

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: заместитель директора  
Дата подписания: 12.12.2025 22:21:47  
Уникальный программный ключ:  
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**  
**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ**  
**ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ"**

**Факультет**

**Стратегического управления и международного**  
**бизнеса**

**Кафедра**

**Менеджмента непроеизводственной сферы**

**"УТВЕРЖДАЮ"**

Проректор

\_\_\_\_\_  
Л.Н. Костина

30.08.2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.15**

**"Менеджмент в сфере образовательных услуг"**

**Направление 38.03.02 Менеджмент**

**Профиль "Менеджмент непроеизводственной сферы"**

Квалификация

***БАКАЛАВР***

Форма обучения

***очная***

Общая трудоемкость

***3 ЗЕТ***

Год начала подготовки по учебному плану

***2022***

Составитель:

канд.экон.наук, доцент

\_\_\_\_\_ А.О. Филиппук

Рецензент:

канд. экон. наук, доцент

\_\_\_\_\_ О.Э. Кириенко

Рабочая программа учебной дисциплины "Менеджмент в сфере образовательных услуг" разработана в соответствии с:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного плана:

Направление 38.03.02 Менеджмент

Профиль "Управление малым бизнесом", утвержденного Ученым советом ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" от 30.08.2022 протокол № 1/4.

Срок действия программы: 2022-2026

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от 29.08.2022 № 1

Заведующий кафедрой:

канд.гос.упр., доцент, Ободец Я.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Одобрено Предметно-методической комиссией кафедры менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от 29.08.2022 г. № 1

Председатель ПМК:

канд.экон.наук, доцент, Кириенко О.Э.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент Ободец Я.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент Ободец Я.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент Ободец Я.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент Ободец Я.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

### 1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины является формирование системы знаний об управлении в сфере образования, инструментах государственной политики, управленческих аспектах образовательной деятельности.

### 1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

К задачам дисциплины можно отнести следующее:

формирование у будущих специалистов системы базовых знаний и навыков управления качеством образования;

приобретение студентами знаний и навыков управления образовательными системами.

### 1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.В.15

*1.3.1. Дисциплина "Менеджмент в сфере образовательных услуг" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:*

Общий менеджмент

*1.3.2. Дисциплина "Менеджмент в сфере образовательных услуг" выступает опорой для следующих элементов:*

Управление производительностью и эффективностью в организациях

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

*ПК-4.3: Применяет аналитические материалы для оценки мероприятий и выработки управленческих решений в сфере профессиональной деятельности*

Знать:

<b>Уровень 1</b>	виды управленческих решений
<b>Уровень 2</b>	аналитические материалы
<b>Уровень 3</b>	виды управленческих решений и аналитические материалы

Уметь:

<b>Уровень 1</b>	применять аналитические материалы для оценки мероприятий
<b>Уровень 2</b>	вырабатывать управленческие решения в сфере профессиональной деятельности
<b>Уровень 3</b>	применять аналитические материалы для оценки мероприятий и вырабатывать управленческие решения в сфере профессиональной деятельности

Владеть:

<b>Уровень 1</b>	методами анализа
<b>Уровень 2</b>	методами выработки управленческих решений
<b>Уровень 3</b>	методами анализа и методами выработки управленческих решений

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

*ПК-5.6: Использует методы оценки конкурентоспособности организации, а также принимает обоснованные решения по ее повышению*

Знать:

<b>Уровень 1</b>	методы оценки конкурентоспособности организации
<b>Уровень 2</b>	способы повышения конкурентоспособности
<b>Уровень 3</b>	методы оценки конкурентоспособности организации и способы повышения конкурентоспособности

Уметь:

<b>Уровень 1</b>	использовать методы конкурентоспособности организации
<b>Уровень 2</b>	принимать обоснованные решения
<b>Уровень 3</b>	использовать методы конкурентоспособности организации и принимать обоснованные решения

