МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра технологии, экономики и сервиса

ОДОБРЕНО:
Руководитель ОП

_____ К.Е. Романова
(подпись)

«22» февраля 2022 г.

Рабочая программа дисциплины
ДИАГНОСТИКА ЗАПРОСОВ И ПОТРЕБНОСТЕЙ В БИЗНЕС-ОБУЧЕНИИ

Уровень высшего образования:	магистратура
Квалификация выпускника:	магистр
Направление подготовки:	44.04.01 Педагогическое образование
Направленность (профиль) образовательной программы:	Бизнес-педагогика

Шуя

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Диагностика запросов и потребностей в бизнес-обучении» является формирование компетенций в области оценки, диагностики и мониторинга потребностей потребителей образовательного процесса по различным образовательным программам.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Диагностика запросов и потребностей в бизнес-обучении» является дисциплиной по выбору; относится к формируемой участниками образовательных отношений части блока дисциплин Б1, входит в Модуль 3. Обучение и воспитание в условиях рынка образовательных услуг.

Студент, приступающий к изучению данной дисциплины, должен:

Знать:

- содержание ключевых понятий образовательной деятельности;
- основные подходы к пониманию поведения работников и потребителей сферы образования;
- основные категории и понятия экономического поведения;
- номинативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи;
- нормы официально-деловой речи;
- системные основы сферы образования;
- перечень образовательных услуг;
- процесс предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя;
- теоретические основы информационных технологий, современные компьютерные сети, базы данных, программные продукты и ресурсы профессионального назначения сети Internet.

Уметь:

- использовать основные положения и методы экономической науки в профессиональной деятельности;
- использовать различные способы оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах;
- вести поиск информации в различных ресурсах;
- определять спрос на существующие услуги образовательных учреждений; выполнять анализ эффективности маркетинговых мероприятий;
- оценивать конкурентоспособность, предоставляемых услуг;
- выделять социальное значение контакта в клиентских отношениях, взаимосвязь общения с потребителем образовательных услуг, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений;
- разрабатывать проекты и технологии оказания образовательных услуг и обеспечения необходимого качества;
- находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;
- соблюдать требования современного этикета в образовательной деятельности;
- разрабатывать процесс предоставления образовательных услуг в соответствии с требованиями потребителя;
- решать профессиональные задачи с помощью стандартных пакетов программ и программ специального назначения в области образования.

Владеть:

- способами оценки эффективности результатов деятельности в области образования;
- грамотной, логически верно и аргументированно построенной устной и письменной речью;
- навыками самостоятельного и грамотного поиска информации в различных источниках;
- способами выявления и оценки индивидуально-психологических качеств и методами достижения более высокого уровня их развития;
- вопросами правового регулирования деятельности образовательных учреждений;
- навыками осуществления мониторинга клиентских отношений в области образования;
- технологиями реализации процессов обучения;
- навыками разработки процесса предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя;
- методами и приемами использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

3.1. Компетенции, формированию которых способствует данная дисциплина

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1. Выстраивает этапы работы над проектом с учетом последовательности их реализации, определяет этапы жизненного цикла проекта УК-2.2. Определяет проблему, на решение которой направлен проект, грамотно формулирует цель проекта. Определяет исполнителей проекта УК-2.3. Проектирует решение конкретных задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений УК-2.4. Качественно решает конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время. Оценивает риски и результаты проекта УК-2.5. Публично представляет результаты проекта, вступает в обсуждение хода и результатов проекта
Командная работа и	УК-3. Способен	УК-3.1. Понимает

лидерство	организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет роль каждого участника в команде УК-3.2. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей УК-3.3. Способен устанавливать разные виды коммуникации (устную, письменную, вербальную, невербальную, реальную, виртуальную, межличностную и др.) для руководства командой и достижения поставленной цели УК 3.4. Демонстрирует понимание результатов (последствий) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения поставленной цели, контролирует их выполнение УК-3.5. Эффективно взаимодействует с членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды. Соблюдает этические нормы взаимодействия

