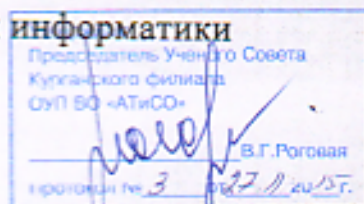


Образовательное учреждение профсоюзов
 высшего образования
 «Академия труда и социальных отношений»
 Курганский филиал

Кафедра Математики и прикладной информатики



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Образовательный сервис»

Направление подготовки : 43.03.01 «Сервис»

Форма обучения: заочная

Цикл дисциплин: Б1.В.ДВ.14.2

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 2 / 72

Вид учебной работы	Курс				
	I	II	III	IV	V
Аудиторные занятия (всего), в том числе:					8
Лекции					2
Лабораторные работы					
Практические занятия:					6
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)					
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине					25%
Переаттестация (для СФО)					
Самостоятельная работа (всего), в том числе:					60
Курсовая работа: (КР)					
Курсовой проект: (КП)					
Контрольная работа					
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):					зачет/4
Общая трудоемкость дисциплины					2/72

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 20 15 / 20 16 учебный год со следующими изменениями:

Программа перекаботана в
связи с принятым ФГОС ТО 430301
Сервис

Протокол заседания кафедры № 5 от « 10 » декабря 2015г.

Заведующий кафедрой
Косовских С.В. / С.Маслов /

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на
2016-2017 учебный год в связи с изменением
списка дополнительной литературы.

Протокол заседания кафедры № 2 от « 8 » сентября 2016г.

Заведующий кафедрой
С.Маслов / Косовских С.В. /

Рабочая программа утверждена на 20__ / 20__ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой
_____ / _____ /

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению (43.03.01) «Сервис»;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:

доцент кафедры

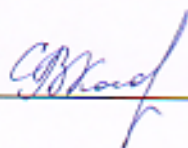


/Попова Е.Г./

Программа утверждена на заседании кафедры «Математики и прикладной информатики»

Протокол № 5 «10» декабря 2015 г.

Заведующий кафедрой
к. ф. – м. н., доцент



/Косовских С. В./

1 Место дисциплины в структуре ООП ВО: Б1.В.ДВ.14.2

Дисциплина «Образовательный сервис» является дисциплиной по выбору цикла Б1 дисциплин Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению «Сервис» (бакалавриат).

Дисциплина «Образовательный сервис» опирается на предшествующие ей дисциплины «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Сервисология». Данная дисциплина является предшествующей для следующих дисциплин: «Сервис в торговле», «Управление рисками в сервисной деятельности», «Кадровый консалтинг».

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Цели:

- формирование знаний по профессиональной деятельности в сфере сервиса необходимых для решения задач, возникающих в практической сервисной деятельности;
- развитие логического мышления и умение оптимизировать деятельность предприятий сервиса;
- формирование необходимого уровня знаний о правовых и психологических аспектах осуществление сервисной деятельности.

Задачи:

- изучение роли и задач сервисных услуг в образовательной сфере деятельности;
- формирование навыков и умений решать типовые задачи сервисной деятельности
- формирование навыков работать со специальной литературой;
- умение использовать информационные технологии в сервисной деятельности.

3 Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общекультурных и профессиональных компетенций: ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-5.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать: основные определения и понятия изучаемых разделов образовательной деятельности в сфере сервиса.

Уметь: формулировать и доказывать основные результаты этих разделов.

Владеть: навыками решения типовых задач с применением изучаемого теоретического материала.