<b>Владеть:</b>	
<b>Уровень 1</b>	методами оценки конкурентоспособности
<b>Уровень 2</b>	принципами обоснования решений
<b>Уровень 3</b>	методами оценки конкурентоспособности и принципами обоснования решений
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ПК-8.1: Проводит качественную и количественную оценку проблемной ситуации с учетом требований заинтересованных лиц</i>	
<b>Знать:</b>	
<b>Уровень 1</b>	качественную и количественную оценку
<b>Уровень 2</b>	способы решения проблемной ситуации
<b>Уровень 3</b>	способы решения проблемной ситуации и качественную и количественную оценку
<b>Уметь:</b>	
<b>Уровень 1</b>	проводить качественную оценку
<b>Уровень 2</b>	проводить количественную оценку
<b>Уровень 3</b>	проводить качественную и количественную оценку
<b>Владеть:</b>	
<b>Уровень 1</b>	навыками решения проблемных ситуаций
<b>Уровень 2</b>	формировать требования заинтересованных лиц
<b>Уровень 3</b>	навыками решения проблемных ситуаций и формировать требования заинтересованных лиц
<b>В результате освоения дисциплины "Менеджмент в сфере образовательных услуг"</b>	
<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	виды управленческих решений и аналитические материалы;
	методы оценки конкурентоспособности организации и способы повышения конкурентоспособности;
	способы решения проблемной ситуации и качественную и количественную оценку;
	основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук;
	сущность и основные принципы управления образовательными системами;
	концептуальные подходы к процессу воспитания;
	определение, значение и содержание Конституции, законов и иных нормативных правовых актов Донецкой Народной Республики, содержащих нормы, регулирующие отношения в сфере образования.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	применять аналитические материалы для оценки мероприятий и вырабатывать управленческие решения в сфере профессиональной деятельности;
	использовать методы конкурентоспособности организации и принимать обоснованные решения;
	проводить качественную и количественную оценку;
	использовать концепции и модели
	управления качеством образования;
	адаптировать инновационные процессы в управлении образованием;
	использовать методы и приемы государственного регулирования образовательной деятельности.
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
	методами анализа и методами выработки управленческих решений;
	методами оценки конкурентоспособности и принципами обоснования решений;
	навыками решения проблемных ситуаций и формировать требования заинтересованных лиц;

	навыками использования моделей образовательных учреждений в зависимости от источников финансирования;
	навыками формирования системы качества образования;
	теоретическими знаниями и практическими навыками операционного управления.
<b>1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ</b>	
Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.	
<b>Промежуточная аттестация</b>	
Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим "Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС". По дисциплине "Менеджмент в сфере образовательных услуг" видом промежуточной аттестации является Экзамен	

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Общая трудоёмкость дисциплины "Менеджмент в сфере образовательных услуг" составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.						
Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
<b>2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр /Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Сущность и роль менеджмента в сфере образовательных услуг						
Тема 1.1. История развития менеджмента /Лек/	8	0	ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э3 Э4 Э5	0	
Тема 1.1. История развития менеджмента /Сем зан/	8	2	ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.3 Э3 Э4 Э5	0	
Тема 1.1. История развития менеджмента /Ср/	8	4	ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э3 Э4 Э5	0	
Тема 1.2. Сущность и роль менеджмента в сфере образовательных услуг /Лек/	8	2	ПК-5.6	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э4 Э5	0	
Тема 1.2. Сущность и роль менеджмента в сфере образовательных услуг /Сем зан/	8	2	ПК-5.6	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.3 Э4 Э5	0	

Тема 1.2. Сущность и роль менеджмента в сфере образовательных услуг /Ср/	8	4	ПК-5.6	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э4 Э5	0	
Тема 1.3. Государственное регулирование в сфере образовательных услуг /Лек/	8	2	ПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Государственное регулирование в сфере образовательных услуг /Сем зан/	8	2	ПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Государственное регулирование в сфере образовательных услуг /Ср/	8	6	ПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2	0	
<b>Раздел 2. Раздел 2. Практические составляющие менеджмента в сфере образовательных услуг</b>						
Тема 2.1. Имидж современного образовательного учреждения: составляющие, способы создания /Лек/	8	2	ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э3 Э4	0	
Тема 2.1. Имидж современного образовательного учреждения: составляющие, способы создания /Сем зан/	8	2	ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.3 Э3 Э4	0	
Тема 2.1. Имидж современного образовательного учреждения: составляющие, способы создания /Ср/	8	5	ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э3 Э4	0	
Тема 2.2. Деятельность и личность руководителя образовательного учреждения /Лек/	8	2	ПК-5.6	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э3 Э4	0	
Тема 2.2. Деятельность и личность руководителя образовательного учреждения /Сем зан/	8	4	ПК-5.6	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.3 Э3 Э4	0	
Тема 2.2. Деятельность и личность руководителя образовательного учреждения /Ср/	8	4	ПК-5.6	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э3 Э4	0	
Тема 2.3. Управленческие структуры общеобразовательных учреждений /Лек/	8	0	ПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э4 Э5	0	