б) общепрофессиональные компетенции (ОПК) и индикаторы их достижения:

–

в) профессиональные компетенции (ПК) и индикаторы их достижения:

Код и наименование профессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
Тип задач профессиональной деятельности: проектный		
ПК-3. Способен анализировать возможности и потребности обучающихся, проектировать и реализовывать их индивидуальные	ПК-3.1. Знает: особенности проектирования индивидуальных образовательных маршрутов, механизмы адаптации обучающихся к особенностям образовательного процесса в образовательной организации. ПК-3.2. Умеет: оказывать помощь обучающимся в удовлетворении его	01.001 Профессиональный стандарт «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего,

образовательные маршруты	потребностей в интеллектуальном, культурном, нравственном развитии, профессиональном самоопределении, в выборе образовательной траектории. ПК-3.3. Владеет: приемами педагогического проектирования индивидуальных образовательных маршрутов	среднего общего образования) (воспитатель, учитель)» 01.004 Профессиональный стандарт «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования»
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий		
ПК-4.Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности образовательной организации	ПК -4.1. Знает: методы анализа и оценки результатов деятельности образовательной организацией. ПК-4.2. Умеет: проводить организационно-управленческий анализ деятельности структурных подразделений образовательной организации с целью разработки предложений по совершенствованию деятельности и обеспечению конкурентоспособности организации ПК-4.3. Владеет: методами анализа внешней и внутренней среды образовательной организации и их применением для разработки стратегии и программы развития	01.001 Профессиональный стандарт «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)» 01.004 Профессиональный стандарт «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования»

3.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения формируемых компетенций

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

– принципы, методы и требования, предъявляемые к проектной работе (УК-2; индикаторы 1-5);

- методы представления и описания результатов проектной деятельности (УК-2; индикаторы 1-5);
- методы, критерии и параметры оценки результатов выполнения проекта (УК-2; индикаторы 1-5);
- правила командной работы (УК-3; индикаторы 1-5);
- необходимые условия для эффективной командной работы (УК-3; индикаторы 1-5);
- механизмы адаптации обучающихся к особенностям образовательного процесса в образовательной организации (ПК-3; индикаторы – 1-3).
- методы анализа и оценки результатов деятельности образовательной организацией (ПК-4; индикаторы – 1-3).

Уметь:

- формировать план-график реализации проекта в целом и план контроля его выполнения (УК-2; индикаторы 1-5);
- организовывать и координировать работу участников проекта, обеспечивать работу команды необходимыми ресурсами (УК-2; индикаторы 1-5);
- представлять публично результаты проекта (или отдельных его этапов) в форме отчетов, статей, выступлений на научно-практических конференциях (УК-2; индикаторы 1-5);
- планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды (УК-3; индикаторы 1-5);
- организовывать обсуждение разных идей и мнений (УК-3; индикаторы 1-5);
- предвидеть результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий (УК-3; индикаторы 1-5);
- организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели (УК-3; индикаторы 1-5);
- оказывать помощь обучающимся в удовлетворении его потребностей в интеллектуальном, культурном, нравственном развитии, профессиональном самоопределении, в выборе образовательной траектории (ПК-3; индикаторы – 1-3);
- Проводить организационно-управленческий анализ деятельности структурных подразделений образовательной организации с целью разработки предложений по совершенствованию деятельности и обеспечению конкурентоспособности организации (ПК-4; индикаторы – 1-3).

Владеть:

- навыками осуществления деятельности по управлению проектом на всех этапах его жизненного цикла. (УК-2; индикаторы 1-5);
- навыками осуществления деятельности по организации и руководству работой команды для достижения поставленной цели. (УК-3; индикаторы 1-5);
- приемами педагогического проектирования индивидуальных образовательных маршрутов. (ПК-3; индикаторы – 1-3);
- методами анализа внешней и внутренней среды образовательной организации и их применением для разработки стратегии и программы развития (ПК-4; индикаторы – 1-3).

