

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Высшая школа национальной культуры и образования им. Габдуллы Тукая



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор  
по образовательной деятельности КФУ  
Проф. Таюрский Д.А.

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Программа дисциплины**

Менеджмент и маркетинг в сфере образовательных услуг Б1.В.ДВ.4

Направление подготовки: 44.03.01 - Педагогическое образование

Профиль подготовки: Родной (татарский) язык и литература

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Сибгатуллина Т.В.

**Рецензент(ы):**

Калимуллин А.М.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Сибгатуллина Т. В.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_\_ от "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института филологии и межкультурной коммуникации (Высшая школа национальной культуры и образования им. Габдуллы Тукая):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_\_ от "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Сибгатуллина Т.В. кафедра педагогики высшей школы Институт психологии и образования, Tatyana.Sibgatullina@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Формирование профессионально значимых компетенций: анализ и оценка деловой обстановки, планирование и контроль в сфере менеджмента образовательных услуг; мотивация деятельности; выработка и принятие управленческих решений в образовательной сфере.

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ДВ.4 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 44.03.01 Педагогическое образование и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 5 курсе, 9 семестр.

Дисциплина "Менеджмент и маркетинг в сфере образовательных услуг" является дисциплиной по выбору студента из гуманитарного, социально-экономического цикла.

Изучение дисциплины "Менеджмент и маркетинг в сфере образовательных услуг" основывается на полученных ранее знаниях курсов История, Экономика образования и предшествует изучению Политологии, Социологии и др. дисциплин.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-1 (общекультурные компетенции)	владеть культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения
ОК-14 (общекультурные компетенции)	готов к толерантному восприятию социальных и культурных различий, уважительному и бережному отношению к историческому наследию и культурным традициям
ОК-3 (общекультурные компетенции)	способность понимать значение культуры как формы человеческого существования и руководствоваться в своей деятельности современными принципами толерантности, диалога и сотрудничества
ОК-4 (общекультурные компетенции)	способность использовать знания о современной естественнонаучной картине мира в образовательной и профессиональной деятельности, применять методы математической обработки информации, теоретического и экспериментального исследования
ОПК-3 (профессиональные компетенции)	владеет основами речевой профессиональной культуры
ОПК-6 (профессиональные компетенции)	способность к подготовке и редактированию текстов профессионального и социально значимого содержания

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

Функции, принципы и методы менеджмента, как основного инструмента управления образованием.

2. должен уметь:

Использовать научные основы социального управления, в том числе в сфере образования: цели и задачи, с объектами и субъектами управления.

3. должен владеть:

Технологией управления образованием с опорой на методологию базового менеджмента;  
□ Приемами управления социально - педагогическими процессами в образовательной сфере, при решении конкретных педагогических задач: планированием, контролем, разработкой управленческих решений

4. должен демонстрировать способность и готовность:

Способность осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладание мотивации к выполнению профессиональной деятельности, способность к эмпатии, корректному и адекватному восприятию лиц с ОВЗ;

Способность использовать в своей профессиональной деятельности современные компьютерные, информационные и телекоммуникационные технологии;

Способность к оказанию консультативной помощи лицам с ОВЗ, их родственникам и педагогам по проблемам обучения, развития, семейного воспитания, жизненного и профессионального самоопределения.

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 9 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практи- ческие занятия	Лабора- торные работы	
1.	Тема 1. Основы общей теории социального управления	9	1	1	1	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Факторы, влияющие на систему управления образованием	9	2	1	1	0	Тестирование

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
3.	Тема 3. Объекты и субъекты управления в сфере образования	9	3-4	1	1	0	Тестирование
4.	Тема 4. Менеджмент как способ и технология управления	9	5	1	1	0	Эссе
.	Тема . Итоговая форма контроля	9		0	0	0	Зачет
	Итого			4	4	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Основы общей теории социального управления

###### **лекционное занятие (1 часа(ов)):**

Основные понятия и принципы общей теории социального управления; управление педагогическими системами как разновидность социального управления. Принципы, методы и формы управления педагогическими системами.

###### **практическое занятие (1 часа(ов)):**

Национальная доктрина образования в РФ, законодательство в сфере образования, органы государственного управления (центральные и региональные).

##### Тема 2. Факторы, влияющие на систему управления образованием

###### **лекционное занятие (1 часа(ов)):**

Социально-экономическое положение; социальный заказ на образовательные услуги; состояние внешней и внутренней среды.

