

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Рабочая программа дисциплины  
**Социология сервиса**

Направления подготовки магистратуры

43.04.01 Сервис

Профиль подготовки  
«Инновационный сервис»

Квалификация (степень)  
**Магистр**

Форма обучения  
Очная

Саратов,  
2021

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Антонова Ольга Геннадьевна		
Председатель НМК			
Заведующий кафедрой			
Специалист Учебного управления			

## 1. Цели освоения дисциплины.

Целью освоения дисциплины «Социология сервиса» является ознакомление учащихся с основами социологии в сфере сервиса, теоретическими концепциями и терминологическим аппаратом; структурой и особенностями социальных институтов, общностей, групп и организаций; видами и технологией разрешения социальных конфликтов; формами и особенностями организации и управления общественным мнением; применением современных технологий в социологических исследованиях в сфере сервиса.

Данный курс знакомит студентов с представителями и содержанием важнейших теорий отечественной и зарубежной социологической мысли; с характеристиками сервиса как особой сферы общества; со спецификой сервисного обслуживания в рамках модернизации российского общества, особенностями и основными направлениями развития социологии сервиса.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПП магистратуры.

Дисциплина «Социология сервиса» относится к дисциплинам по выбору (Б1.В.03) части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана ООП по направлению 43.04.01 – Сервис, профиль «Инновационный сервис». Изучение данной дисциплины запланировано в 4 семестре.

Дисциплина базируется на курсах «Философия», «Основы социологии», которые студенты изучали в рамках подготовки по направлению бакалавриата, и взаимосвязана с такими дисциплинами как «Теория и методология исследования сервисных процессов», «Сервисный менеджмент».

Для изучения дисциплины обучающийся должен владеть знаниями по основам психологии и экономики, современных информационных (в т.ч. компьютерных) технологий, иметь представление об основных факторах, влияющих на успешную организацию сервиса на предприятии, структуре и методах организации и влияния на общественное мнение.

## Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
<b>УК-2</b> Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	<b>1.1_М.УК-2.</b> Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы, формулируя цель, задачи, актуальность, значимость (научную, практическую, методическую и иную в зависимости от типа	<b>Знать:</b> концептуальные основы социологии сервиса; социальные процессы, происходящие в современном обществе в различных сферах; принципы функционирования социальных институтов и социальных организаций в современном обществе; основные виды и направления социологических

	<p>проекта), ожидаемые результаты и возможные сферы их применения.</p> <p><b>2.1_М.УК-2.</b> Способен видеть результат деятельности и планировать последовательность шагов для его достижения. Формирует план-график реализации проекта и план контроля за его выполнением.</p> <p><b>3.1_М.УК-2.</b> Организует и координирует работу участников проекта, способствует конструктивному преодолению возникающих разногласий и конфликтов, обеспечивает работу команды необходимыми ресурсами.</p> <p><b>4.1_М.УК-2.</b> Представляет публично результаты проекта (или отдельных его этапов) в форме отчетов, статей, выступлений на научно-практических семинарах и конференциях.</p> <p><b>4.2_М.УК-2.</b> Предлагает возможные пути (алгоритмы) внедрения в практику результатов проекта (или осуществляет его внедрение).</p>	<p>исследований в сервисе</p> <p><b>Уметь:</b> проводить социологические исследования в сфере сервиса; определять виды и динамику развития социальных процессов; определять и разрешать социальные конфликты; управлять общественным мнением.</p> <p><b>Владеть:</b> принципами и технологией планирования и организации социологического исследования; нормами и технологиями работы с социальными институтами; технологиями разрешения социальных конфликтов; правилами управления общественным мнением.</p>
<p><b>ПКО-4.</b> Способен применять научные концепции исследования и моделирования для анализа маркетинговой среды сервисного предприятия</p>	<p><b>ПКО-4.1.</b> Обосновывает выбор научных концепций и методов исследования и моделирования развития сферы сервиса</p> <p><b>ПКО-4.2.</b> Проводит предпроектный анализ с применением современных методов научных исследований</p> <p><b>ПКО-4.3.</b> Проводит исследование и моделирование</p>	<p><b>Знать:</b> виды, методы, основные этапы и особенности проведения социологического исследования; принципы выявления факторов, влияющих на организацию социальных институтов, общностей, групп и организаций; основные требования к составлению профессиональной документации, к оформлению научных отчетов</p> <p><b>Уметь:</b> проводить социологические исследования в сфере профессиональной деятельности, разрабатывать программу исследования,</p>