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

знать:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-1	Знать ... -об окружающем мире, ценностях бытия, жизни, культур
ОК-2	Знать ... -как использовать базовые положения математики, естественных наук при решении социальных и профессиональных задач
ОК-3	Знать ... - методы создания текстов; методы использования профессионально ориентированной риторики
ОК-5	Знать ... -как на научной основе организовать свой труд, оценить результаты своей деятельности, организовывать самостоятельную работу

2) уметь:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-1	Уметь... - ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры
ОК-2	Уметь... - использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач
ОК-3	Уметь ... - создавать тексты, использовать профессионально ориентированную риторику, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков
ОК-5	Уметь ... - на научной основе организовывать свой труд, оценивать результаты своей деятельности и уметь самостоятельно организовать свою работу

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-1	Владеть... - культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры
ОК-2	Владеть ... - базовыми положениями математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач
ОК-3	Владеть ... - письменной и устной речью на русском языке, методами создания текстов, владеть навыками профессиональной риторики
ОК-5	Владеть ... - способностью на научной основе организовать свой труд, навыками самостоятельной работы и оценки результатов своей деятельности

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Кол. часов	Компетенции общекультурные				общее количество компетенций, з.ед.
			ОК-1	ОК-2	ОК-3	ОК-5	
P1	Образовательный сервис	0,5	+	+	+	+	0,01
P2	Образовательная услуга	13,1	+	+	+	+	0,36
P3	Система образования Российской Федерации	11,1	+	+	+	+	0,31
P4	Законодательное обеспечение образовательного процесса	1,5	+	+	+	+	0,04
P5	Лицензирование, аккредитация, аттестация образовательного	11,1	+	+	+	+	0,31

	учреждения. Качество образовательных услуг						
P6	Системы технического регулирования образовательных услуг	12,1	+	+	+	+	0,34
P7	Основы образовательной технологии	10,1	+	+	+	+	0,28
P8	Экономическая основа образовательного процесса	12,5	+	+	+	+	0,35
Итого:		72					2

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	практ. занятия	самост. работа
P1	Образовательный сервис			0,5
P2	Образовательная услуга	2		11,1
P3	Система образования Российской Федерации		1	10,1
P4	Законодательное обеспечение образовательного процесса		1	0,5
P5	Лицензирование, аккредитация, аттестация образовательного учреждения. Качество образовательных услуг		1	10,1
P6	Системы технического регулирования образовательных услуг		1	11,1
P7	Основы образовательной технологии		1	9,1
P8	Экономическая основа образовательного процесса		1	11,5
Итого:		2	6	64

6.2 Содержание лекционных занятий

Раздел 1. Образовательный сервис

Понятие образовательного пространства, образовательной среды, их характеристика. Понятие образовательного сервиса и его основные характеристики. Интеграционные процессы в общемировой образовательной среде. Экономические и социальные предпосылки формирования и развития сервисной деятельности в образовании.

Раздел 2. Образовательная услуга

Понятие образовательной услуги, её цели и задачи. Виды и типы образовательных услуг. Частные образовательные услуги.

Раздел 3. Система образования Российской Федерации

Тенденции развития системы образования. Уровни образования. Образовательные учреждения, их структура, организация и управление. Создание образовательного учреждения. Документационное обеспечение функционирования образовательного учреждения. Управление системой образования.

Раздел 4. Законодательное обеспечение образовательного сервиса

Основные принципы законодательного обеспечения прав граждан в области образования. Специальное законодательство в области образования.

Раздел 5. Лицензирование, аккредитация, аттестация образовательного учреждения. Качество образовательных услуг

Лицензирование. Лицензия как документ. Система текущего контроля качества образовательных услуг в образовательном учреждении (аттестация). Показатели деятельности вуза. Аттестация педагогических работников. Аккредитация, её количественные и групповые аккредитационные критерии и показатели. Понятие качества образования и качества образовательной услуги. Социологические исследования качества образования и образовательных услуг. Уровни качества образования. Формы оценки качества образования за рубежом.

Раздел 6. Системы технического регулирования образовательных услуг

Государственный стандарт высшего профессионального образования, его структура и функции. Основные и предметные образовательные программы, их структура и функции.

Раздел 7. Основы образовательной технологии

Понятие социальной технологии и образовательной технологии. Традиционные технологии образования, их структура и функции. Инновационные технологии образования, их структура и функции. Технология обучения, её структура и функции.

Раздел 8. Экономические основы образовательного сервиса

Организация труда в системе образования. Доходы и расходы образовательного учреждения. Принципы маркетинга в образовательном сервисе. Оплата труда в системе образования. Отпускное время работников образования.

