федеральной службы государственной статистики.
11. https://www.russiatourism.ru –портал Федерального агентства по туризму.
12. https://rha.ru – портал российской гостиничной ассоциации.
13. http://tourlib.net – туристическая библиотека.
14. http://docs.cntd.ru – электронный фонд правовой и нормативно-технической документации.
15. https://www.lektorium.tv/mooc - «Лекториум», МООК: «Основы успешного делового общения»
16. https://universarium.org/catalog - «Универсариум», Курсы, МООК: «Российские потребители: как мы потребляем?»
17. https://universarium.org/catalog - «Универсариум», Курсы, МООК: «Инновации для бизнеса или бизнес для инноваций»
18. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Управление изменениями».
19. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Управление проектами»
20. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Основы менеджмента»

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1 Операционная система РЕД ОС.
2 Пакет офисных приложений «МойОфис Образование»
3 Для работы с ресурсами Интернет - веб-браузер Яндекс https://yandex.ru/..
4 ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ http://garant.net.osu.ru
5 Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - http://aist.osu.ru.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.