	развития рынка услуг, обоснование стратегических решений по развитию предприятий сферы сервиса	составлять и оформлять отчет, формулировать практические рекомендации по исследуемой проблеме, применять их на практике <b>Владеть:</b> методиками анализа социально значимых проблем, навыками организации и управления общественным мнением, приемами систематизации информации с целью составления учебно-методической, научной и профессиональной документации.
--	--	--

#### 4. Структура и содержание дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Формы промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практ.	СРС	Конт роль	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Предмет и задачи социологии сервиса	4		2	2	10		реферат, эссе
2	Сервис как социальный институт	4		2	2	10		реферат, эссе
3	Взаимодействие социальных субъектов в сервисной деятельности	4		2	2	10		реферат, эссе
4	Социологические исследования в сфере сервиса	4		2	4	10		контр. работа, тест
5.	Основные направления исследований в сервисе	4		2	2	10		опрос
	<b>Итого</b>	4		<b>10</b>	<b>12</b>	<b>50</b>		<b>Зачет</b>

## **Тематика лекций**

### ***Лекция № 1. Предмет и задачи социологии сервиса***

Объект, предмет, особенности социологического изучения общества и определение социологии. Уровни социологического знания. Функции социологии. Социология сервиса как особая отрасль социологии. Предмет изучения и основные категории социологии сервиса.

### ***Лекция № 2. Сервис как социальный институт***

Понятие социального института, его основные признаки и структурные компоненты. Функции и дисфункции социальных институтов. Типология социальных институтов общества. Основные характеристики сервиса как социального института. Социальные предпосылки, функции и роль сервисной индустрии в обществе.

### ***Лекция № 3. Взаимодействие социальных субъектов в сервисной деятельности***

Понятие и виды социального взаимодействия в сервисной деятельности. Характеристика социальных субъектов. Особенности межличностной коммуникации. Социальные конфликты, способы их разрешения. Девиантность и социальный контроль. Понятие общественного мнения и механизмы его формирования. Соотношение понятий «общественное мнение», «репутация», «имидж», их значение для предприятий сервиса.

### ***Лекция № 4. Социологические исследования в сфере сервиса***

Понятие социологического исследования, виды и основные этапы. Программа социологического исследования, ее структура. Методы сбора социологической информации: наблюдение, опрос, социальный эксперимент, анализ документов. Способы обработки и представления результатов исследования. Виды и задачи социологических исследований на предприятиях сервиса. Перспективные направления социологических исследований в сервисной индустрии.

### ***Лекция № 5. Основные направления исследований в сервисе***

Виды и задачи социологических исследований на предприятиях сервиса. Перспективные направления социологических исследований в сервисной индустрии. Влияние научно-технического прогресса на развитие общества. Информационные технологии в сервисе. Мировое сообщество и глобализация норм сервиса. Сервисная индустрия в современном обществе: предпосылки и особенности развития. Характерные особенности российского сервиса.

## **Тематика семинарских занятий**

### **Семинар 1. Социология сервиса как отрасль социологии.**

#### *Вопросы для обсуждения:*

1. Понятия «сервис», «сервисная деятельность», «сервисное обслуживание», различные подходы и определения.
2. Предмет, задачи и основные категории социологии сервиса.
3. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
4. Функции и роль сервисной индустрии в современном обществе.