4. Объём и содержание дисциплины

Очная форма обучения

Объём дисциплины составляет 3зачётные единицы(81час.)
Контактная работа 28,83 час.
Самостоятельная работа 52,17 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	4 сем.	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	13,5	27
Практические занятия	13,5	
Групповые консультации перед экзаменом	1,5	-
Экзамен	0,33	25,17
Всего	28,83	52,17

4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и объемом учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1.	Маркетинг и поведение потребителя на рынке образовательных услуг	4	3	-	3	6	
2.	Методы изучения поведения потребителей и составление портрета потребителя образовательных услуг	4	3	-	3	6	
3.	Факторы внешнего и внутреннего влияния на потребителей в сфере образования	4	3	-	3	6	
4.	Процессы восприятия информации потребителем и моделирования принятия решения на рынке образовательных услуг	4	4,5	-	4,5	9	
ИТОГО			13,5	-	13,5	27	Экзамен

4.2. Развернутое описание содержания учебного материала по разделам (темам)

Тема 1. Маркетинг и поведение потребителя на рынке образовательных услуг

Объект и предмет дисциплины. Понятие «образ потребителя», «портрет потребителя». Понятие «поведение потребителей». Изучение потребителей. Покупатели и потребители. Поведение потребителя. Эволюция поведения потребителей. Характер поведения потребителя. Основные категории поведения потребителей в области образования.

Классификация образовательных потребностей. Факторы, определяющие развитие потребностей. Разумные потребности. Взаимосвязь потребностей со спросом. Эффекты дохода и замещения. Теория потребительского поведения в области образования.

Тема 2. Методы изучения поведения потребителей и составление портрета потребителя образовательных услуг

Методы диагностики персонального образа потребителя в области образования. Исследования поведения потребителей. Степень удовлетворения ожиданий потребителя. Измерение степени удовлетворенности потребителей с помощью опросов. Изучение отношения потребителей с помощью многофакторных моделей. Потребитель будущего. Составление портрета потребителя. Анализ результатов исследований поведения потребителей.

Тема 3. Факторы внешнего и внутреннего влияния на потребителей в сфере образования

Роль культуры. Референтные группы. Влияние референтных групп на поведение потребителей. Потребительское поведение семьи и домохозяйства в области образования. Роль семьи и домохозяйства. Жизненный цикл семьи. Решение домохозяйства о покупке в области образования, распределение ролей. Социальная стратификация. Социальный статус потребителей. Влияние конкретных ситуаций. Типы ситуаций. Коммуникационные ситуации. Ситуации покупки. Ситуации использования покупки. Факторы ситуационного влияния.Физическое окружение. Социальное окружение. Временная перспектива. Цель потребительского поведения в области образования.

Психологические факторы в области образования. Восприятие. Осведомленность. Отношение. Содействие. Обработка информации и восприятие.Экспозиция. Внимание. Интерпретация.

Мотивация в поведении потребителя в области образования. Сущность мотивации.Теории мотивации. Теория мотивации МакКлелланда (McCfelland). Иерархия потребностей Маслоу (Maslow). Психологические мотивы МакГира (McGuire). Мотивационная теория и маркетинговая стратегия.

Жизненный стиль потребителя и его измерение в области образования. Личность. Эмоции. Персональные ценности. Концепция жизненного стиля. Методы описания жизненного стиля. Ресурсы потребителей. Экономические ресурсы. Временные ресурсы. Когнитивные ресурсы. Психографика профиля потребителя. Иррациональное потребительское поведение.

Тема 4. Процессы восприятия информации потребителем и моделирования принятия решения на рынке образовательных услуг

Обработка информации. Восприятие и маркетинговая стратегия в области образования. Сущность обучения. Методы обучения потребителей. Основные характеристики обучения. Память и обучение. Стратегия позиционирования продукта. Вовлеченность и обучение потребителя.

Общая модель принятия решения о покупке в области образования. Корректирующие факторы принятия решения о покупке в области образования. Сущность и варианты

потребительского выбора в области образования. Этапы процесса потребительского решения. Типы процессов решения. Решение привычной проблемы. Решение ограниченной проблемы. Решение расширенной проблемы.