Тема 2.3. Управленческие структуры общеобразовательных учреждений /Сем зан/	8	4	ПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.3 Э4 Э5	0	
Тема 2.3. Управленческие структуры общеобразовательных учреждений /Ср/	8	2	ПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э4 Э5	0	
<b>Раздел 3. Концептуальные характеристики менеджмента в сфере образовательных услуг</b>						
Тема 3.1. Основные направления развития менеджмента в сфере образовательных услуг. /Лек/	8	2	ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э6	0	
Тема 3.1. Основные направления развития менеджмента в сфере образовательных услуг. /Сем зан/	8	4	ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э6	0	
Тема 3.1. Основные направления развития менеджмента в сфере образовательных услуг. /Ср/	8	8	ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э6	0	
Тема 3.2. Концепции развития менеджмента в сфере образовательных услуг /Лек/	8	2	ПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э4 Э5	0	
Тема 3.2. Концепции развития менеджмента в сфере образовательных услуг /Сем зан/	8	4	ПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.3 Э4 Э5	0	
Тема 3.2. Концепции развития менеджмента в сфере образовательных услуг /Ср/	8	2	ПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э4 Э5	0	
Тема 3.3. Тенденции развития менеджмента в сфере образовательных услуг /Лек/	8	2	ПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э3 Э5	0	
Тема 3.3. Тенденции развития менеджмента в сфере образовательных услуг /Сем зан/	8	4	ПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.3 Э3 Э5	0	
Тема 3.3. Тенденции развития менеджмента в сфере образовательных услуг /Ср/	8	2	ПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э3 Э5	0	



Тема 3.3. Тенденции развития менеджмента в сфере образовательных услуг /Конс/	8	2	ПК-8.1		0	
---	---	---	--------	--	---	--

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Менеджмент в сфере образовательных услуг» используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

В процессе освоения дисциплины «Менеджмент в сфере образовательных услуг» используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеofilмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации, эмпирического исследования.

### РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 4.1. Рекомендуемая литература

##### 1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Сомов, Д. С.	Основы и специфика менеджмента в сфере образования: учебное пособие (45 с.)	Москва : Русайнс, 2019
Л1.2	А.О. Филиппук	Менеджмент в сфере образовательных услуг : конспект лекций для обучающихся образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения (247 с.)	Донецк : ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2022

##### 2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	О. П. Осипова, А. Б. Баймаханов, Е. А. Балабаева [и др.]	Менеджмент образования в условиях информатизации : монография (440 с.)	Москва : Московский педагогический государственный университет, 2021

##### 3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Цибулькикова, В. Е.	Основы менеджмента в образовании : учебно-методический комплекс дисциплины (92 с.)	Москва : Московский педагогический государственный университет, 2016
ЛЗ.2	А.О. Филиппук	Менеджмент в сфере образовательных услуг : методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся	Донецк : ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2022

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
		образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения (40 с.)	
ЛЗ.3	А.О. Филиппук	Менеджмент в сфере образовательных услуг: Методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент очной формы обучения (32 С.)	Донецк: ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2022

#### 4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Официальный сайт Министерства науки и высшего образования Российской Федерации	<a href="https://minobrnauki.gov.ru/">https://minobrnauki.gov.ru/</a>
Э2	Официальный сайт Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики	<a href="https://mondnr.ru/">https://mondnr.ru/</a>
Э3	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	<a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>
Э4	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»	<a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>
Э5	ЭБС IPRbooks	<a href="https://www.iprbookshop.ru/">https://www.iprbookshop.ru/</a>
Э6	СОВРЕМЕННАЯ ЦИФРОВАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ СРЕДА	<a href="http://neorusedu.ru/">http://neorusedu.ru/</a>

#### 4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Перечень информационных технологий

- компьютерная техника и системы связи используются для создания, сбора и обработки информации;
- электронные презентации;
- электронная почта, форумы, видеоконференции Webinar, Яндекс.Телемост– для взаимодействия с обучающимися;
- дистанционные занятия с использованием виртуальной обучающей среды Moodle;
- Skype используется для проведения дистанционного обучения и консультаций;
- электронные библиотечные ресурсы ДОНАУИГС.

#### 4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС "Лань"), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

#### 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Дисциплина «Менеджмент в сфере образовательных услуг» обеспечена:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: лекционная аудитория № 316, учебный корпус 3
  - комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран;
  - специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 302 учебный корпус 3
  - комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран;
  - специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья/
3. Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации: читальный зал, учебный корпус 1. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163А (ГОУ ВПО "ДОНАУИГС").

### РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

#### 5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Какова сущность этапов организации платных дополнительных образовательных услуг?
2. Какие платные дополнительные услуги ОУ?