###### **практическое занятие (1 часа(ов)):**

Образовательные учреждения: их типы и организованная структура.

##### Тема 3. Объекты и субъекты управления в сфере образования

###### **лекционное занятие (1 часа(ов)):**

Социально-психологические методы управления.

###### **практическое занятие (1 часа(ов)):**

Научные основы управления педагогическими системами; инновационные процессы в управлении образованием. Особенности педагогических инноваций.

##### Тема 4. Менеджмент как способ и технология управления

###### **лекционное занятие (1 часа(ов)):**

Сущность менеджмента, его цели, задачи и принципы.

###### **практическое занятие (1 часа(ов)):**

Управление школьным ученическим и педагогическим коллективом. Стили руководства. Принципы научной организации труда. Международное сотрудничество в сфере образования.

#### 4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
	Тема 1. Основы					

## общей теории социального управления



опрос



№	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Факторы, влияющие на систему управления образованием	9	2	подготовка к тестированию	15	тестирование
3.	Тема 3. Объекты и субъекты управления в сфере образования	9	3-4	подготовка к тестированию	15	тестирование
4.	Тема 4. Менеджмент как способ и технология управления	9	5	подготовка к эссе	15	эссе
	Итого				60	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

При реализации программы дисциплины "Менеджмент и маркетинг в сфере образовательных услуг" используются различные образовательные технологии, в том числе более 20 % учебных занятий проводится в интерактивных формах.

Лекционные занятия проводятся как в традиционных формах в мультимедийных аудиториях, так и в активных формах: учебная дискуссия, экскурсия-демонстрация, видеопрактикум. На практических и лабораторных аудиторных занятиях, посвященных менеджменту как технологии управления организациями используются: технологии "brainstorm". Аудиторные занятия, посвященные вопросам организации работы педагога с использованием информационных технологий проводится с использованием технологий деловых игр, кейс-метода, метода композиции.

Внеаудиторная самостоятельная работа проводится под руководством преподавателей (консультации при подготовке рефератов, докладов, выполнении практических заданий) и индивидуальную работу студентов в мультимедийных аудиториях.

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

### Тема 1. Основы общей теории социального управления

устный опрос, примерные вопросы:

1.Что означает понятие ?управление? ? в чем заключается особенности управления образованием? 2.Какими принципами необходимо руководствоваться при управлении системой образования в РФ? 3.Охарактеризуйте систему государственного управления образованием. 4.В чем сущность общественного характера управления образованием? 5.Дайте определения понятиям ?педагогическая система?, ?система образования?. Охарактеризуйте их особенности.

## **Тема 2. Факторы, влияющие на систему управления образованием**

тестирование , примерные вопросы:

1) Центральным звеном в системе образования РФ является высшее образование. А) да; Б) нет. 2) Организационной основой государственной политики в области образования является Федеральная программа . А) да; Б) нет. 3) Государственный характер системы образования в РФ означает наличие в стране единой государственной политики в области образования и преемственность между его ступенями. А) да; Б) нет. 4) Государственными органами управления образованием являются: А) Министерство образования и науки РФ; Б) совет школы; В) управления и департаменты образования в регионах страны; Г) районные методические отделы. 5) Какие из принципов государственной политики в области образования закрепляют государственный характер управления системой образования? А) общедоступность образования; Б) демократический характер образования; В) свобода и плюрализм; Г) гуманистический характер образования; Д) все ответы верны; Е) все ответы неверны.

## **Тема 3. Объекты и субъекты управления в сфере образования**

тестирование , примерные вопросы:

1) Основу управления школой составляет создание условий для нормального протекания процесса образования. А) да; Б) нет. 2) Ведущими направлениями деятельности органов управления образованием являются соблюдение гарантий прав граждан на образование и создание условий для самореализации личности. А) да; Б) нет. 3) За жизнь и здоровье детей, за сохранность материального фонда школы ответственность несет директор школы. А) да; Б) нет. 4) Вено ли, что учащиеся имеют право выбирать дисциплины и профиль обучения по собственному усмотрению? А) да; Б) нет. 5) Верно ли, что родители воспитанников и обучающихся обязаны выполнять устав образовательного учреждения? А) да; Б) нет.

## **Тема 4. Менеджмент как способ и технология управления**

эссе , примерные темы:

Роль социологических показателей в системе информационного обеспечения отраслей социальной сферы.