Осознание необходимости покупки в области образования. Процесс осознания потребности. Осознание проблемы и маркетинговые решения. Информационный поиск. Внутренний и внешний поиск. Типы искомой информации. Источники информации. Измерения и детерминанты поиска.

Оценка и выбор альтернатив в области образования. Процесс оценки и выбора альтернатив. Оценочные критерии. Правила решений.

Покупка. Покупочные намерения и типы покупок. Выбор источника и предмета покупки. Внутриобраовательные факторы покупки. Покупочное поведение. Вербальное поведение. Изменение отношений в области образования.

5. Образовательные технологии, в том числе перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При реализации различных видов учебной работы предусматривается использование активных и интерактивных форм занятий: интерактивных лекций, проектная деятельность, разбор конкретных ситуаций, кейс-технологии, дискуссии. В рамках учебного процесса по дисциплине предусмотрены встречи с руководителями образовательных учреждений, органов управления образованием региона.

В процессе изучения дисциплины используются электронный каталог библиотечно-информационного центра, электронные ресурсы электронных библиотечных систем «Университетская книга» (Режим доступа: www.biblioclub.ru), ЭБС Шуйского филиала ИвГУ на платформе «Руконт».

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине : мультимедиа технологии.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Виды самостоятельной работы студентов:

1) изучение опыта работы образовательных организаций, в том числе через официальный сайты образовательных организаций;
2) выполнение домашних практических заданий;
3) решение практических задач;
4) подготовка проекта;
5) повторение разделов программы с целью подготовки к промежуточной аттестации.

Методический материал по обеспечению самостоятельной работы студентов приводится в приложении 1 к РП. Доступ к учебно-методическим материалам обеспечивается через сайт Шуйского филиала ИвГУ, через ЭБС «Руконт».

7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущий контроль успеваемости осуществляется при проверке домашних творческих практических заданий, работы в группах на практических занятиях, написании реферата.

Промежуточный контроль проводится в форме экзамена (защиты творческого проекта).

Группа студентов делится на несколько подгрупп. Каждая подгруппа разрабатывает творческий проект на тему «Диагностика качества образовательного процесса в …»

(указывается образовательная организация по выбору обучающихся).

В проекте должны быть отражены следующие разделы:

- Название проекта.
- Цель проекта.
- Задачи проекта.
- Анализ состояния проблемы.
- Направления реализации проекта.
- Этапы реализации.
- Формы методы и средства.
- Основные результаты.

На экзамене каждая подгруппа выступает с презентацией проекта (продолжительностью до 7 минут, представители других подгрупп задают вопросы, анализируют содержание выступления, формулируют предложения по улучшению проекта.) При выставлении оценки учитывается роль каждого обучающегося в разработке и защите проекта.

Критерии формирования оценки и шкала оценивания:

Критерии формирования оценки	Шкала оценивания
раскрываемая проблема представлена полностью; проведен анализ проблемы на основе изучения опыта работы образовательной (-ых) организации (-ий); выводы частично или полностью обоснованы; представляемая информация структурирована в соответствии с предъявляемыми требованиями, систематизирована, последовательна и логически связана; использованы профессиональные термины; использованы внутренние ресурсы информационной технологии (PowerPoint); отсутствуют ошибки в представляемой информации; ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений.	отлично
раскрываемая проблема представлена полностью; проведен анализ проблемы на основе изучения опыта работы образовательной (-ых) организации (-ий); выводы частично обоснованы; представляемая информация структурирована в соответствии с предъявляемыми требованиями, систематизирована, последовательна и логически связана; использованы профессиональные термины; использованы внутренние ресурсы информационной технологии (PowerPoint); имеются незначительные ошибки в представляемой информации;.	хорошо
раскрываемая проблема представлена не полностью; анализ проблемы на основе изучения опыта работы только одной образовательной организации; выводы частично обоснованы; представляемая информация не структурирована в соответствии с предъявляемыми требованиями, логика	удовлетворительно