### **Семинар 2. Сервис как социальный институт**

#### *Вопросы для обсуждения:*

1. Понятие социального института, виды, функции и дисфункции.
2. Экономические институты общества: история и современность.
3. Сфера услуг, понятие, характеристика, основные теории.
4. Основные характеристики сервиса как социального института.

### **Семинар 3. Субъекты сервисной деятельности**

#### *Вопросы для обсуждения:*

5. Характеристика социальных субъектов в сфере сервиса.
6. Особенности коммуникации в сервисной деятельности.
7. Девиантность и социальный контроль в сервисе.
8. Социальные конфликты, способы их разрешения.
9. Понятие, механизмы формирования и значение общественного мнения, репутации, имиджа для предприятий сервиса.

### **Семинар 4. Социологические исследования в сфере сервиса**

#### *Вопросы для обсуждения:*

1. Социологические исследования в сфере сервиса.
2. Программа и основные этапы социологического исследования.
3. Методы сбора социологической информации в сервисной деятельности.
4. Способы обработки и представления результатов исследования.

### **Семинар 5. Основные направления исследований в сервисе**

#### *Вопросы для обсуждения:*

1. Виды и задачи социологических исследований на предприятиях сервиса.
2. Перспективные направления социологических исследований в сервисной индустрии.
3. Мировое сообщество и глобализация норм сервиса.
4. Характерные особенности российского сервиса.

## **5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины.**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 – «Сервис», реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе следующих образовательных технологий: лекции, практические занятия (семинары), самостоятельная работа студентов, контрольные работы (рефераты) по основным проблемам курса, написание эссе и тестирование с целью текущего контроля знаний студентов, теоретический зачет, а также активных и интерактивных форм проведения занятий (рефераты и доклады, защита проектов) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов.

Занятия лекционного типа в ряде случаев сопровождаются презентациями, включающими материалы учебных пособий, справочников и Интернет-ресурсов, используются схемы и таблицы данных, слайды и др. Целый ряд тем раскрывается при помощи управляемой дискуссии или беседы. На семинарских занятиях предусмотрено использование таких активных форм как: групповые дискуссии, деловые игры, элементы интерактивных семинарских занятий, презентаций эссе, выполненных в ходе реализации самостоятельной работы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены электронные варианты учебных пособий по дисциплине (см. п. 8. «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»), программное обеспечение и Интернет-ресурсы. При необходимости студентам могут быть предоставлены презентации по лекционным и семинарским занятиям на электронном носителе с возможностью просмотра на ноутбуке или планшете.

## **6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

### ***Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.***

Самостоятельная работа магистра включает в себя подготовку и выполнение заданий к семинарским занятиям, работу с первоисточниками и классической литературой, анализ периодических изданий, реферирование журнальных статей и исследований монографического уровня.

Промежуточные формы контроля – опрос, тестовые задания, темы эссе и рефератов.

Итоговый контроль осуществляется в форме зачета.

### **Реферат**

#### ***Основные требования к реферату***

При подготовке к занятиям студенты должны написать рефераты, в которых они самостоятельно рассматривают те или иные вопросы в рамках изучаемой дисциплины. Реферат является одним из механизмов отработки и совершенствования навыков научно-исследовательской работы. Тему доклада студенты выбирают самостоятельно, из предложенного списка.

В работах такого рода должны присутствовать следующие структурные элементы: название темы, содержание работы, введение, основная часть, включающая в себя разделы, заключение, список использованных источников.

### ***Правила оформления реферата***

Во введении следует определить проблему, обосновать ее актуальность, дать краткую характеристику используемых в работе источников и научных публикаций, четко сформулировать цель и задачи работы. В заключительной части обязательно наличие выводов по затронутым в работе проблемам. Только при соблюдении всех этих требований может оцениваться уже собственно содержательная часть работы. Студент должен продемонстрировать умение анализировать источники и исследования по проблеме, представить их содержательный анализ и собственное их видение, и оценку.