## **Итоговая форма контроля**

зачет (в 9 семестре)

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы к зачёту

1. Структура системы образования в России.
2. Состояние системы образования.
3. Современные концепции развития образования.
4. Качество образования.
5. Стратегии модернизации системы образования.
6. Инновации в образовании.
7. Современные образовательные технологии.
8. Основы менеджмента в образовании.
9. Сущность менеджмента в образовании.
10. Основные концепции менеджмента.
11. Цели и критерии управления.
12. Философия менеджмента.
13. Миссия образовательного учреждения.
14. Законы и закономерности управления.
15. Принципы управления образовательным учреждением.
16. Управление персоналом образовательного учреждения.
17. Управление информацией.

18. Технические средства управления.
19. Технологии управления.
20. Принятие управленческих решений.
21. Функции управления.
22. Структура управления.
23. Регламенты управления.
24. Показатели и критерии эффективности управления.
25. Функции руководителя образовательного учреждения.
26. Личность руководителя образовательного учреждения.
27. Формирование лидерских качеств руководителя.
28. Стратегия ведения деловых переговоров.
29. Организация системы управления.
30. Стратегическое управление.
31. Методы эффективного управления.
32. Сущность маркетинга.
33. Структура системы маркетинга организации.
34. Товары и услуги.
35. Образовательные услуги: основные виды и характеристики.
36. Обмен и сделки.
37. Виды рынков.
38. Концепции маркетинга.
39. Маркетинговая среда.
40. Поведение потребителей.
41. Маркетинговые исследования.
42. Маркетинговая среда.
43. Маркетинговые коммуникации.
44. Управление системой маркетинга в образовательном учреждении.

### **7.1. Основная литература:**

- Переверзев М. П. Менеджмент в сфере культуры и искусства: Учебное пособие / М.П. Переверзев, Т.В. Косцов; Под ред. М.П. Переверзева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 192 с.<http://www.znanium.com/bookread.php?book=414040>
- Исаев, Р. А. Основы менеджмента [Электронный ресурс] : Учебник / Р. А. Исаев. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К-", 2013. - 264 с.<http://www.znanium.com/bookread.php?book=414940>

### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Виханский О. С. Менеджмент.: Учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 5-е изд., стер. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2010. - 576 с.<http://www.znanium.com/bookread.php?book=243588>
2. Менеджмент: бакалаврская работа: Учебное пособие / Под общ.ред. С.Д. Резника. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 250 с.<http://www.znanium.com/bookread.php?book=318592>
3. Менеджмент в сфере культуры и искусства: Учебное пособие / М.П. Переверзев, Т.В. Косцов; Под ред. М.П. Переверзева. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 192 с.
4. Общий менеджмент: Учеб. пособие / Е.И. Комаров; Академия Народного Хоз. при Правит. РФ. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 269 с.
5. Менеджмент в молодежной политике: учебное пособие / М.П. Переверзев, З.Н. Калинина; Под общ. ред. М.П. Переверзева. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 238 с.

6. Управление взаимоотношениями с потребителями образовательных услуг в сфере ВПО: Монография / Е.А. Неретина, Т.Г. Соловьев. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА-М, 2014.
7. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник / под ред. Морозова Ю.В., Гришиной В.Т. - М.: Издательско-торговая корпорация " Дашков и Ко", 2012 - 448 с.
8. Маркетинг и современность: Монография / С.В. Карпова, С.П. Азарова, А.А. Арский; Под общ. ред. С.В. Карповой. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 267 с.

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

Авторефераты и диссертации - <http://www.twirpx.com/files/pedagogics/prof/ft.paper/>

Электронная библиотечная система - <http://www.pedlib.ru>

Электронная библиотечная система ?ZNANIUM.COM? -

<http://znanium.com/bookread.php?book=343818>

Электронная библиотечная система ?Библиороссика? - <http://www.bibliorossica.com>

Электронная библиотечная система Изд-во ?Лань? - <http://e.lanbook.com>

### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Менеджмент и маркетинг в сфере образовательных услуг" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Освоение дисциплины "Менеджмент и маркетинг в сфере образовательных услуг" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

- мультимедийный комплекс (ноутбук, проектор, экран), телевизоры, видеокамера, видеомаягнитофон, DVD проигрыватель, мониторы.
- видеофильмы, тестовые задания по изучаемым темам.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 44.03.01 "Педагогическое образование" и профилю подготовки Родной (татарский) язык и литература .

Автор(ы):

Сибгатуллина Т.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Калимуллин А.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.