представления материала нарушена; использование профессиональных терминов носит эпизодический характер; не использованы внутренние ресурсы информационной технологии (PowerPoint); имеются не более 3 ошибок в представляемой информации.	
раскрываемая проблема не представлена полностью; отсутствуют обоснованные выводы; представляемая информация логически не связана; не использованы профессиональные термины; не использованы внутренние ресурсы информационной технологии (PowerPoint); допущено больше 4 ошибок в представляемой информации; нет ответов на вопросы.	неудовлетворительно

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Учебная и учебно-методическая литература:

– основная литература:

1. Дубровин, И. А. Поведение потребителей : учебное пособие / И. А. Дубровин. – 5-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 310 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684486. – ISBN 978-5-394-04606-3. – Текст : электронный.
2. Зекунов, А. Г. Обеспечение функционирования системы менеджмента качества : учебное пособие : [16+] / А. Г. Зекунов, В. Н. Иванов. – Москва : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2012. – 176 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137053. – ISBN 978-5-93088-117-2. – Текст : электронный.
3. Меликян, О. М. Поведение потребителей : учебник / О. М. Меликян. – 5-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 280 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112324. – Библиогр.: с. 237-239. – ISBN 978-5-394-03521-0. – Текст : электронный.
4. Фролова, М.Е. Управление качеством образования[Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов педагогических направлений магистратуры, слушателей и преподавателей курсов повышения квалификации педагогических работников. – Шуя : Издательство ГОУ ВПО «ШГПУ», 2011. – 120 с.– Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/172216

– дополнительная литература:

1. Багадирова, С. К. Мониторинг качества образования: учебное пособие : [16+] / С. К. Багадирова, Е. И. Шарова, М. Р. Кудайнетов. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 131 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=434944. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-7175-7. – DOI 10.23681/434944. – Текст : электронный.
2. Галичин, В. А. Международный рынок образовательных услуг: основные характеристики и тенденции развития / В. А. Галичин ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дело, 2015. – 61 с. : ил. – (Научные доклады: образование. 15/4). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443116. – ISBN 978-5-7749-1034-2. – Текст : электронный.

3. Гончаров, М. А. Основы маркетинга и консалтинга в сфере образования : учебное пособие / М. А. Гончаров. - 2-е изд. ; стер. - Москва : КНОРУС, 2012. - 336 с.
4. Долятовский, В. А. Инновационное управление вузом при адаптации к рынку образовательных услуг / В. А. Долятовский, Н. В. Топилина ; науч. ред. Я. В. Гамалей ; Таганрогский государственный педагогический институт имени А. П. Чехова. – Таганрог: Таганрогский государственный педагогический институт имени А. П. Чехова, 2013. – 180 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614551. – Библиогр.: с. 170-176. – ISBN 978-5-87976-849-7. – Текст : электронный.
5. Крулехт, М. В. Экспертные оценки в образовании : учебное пособие / М. В. Крулехт, И. В. Тельнюк. - Москва : Академия, 2002. - 112 с. - (Высшее образование).
6. Макарова, Т. Н. Поведение потребителей : практикум / Т. Н. Макарова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. – 66 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364863. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-4621-2. – DOI 10.23681/364863. – Текст : электронный.
7. Поведение потребителей : учебное пособие / Г. А. Васильев, О. А. Лебедева, А. Г. Васильев [и др.] ; под ред. Н. И. Лыгиной, Г. А. Васильева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва :Юнити-Дана, 2017. – 239 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684724. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01280-3. – Текст : электронный.
8. Сбоева, И. А. Поведение потребителей : учебное пособие : [16+] / И. А. Сбоева ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 128 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483710. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1900-9. – Текст : электронный.
9. Топилина, И. И. Специфика и проектные особенности современного российского рынка образовательных услуг / И. И. Топилина ; науч. ред. С. А. Петрушенко. – Таганрог : Таганрогский государственный педагогический институт имени А. П. Чехова, 2012. – 136 с. : схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614675. – Библиогр.: с. 131-135. – ISBN 978-87976-790-2. – Текст : электронный.
10. Федоров, В. А. Педагогические технологии управления качеством профессионального образования : учебное пособие для студентов вузов / В. А. Федоров, Е. Д. Колегова. - Москва : Академия, 2008. - 208 с. - (Высшее профессиональное образование).