6.3 Содержание практических занятий

Раздел 2. Образовательная услуга

Понятие образовательной услуги, её цели и задачи. Виды и типы образовательных услуг. Частные образовательные услуги.

Раздел 3. Система образования Российской Федерации

Тенденции развития системы образования. Уровни образования. Образовательные учреждения, их структура, организация и управление. Создание образовательного учреждения. Документационное обеспечение функционирования образовательного учреждения. Управление системой образования.

Раздел 4. Законодательное обеспечение образовательного сервиса

Основные принципы законодательного обеспечения прав граждан в области образования. Специальное законодательство в области образования.

Раздел 5. Лицензирование, аккредитация, аттестация образовательного учреждения. Качество образовательных услуг

Лицензирование. Лицензия как документ. Система текущего контроля качества образовательных услуг в образовательном учреждении (аттестация). Показатели деятельности вуза. Аттестация педагогических работников. Аккредитация, её количественные и групповые аккредитационные критерии и показатели. Понятие качества образования и качества образовательной услуги. Социологические исследования качества образования и образовательных услуг. Уровни качества образования. Формы оценки качества образования за рубежом.

Раздел 6. Системы технического регулирования образовательных услуг

Государственный стандарт высшего профессионального образования, его структура и функции. Основные и предметные образовательные программы, их структура и функции.

Раздел 7. Основы образовательной технологии

Понятие социальной технологии и образовательной технологии. Традиционные технологии образования, их структура и функции. Инновационные технологии образования, их структура и функции. Технология обучения, её структура и функции.

Раздел 8. Экономические основы образовательного сервиса

Организация труда в системе образования. Доходы и расходы образовательного учреждения. Принципы маркетинга в образовательном

сервисе. Оплата труда в системе образования. Отпускное время работников образования.

6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудоемкость, часы	Виды
С1	Аудиторная текущая самостоятельная работа	С1. Р2 Образовательная услуга	0,003/0,1	Тест Провер. работа
		С1. Р3 Система образования Российской Федерации	0,003/0,1	Тест Провер. работа
		С1.Р5 Лицензирование, аккредитация, аттестация образовательного учреждения. Качество образовательных услуг	0,003/0,1	Провер. работа Тест
		С1. Р6 Системы технического регулирования образовательных услуг	0,003/0,1	Провер. работа
		С1. Р7 Основы образовательной технологии	0,003/0,1	Тест
С2	Подготовка к аудиторным занятиям (работа с учебной литературой, практические и лабораторные занятия, текущий и рубежный контроль)	С2.Р2 Образовательная услуга	0,03/1	Дом. задание
		С2.Р3 Система образования Российской Федерации	0,03/1	Дом. задание
		С2.Р5 Лицензирование, аккредитация, аттестация образовательного учреждения. Качество образовательных услуг	0,03/1	Дом. задание
		С2.Р6 Системы технического регулирования образовательных услуг	0,03/1	Дом. задание
		С2.Р7 Основы образовательной технологии	0,03/1	Дом. задание
		С2.Р8 Экономическая основа образовательного процесса	0,03/1	Дом. задание
		С3	Выполнение домашних работ, типовых расчетов, контрольных работ	С3.Р2 Образовательная услуга
		С3.Р3 Система образования Российской Федерации	0,11/4	Проверка к.р.
		С3.Р5 Лицензирование, аккредитация, аттестация образовательного учреждения. Качество образовательных услуг	0,11/4	Проверка к.р.