3. Какие виды цен в ценообразовании образовательных услуг?
4. Назовите факторы, влияющие на изменение цены ОУ?
5. Цели ценовой политики ОУ.
6. Какие методы ценообразования ОУ вы знаете?
7. Назовите права потребителя при обнаружении недостатков образовательных услуг?
8. Сущность и особенности маркетинга в сфере образования.
9. Какие понятия и содержание сегментации рынка?
10. Какие виды и особенности рынков ОУ по группам потребителей?
11. Виды и особенности рынков ОУ по параметрам ОУ.
12. Как происходит изучение рынка образовательных потребностей населения?
13. Какая характеристика рынка образовательных потребностей: структура и анализ?
14. Как происходит изучение территориального рынка труда?
15. Из чего состоит имидж в образовании?
16. Какова структура имиджа образовательной организации?
17. Какие функции имиджа личности, механизмы его формирования?
18. Какие критерии имиджа личности руководителя?
19. Какие виды и особенности рынков ОУ по конкурентам?
20. Какие критерии оценки и выбора сегментов рынка ОУ?
21. Как происходит продвижение ОУ на рынке: реклама на образовательном рынке?
22. Из чего состоит продвижение ОУ на рынке: связи с общественностью?
23. Как происходит продвижение ОУ на рынке: личные контакты и продажи?
24. Как произвести оценку эффективности рекламы ОУ?
25. Основная сущность менеджмента в сфере образования?
26. Какие уровни менеджеров образовательного учреждения?
27. Какое понятие «рынка высшего образования» и «образовательная услуга», их особенности?
28. Как происходит производство и потребление образовательных услуг?
29. Как осуществляется конкуренция в сфере образования?
30. Как осуществляется сравнительная характеристика конкурирующих образовательных систем на мировом рынке?

## 5.2. Темы письменных работ

1. Основные концепции менеджмента.
2. Цели и критерии управления.
3. Философия менеджмента.
4. Миссия образовательного учреждения.
5. Законы и закономерности управления.
6. Принципы управления образовательным учреждением.
7. Управление персоналом образовательного учреждения.
8. Управление информацией.
9. Технические средства управления.
10. Технологии управления.
11. Принятие управленческих решений.
12. Функции управления.
13. Структура управления.
14. Регламенты управления.
15. Показатели и критерии эффективности управления.
16. Функции руководителя образовательного учреждения.
17. Личность руководителя образовательного учреждения.
18. Формирование лидерских качеств руководителя.
19. Стратегия ведения деловых переговоров.
20. Организация системы управления.
21. Стратегическое управление.
22. Методы эффективного управления.

## 5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Менеджмент в сфере образовательных услуг" разработан в соответствии с локальным нормативным актом "Порядок разработки и содержания фондов оценочных средств основной образовательной программы высшего профессионального образования в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Менеджмент в сфере образовательных услуг" в полном объеме представлен в учебно-методическом комплексе дисциплины.

#### 5.4. Перечень видов оценочных средств

Доклад, реферат, ситуационное задание, научная статья, тезисы.

### РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

### РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Предлагаемые рекомендации оказывают методическую помощь при самостоятельном изучении дисциплины. Рекомендуются такая последовательность: ознакомиться с содержанием программы дисциплины; изучить и законспектировать соответствующие темы рекомендуемой литературы. Кроме того, целесообразно ознакомиться с новыми статьями специальных журналов и сборников.

Учитывая тот факт, что изучение дисциплины предусматривает кропотливую работу и содержательное обсуждение вопросов на семинарских занятиях, именно во время самостоятельной работы студент углубляет понимание проблем, активизирует самостоятельный поиск, систематизирует накопленный опыт аналитико-синтетической работы, закладывает основы качественной подготовки докладов, сообщений, презентаций, рефератов, как по собственным интересам, так и по заданию преподавателя.

Обязательной формой индивидуальной работы является подготовка студентом 2 и более рефератов (по одному из двух разделов, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины).

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Методические рекомендации к семинарским занятиям

При подготовке к семинарским занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы учебной дисциплины, методических рекомендаций для проведения семинарских занятий. В ходе подготовки к семинарским занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы. В течение семинарского занятия обучающемуся необходимо выполнить задания, выданные преподавателем.

Рекомендации по работе с литературой. Теоретический материал учебной дисциплины становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и книги. Легче освоить дисциплину, придерживаясь одного учебника и конспекта. Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько простых упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, что даст это на практике?