Журналы:
Аккредитация в образовании.
Методы менеджмента качества.
Стандарты и качество.
Управление качеством в образовании.

Интернет-ресурсы:
1. http://www.edu.ru/ Федеральный портал «Российское образование»
2. http://fgosvo.ru/ Портал федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования
3. http://www.firo.ru/ Сайт федерального института развития образования
4. http://obrnadzor.gov.ru/ru/ Сайт федеральной службы по надзору в сфере образования

5. Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования [Электронный ресурс]: приказ Минобрнауки РФ от 17.12.2010 N 1897 // Консультант Плюс: комп. справ.правовая система / Компания «Консультант Плюс». – Электрон.дан. - [Москва, 1997-2014]. – URL.: http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=110255;div=LAW;dst=0,0;rnd=0.20203983437029172
6. Об осуществлении мониторинга системы образования [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 05.08.2013 N 662 // Консультант Плюс: комп. справ.правовая система / Компания «Консультант Плюс». – Электрон.дан. - [Москва, 1997-2014]. – URL.:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_150568/

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:
ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
Коллекция Шуйского филиала ИвГУ на национальном цифровом ресурсе «Руконт»

Программное обеспечение:
В процессе изучения дисциплины используются офисные пакеты MicrosoftOffice, OpenOffice, программа для просмотра и чтения файлов PDFAdobeAcrobatReaderDC, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах AdobeFlashPlayer, вэб-обозреватели GoogleChrome, Opera, Антивирус Касперского, 1С университет.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
3. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
4. Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
5. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
6. Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации: презентации.

Автор(ы) рабочей программы дисциплины: Ю.С. Нанакина, доцент кафедры технологии, экономики и сервиса, кандидат экономических наук, доцент.

Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии, экономики и сервиса «21» февраля 2022 г., протокол № 7

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № _____ от «_____» _____20 __ г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ К.Е. Романова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № _____ от «_____» _____20 __ г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ К.Е. Романова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № _____ от «_____» _____20 __ г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ К.Е. Романова
(подпись)

Приложение 1

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины предполагает проведение аудиторных практических занятий. Для подготовки к практическим занятиям студенты должны изучить указанную литературу, интернет-ресурсы и выполнить практическое задание, а также должны быть готовыми к решению практических задач и разбору конкретных ситуаций на занятии. Контроль самостоятельной работы студентов осуществляется путем написания реферата.

Практические занятия по теме 1

Тема 1. Маркетинг и поведение потребителя на рынке образовательных услуг

1.Объект и предмет дисциплины. Понятие «образ потребителя», «портрет потребителя». Понятие «поведение потребителей».

2.Изучение потребителей. Покупатели и потребители. Поведение потребителя. Эволюция поведения потребителей. Характер поведения потребителя. Основные категории поведения потребителей в области образования.

3.Классификация образовательных потребностей. Факторы, определяющие развитие потребностей. Разумные потребности.

4.Взаимосвязь потребностей со спросом. Эффекты дохода и замещения. Теория потребительского поведения в области образования.

Дополнительные вопросы:

Система оценки качества образования в России

1. Понятия качества, качества образования и менеджмента качества.
2. Лицензирование образовательной деятельности.
3. Государственная аккредитация образовательной деятельности.
4. Государственный контроль (надзор) в сфере образования.
5. Независимая оценка качества образования.
6. Общественная аккредитация организаций, осуществляющий образовательную деятельность.
7. Профессионально-общественная аккредитация образовательных программ.
8. Федеральные государственные образовательные стандарты как основа объективной оценки соответствия установленным требованиям образовательной деятельности.
9. Единая система оценки качества школьного образования в России.
10. Международные исследования оценки качества образования.
11. Национальное исследование качества образования (НИКО).
12. Всероссийские проверочные работы.
13. Исследования компетенций учителей.