### ***Критерии оценки:***

Оценка «зачтено» ставится в том случае, если:

- студент представил реферат, соответствующий предъявляемым требованиям к структуре и оформлению;
- содержание реферата соответствует заявленной теме, демонстрируется способность к самостоятельной исследовательской работе;
- реферат содержит самостоятельные выводы, аргументированные с помощью данных, представленных в источниках и новейшей научной литературе.

Оценка «не зачтено» ставится в том случае, если:

- структура и оформление реферата не соответствуют предъявляемым требованиям;
- содержание реферата носит поверхностный характер;
- отсутствуют самостоятельные выводы и оценки студента по исследуемой теме.

### **Темы рефератов и эссе:**

1. Сфера сервиса в современной социальной науке.
2. Сервис как социальный институт общества.
3. Теоретические основания социологии сервиса.
4. Социальная природа сервиса.
5. Сущность и содержание сервисной деятельности на предприятии сервиса (на выбор).
6. Взаимосвязь института сервиса с другими сферами общества.
7. Явные и латентные функции сервиса.
8. Роль коммуникации в сервисной деятельности.
9. Социальное значение общения, его разновидности и формы в сервисной деятельности.
10. Источники возникновения и типы социальных конфликтов в сфере сервиса.



11. Социальная стратификация в институте сервиса.
12. Национальные, региональные, этнические, демографические и природно-климатические особенности обслуживания.
13. Формальный и неформальный социальный контроль в сервисе.
14. Регламентация взаимоотношений субъектов сервиса.
15. Личность как главный субъект социальных отношений в сервисной деятельности.
16. Формирование норм и правил социального взаимодействия в сфере сервиса.
17. Методы социологического исследования на предприятиях сервиса. Программы социологических исследований.
18. Влияние научно-технического прогресса на развитие общества. Информационные технологии в сервисе.
19. Мировое сообщество и глобализация норм сервиса.
20. Сервисная индустрия в современном обществе: предпосылки и особенности развития.
21. Характерные особенности российского сервиса.

### **Тестовые задания по курсу «Социология сервиса»**

**1. Укажите номер правильного варианта ответа.**

Что такое социология сервиса?

- а) сервисная деятельность в обществе
- б) специальная отрасль социологии
- в) отношения людей в сфере сервиса

**2. Укажите номер правильного варианта ответа.**

Что является предметом изучения социологии сервиса?

- а) сервис как социальный институт
- б) сервис как сфера экономики
- в) сервис как профессиональная деятельность

**3. Укажите номер правильного варианта ответа.**

Первые отечественные публикации по социологии сервиса относят к:

- а) началу 19 века
- б) началу 2000-х годов
- в) началу 1990-х годов

**4. Укажите номер правильного варианта ответа.**

Социологические исследования в сфере сервиса носят преимущественно:

- а) прикладной характер
- б) фундаментальный характер
- в) общетеоретический характер

**5. Укажите номер правильного варианта ответа.**

Что представляет собой предприятие сервиса с точки зрения социологии?

- а) социальный институт
- б) социальную организацию
- в) социальную общность

**6. Укажите номер правильного варианта ответа.**

Какая из сфер является доминирующей в постиндустриальном обществе?

1. сельское хозяйство
2. промышленность
3. сфера услуг

**7. Дополните утверждение.**

Положение личности, занимаемое в обществе в соответствии с возрастом, полом, происхождением, профессией, семейным положением, называется \_\_\_\_\_.

**8. Дополните утверждение:**

Поступок, деятельность человека, не соответствующие официально установленным или фактически сложившимся в данном обществе нормам (стереотипам, образцам) поведения называется \_\_\_\_\_.

**9. Дополните утверждение:**

Вопросно-ответный метод сбора социологической информации, при котором её источником выступает сообщение респондентов, называется \_\_\_\_\_.