		С3.Р6 Системы технического регулирования образовательных услуг	0,14/5	Проверка к.р.
		С3.Р7 Основы образовательной технологии деятельности	0,22/8	Проверка к.р.
		С3.Р8 Экономическая основа образовательного процесса	0,14/5	Проверка к.р.
С4	Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)	С4.Р1 Образовательный сервис	0,01/0,5	Реферат, зачет
		С4.Р2 Образовательная услуга	0,14/5	Реферат, зачет
		С4.Р3 Система образования Российской Федерации	0,14/5	Реферат, зачет
		С4.Р4 Законодательное обеспечение образовательного процесса	0,01/0,5	Реферат, зачет
		С4.Р5 Лицензирование, аккредитация, аттестация образовательного учреждения. Качество образовательных услуг	0,14/5	Реферат, зачет
		С4.Р6 Системы технического регулирования образовательных услуг	0,14/5	Реферат, зачет
		С4.Р8 Экономическая основа образовательного процесса	0,153/5,5	Реферат, зачет
Итого:			1,77/64	

7 Фонд оценочных средств

7 Оценочные средства

7.1. Рефераты

1. Историческое развитие образовательной сервисной деятельности и особенности её становления в современном мире.

2. Сервисная деятельность и потребности человека.

3. Информационный образовательный сервис: проблемы и перспективы развития.

4. Особенности развития образовательной сервисной деятельности в России: история и современность.

5. Информационный сервис и Интернет-экономика.

6. Глобальные информационные сети и образовательная сервисная деятельность.

7. Проблемы переходного периода от индустриального к информационному обществу.

8. Особенности психологии управления в образовательной сервисной деятельности.

9. Проблемы развития сферы образовательных услуг: теория и практика.

10. Особенности культуры обслуживания в сфере образовательных услуг.

11. Контактная зона и её коммуникативное пространство в образовательной сервисной деятельности.

12. Сервис в условиях глобализации: тенденции и перспективы.

13. Природа образовательных услуг и проблемы, возникающие при их оказании.

14. Особенности развития сферы образовательных услуг в условиях современного рынка

15. Теория и практика образовательного сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания.

16. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по образовательному сервису и клиента.

17. Профессиональный кодекс специалиста по образовательному сервису.

18. Нравственные аспекты защиты информации в информационном сервисе.

19. Структура экономики в информационном обществе.

20. Инновационные образовательные технологии.

7.2.3 Итог изучения курса – зачет – проводится в период экзаменационной сессии. Зачет проводится в устной форме.

Оценка «зачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- знание основных понятий; в рассуждениях и обоснованиях нет существенных ошибок;

- способность творчески применять знание теории к решению задач;

- владение понятийным аппаратом;

- способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной проблематики;

- умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;

- соблюдаются нормы литературной речи;

- правильные ответы на вопросы, знание основных характеристик раскрываемых категорий в рамках рекомендованного учебниками и положений, данных на лекциях;

- способность применять знание теории к решению задач профессионального характера;

- отдельные погрешности и неточности при ответе.

Оценка «незачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- несамостоятельность анализа материала;
- существенные ошибки, показавшие, что студент не обладает обязательными умениями по данной теме.
- значительные пробелы в знаниях основного программного материала;
 - принципиальные ошибки в ответе на вопросы экзаменационного билета;
 - демонстрируют незнание теории и практики.

7.2 Контрольные оценочные средства

7.2.1 Вопросы к зачету

1. Понятие образовательного пространства, образовательной среды, их характеристика.
2. Понятие образовательного сервиса и его основные характеристики.
3. Интеграционные процессы в общемировой образовательной среде.
4. Экономические и социальные предпосылки формирования и развития сервисной деятельности в образовании.
5. Понятие образовательной услуги, её цели и задачи.
6. Виды и типы образовательных услуг.
7. Частные образовательные услуги.
8. Тенденции развития системы образования. Уровни образования.
9. Образовательные учреждения, их структура, организация и управление.
10. Создание образовательного учреждения.
11. Документационное обеспечение функционирования образовательного учреждения.
12. Управление системой образования.
13. Основные принципы законодательного обеспечения прав граждан в области образования.
14. Специальное законодательство в области образования.
15. Лицензирование. Лицензия как документ.
16. Система текущего контроля качества образовательных услуг в образовательном учреждении (аттестация).
17. Показатели деятельности вуза.
18. Аттестация педагогических работников.
19. Аккредитация, её количественные и групповые аккредитационные критерии и показатели.
20. Понятие качества образования и качества образовательной услуги.
21. Социологические исследования качества образования и образовательных услуг.
22. Уровни качества образования.
23. Формы оценки качества образования за рубежом.