**10. Укажите номер правильного варианта ответа:**

Какие две разновидности включает в себя социологический опрос?

- а) наблюдение
- б) анкетирование
- в) интервьюирование
- г) эксперимент

**Итоговые вопросы к курсу**

1. Социология сервиса как отрасль социологии.
2. Предмет, задачи и основные категории социологии сервиса.
3. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
4. Основные характеристики сервиса как социального института.
5. Функции и роль сервисной индустрии в современном обществе.
6. Понятие и виды социального взаимодействия в сервисной деятельности.
7. Характеристика социальных субъектов в сфере сервиса.
8. Особенности межличностной коммуникации в сервисной деятельности.
9. Социальные конфликты, способы их разрешения.
10. Девиантность и социальный контроль в сервисе.
11. Понятие общественного мнения и механизмы его формирования.
12. Соотношение понятий «общественное мнение», «репутация», «имидж», их значение для предприятий сервиса.
13. Социологические исследования в сфере сервиса.

14. Виды и основные этапы социологического исследования.
15. Методы сбора социологической информации в сервисной деятельности.
16. Наблюдение, его особенности при исследовании предприятий сервиса.
17. Социологический опрос, его разновидности.
18. Социальный эксперимент как метод исследования в сервисе.
19. Метод анализа документов
20. Способы обработки и представления результатов исследования.
21. Виды и задачи социологических исследований на предприятиях сервиса.
22. Перспективные направления социологических исследований в сервисной индустрии.

## 7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

**Таблица 1.1 Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности**

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Семестр	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
4	15	0	20	20	0	15	30	<b>100</b>

### Программа оценивания учебной деятельности студента.

#### 4 семестр

**Лекции** – 0-15 баллов: посещаемость за семестр, конспектирование лекций, активность при ответе на вопросы, дополнения по теме лекции.

**Лабораторные занятия** – не предусмотрены.

**Практические занятия** – 0-20 баллов: оценка активности и результатов работы на семинарах, оценка уровня подготовки к занятиям.

**Самостоятельная работа** – 0-20 баллов: оценка качества выполнения самостоятельной работы (написание эссе, реферата): его структура, полнота, новизна, количество используемых источников, самостоятельность при его написании, степень оригинальности и инновационности предложенных решений, обобщений и выводов, грамотность и правильность оформления.

**Автоматизированное тестирование** – не предусмотрено.

**Другие виды учебной деятельности** – 0-15 баллов: тестирование, написание контрольных работ, рефератов, организация и участие в ролевых играх, тренингах, решение проблемных ситуаций, подготовка презентаций, защита проектов.

**Промежуточная аттестация** – зачет 0-30 баллов (от 0 до 14 баллов – «не зачтено», от 15 до 30 – «зачтено»).

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за 4 семестр по дисциплине составляет **100** баллов.

**Таблица 1.2 Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Теория социального прогресса в социологии» в оценку (зачет):**

50 баллов и более	«зачтено» (при недифференцированной оценке)
Меньше 50 баллов	«не зачтено»

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### ***а) литература:***

1. Бондаренко В.Ф. Социологическое исследование. Назначение, программа, организация [Электронный ресурс]: учебное пособие / Бондаренко В.Ф. – М.: Московский гуманитарный университет, 2008. - 87 с.
2. Свириденко Ю.П. Сервис в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Свириденко Ю. П. - Москва: Дашков и К, 2012. - 220 с. - ISBN 978-5-394-01503-8: Б. ц. ЭБС IPRbooks.
3. Социология. Основы общей теории [Текст]: Учебник для вузов. – 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство "НОРМА"; М.: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016. - 912 с.
4. Буйленко В.Ф. Сервис. Организационные, этические и психологические аспекты [Электронный ресурс]: учебное пособие / Буйленко В. Ф. - Краснодар : Южный институт менеджмента, 2007. - 146 с. - Б. ц. ЭБС IPRbooks.
5. Руденко Л.Л. Сервис [Электронный ресурс]: учебное пособие / Руденко Л. Л. - Москва: Дашков и К, 2012. - ISBN 978-5-394-01679-0: Б. ц. ЭБС IPRbooks.
6. Системы массового обслуживания [Электронный ресурс]: методические указания к семинарским занятиям по дисциплине «Сервис» / сост.: Н. В. Тарасова. - Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012. - 24 с. - Б. ц. ЭБС IPRbooks.
7. Буйленко В.Ф. Организационные и психологические аспекты сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Буйленко В. Ф. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007. - 94 с. - Б. ц. ЭБС IPRbooks.
8. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Виноградова С. А. - Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013. - 158 с. - Б. ц. ЭБС IPRbooks.
9. Социология досуга [Электронный ресурс]: учебный терминологический словарь для студентов, обучающихся по специальности 071401 «Социально-культурная деятельность», специализации «Педагогика детско-юношеского досуга» и «Социально-культурная анимация» / сост.: Л. Ю. Логунова. - Кемерово: Кемеровский государственный университет культуры и искусств, 2012. - 48 с. - Б. ц. ЭБС IPRbooks.
10. Козлов А.А. Социальная работа. Введение в профессиональную деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Козлов А. А. - Москва: Палеотип, 2004. - 368 с. - ISBN 5-94727-095-1: Б. ц. ЭБС IPRbooks.

### ***б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы***

<http://socis.isras.ru/> - журнал "Социологические исследования"

<http://www.isras.ru/> - Институт социологии РАН

<http://lib.socio.msu.ru> - Электронная библиотека социологического факультета МГУ.

<http://library.sgu.ru/> - Зональная научная библиотека им. В. А. Артисевич Саратовского государственного университета им. Н. Г. Чернышевского.

<http://www.biblioclub.ru/> - Зональная научная библиотека Саратовского государственного университета им. Н.Г. Чернышевского он-лайн

<http://socio.rin.ru/> - Портал по социологии с большим количеством информации.

<http://socioline.ru> - Электронная библиотека по социологии с оригинальными материалами и коллекцией тематических ссылок.

<http://www.i-u.ru> Русский Гуманитарный Интернет-Университет

<http://www.socinf.narod.ru/> - сайт социологов РГСУ

// [http:// www.wciom.ru](http://www.wciom.ru) - ВЦИОМ: информационные материалы

// <http://www.humanities.edu.ru> - Федеральный фонд учебных курсов по гуманитарным и социально-экономическим дисциплинам

// [http:// www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru) - Федеральный образовательный портал: Экономика. Социология. Менеджмент

[http:// www.nsu.ru](http://www.nsu.ru) / sociol

[http:// www.sociol.com](http://www.sociol.com)

#### ***Лицензионное программное обеспечение:***

210 аудитория: Windows 10, Lazarus 0.9Л6, Gimp 2.6Л 2-2, Microsoftoffice 2016, MicrosoftVisualStudio 2015, StarUML 5.0.2.1570, RforWindows 2.10.0, MicrosoftSQLServer 2008 R2, FreePascal, Notepad++,  
АнтивирусKaspersky301аудитория: Windows 7 Professional, Windows 10, OfficeProfessionalPlus, SPSS Statistica 19, Sociometry Pro, Nero v10, WinRAR

### **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебный процесс реализуется в 11 корпусе Саратовского государственного университета имени Н.Г. Чернышевского, в аудиториях, оборудованных для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также для самостоятельной работы магистрантов.

*Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.04.01 «Сервис» (магистратура), профилю «Инновационный сервис»*

*Автор:*

*профессор кафедры истории,*

*теории и прикладной социологии*

*доктор социологических наук, профессор*

*О.Г. Антонова*

*Программа одобрена на заседании кафедры истории, теории и прикладной социологии от 19 октября 2021 года, протокол № 3.*