24. Государственный стандарт высшего профессионального образования, его структура и функции.
25. Основные и предметные образовательные программы, их структура и функции.
26. Понятие социальной технологии и образовательной технологии.
27. Традиционные технологии образования, их структура и функции.
28. Инновационные технологии образования, их структура и функции.
29. Технология обучения, её структура и функции.
30. Организация труда в системе образования.
31. Доходы и расходы образовательного учреждения.
32. Принципы маркетинга в образовательном сервисе.
33. Оплата труда в системе образования.
34. Отпускное время работников образования.

8 Образовательные технологии

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
P2	Образовательная услуга	Работа в малых группах, игра, поисковый метод	0,25
P3	Система образования Российской Федерации	Работа в группах, поисковый метод	0,5
P5	Лицензирование, аккредитация, аттестация образовательного учреждения. Качество образовательных услуг.	Мозговой штурм	0,5
P6	Системы технического регулирования образовательных услуг	Деловая игра	0,5
P7	Основы образовательной технологии	Работа в малых группах	0,25
Итого:			2
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			25%

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

1 Галахов, В.В. Делопроизводство. Образцы, документы. Организация и технология работы [Текст] / В.В. Галахов [и др.]. - Изд. 3-е, перераб. и доп.. - М.: Проспект, 2014.- 480 с.: ил.- (<>).

2. Информатика и информационные технологии [Текст]: учеб. пособие / под ред. Ю.Д. Романовой. - 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: Эксмо, 2011.- 687 с.: ил.- (Новое экономическое образование).

3. Новикова, Е.Н.и Маркетинг [Текст]: учеб. пособие. - М.: ИД АТИСО, 2013.- 176 с.: ил.

4. Блинов, В.И. Методика преподавания в высшей школе [Текст]: учеб.-практ. пособие / В.И. Блинов, В.Г. Виненко, И.С. Сергеев. - М.: Юрайт, 2014.- 315 с.: ил.- (Прогрессивный курс).

5. Головчин, М.А. Образование: региональные проблемы качества управления [Текст]: моногр. / М.А. Головчин, Г.В. Леонидова, А.А. Шабунова. - Вологда: ИСЭРТ РАН, 2012.- 197 с.: ил.

6. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Текст]: учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В.Хмелев . - М.: ИТК «Дашков и К», 2012.- 220 с.

7. Сервисная деятельность. [Текст]: учебное пособие / под ред. Л.Л. Руденко - М.: ИТК «Дашков и К», 2012.- 208 с.

9.2 Дополнительная литература

1. Казначевская, Г.Б. Менеджмент [Текст]: учеб. пособие для бакалавров / Г.Б. Казначевская, И.Н. Чуев, О.В. Матросова. - Ростов н/Д.: Феникс, 2013.- 365 с.: ил.- (Высшее образование).

2. Удальцова, М.В. Сервисология. Человек и его потребности [Текст]: учеб. пособие / М.В. Удальцова, Е.В. Наумова. - М.: Омега-Л, 2011.- 105 с.: ил.- (Библиотека высшей школы).

3. Коноплева, Н.А. Сервисология. (Человек и его потребности) [Текст]: учеб. пособие. - М.: Флинта, 2008.- 245 с.: ил.

4. Магура, М.И. Секреты мотивации или мотивация без секретов [Текст] / М.И. Магура, М.Б. Курбатова. - М.: Управление персоналом, 2007.- 653 с.: ил

5.Чумиков, А.Н. Связи с общественностью [Текст]: учеб. пособие.. - М.: Дело, 2000.- 271 с.: ил.

9.3 Программное обеспечение, Интернет-ресурсы, электронные библиотечные системы:

1. <http://минобрнауки.рф/>
2. <http://www.school.edu.ru/>
3. <http://www.edu.ru/>
4. <http://www.consultant.ru/>

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Мультимедийный проектор, интерактивная доска