Кейс- задания

1. Составьте кластер понятий (образование, управление, качество, управление качеством, управление качеством образования и др.)
2. Используя правовую информационную систему Консультант Плюс составьте перечень нормативно-правовых актов, регламентирующих порядок обеспечения качества образования образовательными организациями.
3. Составьте концептуальную таблицу, отражающую различные подходы к управлению качеством образования.
4. Познакомьтесь с материалами независимой оценки качества образовательных

организаций региона, размещенными на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях. Какие критерии используются для проведения независимой оценки? Какие школы лидируют в рейтинге? Какие являются аутсайдерами? Как это можно объяснить? Познакомьтесь с материалами независимой оценки качества образования на сайте отдела образования своего города (г.о. Шуя - https://portal.iv-edu.ru/dep/mouoshuya/mouo/quality.aspx). Какие выводы можно сделать на основании представленной информации?

5. Познакомьтесь с методиками проведения международных исследований оценки качества образования. Что у них общего? Чем они отличаются? Проанализируйте динамику результатов участия обучающихся России за последние 10 лет?

Практические занятия по теме 2

Тема 2. Методы изучения поведения потребителей и составление портрета потребителя образовательных услуг

1. Методы диагностики персонального образа потребителя в области образования. Исследования поведения потребителей.

2.Степень удовлетворения ожиданий потребителя. Измерение степени удовлетворенности потребителей с помощью опросов.

3.Изучение отношения потребителей с помощью многофакторных моделей. Потребитель будущего. Составление портрета потребителя. Анализ результатов исследований поведения потребителей в области образования.

Дополнительные вопросы:

Мониторинг как механизм контроля качества образования

1. Информационная открытость системы образования.
2. Правила осуществления мониторинга системы образования.
3. Перечень обязательной информации о системе образования, подлежащей мониторингу.
4. Виды мониторинга. Сущность, функции и отличительные характеристики мониторинга образовательного процесса.
5. Требования к мониторингу образовательного процесса.
6. Этапы и условия эффективности мониторинга образовательного процесса.
7. Проблемы организации мониторинга образовательного процесса.
8. Самообследование образовательной организации. Показатели деятельности образовательной организации.

Кейс-задания

1. Изучите сайт образовательной организации, где Вы работаете (учитесь) на предмет его соответствия требованиям действующего законодательства.
2. Проанализируйте программу развития образовательной организации, где Вы работаете (учитесь). Определите сильные и слабые позиции, конкурентные преимущества. Сравните целевые ориентиры нескольких образовательных организаций. Какие задачи в области обеспечения качества образования ставит перед собой образовательная организация?
3. Познакомьтесь с отчетом о самообследовании образовательной организации на ее официальном сайте. Ответьте на вопросы:

Что является нормативно-правовой базой проведения самообследования? В какие сроки проводится самообследование? Какие показатели используются для его проведения? Сравните результаты самообследования двух образовательных организаций, реализующих программы общего образования. Каковы конкурентные преимущества у каждой из исследуемых организаций?

Часть занятия проводится в форме деловой игры «Педагогический совет обсуждает итоги самообследования школы».

4. Познакомьтесь со структурой документации школы (вуза) на предмет ее достаточности и соответствия предъявляемым к ней требованиям.

5. Составьте перечень обязательных локальных актов образовательной организации.

6. Составьте список учебно-методических документов, необходимых учителю в работе.

Практические занятия к теме 3.

Тема 3. Факторы внешнего и внутреннего влияния на потребителей в сфере образования

1.Роль культуры. Референтные группы. Влияние референтных групп на поведение потребителей. Потребительское поведение семьи и домохозяйства в области образования. Роль семьи и домохозяйства. Жизненный цикл семьи. Решение домохозяйства о покупке в области образования, распределение ролей. Социальная стратификация. Социальный статус потребителей. Влияние конкретных ситуаций. Типы ситуаций. Коммуникационные ситуации. Ситуации покупки. Ситуации использования покупки. Факторы ситуационного влияния.Физическое окружение. Социальное окружение. Временная перспектива. Цель потребительского поведения в области образования.

2.Психологические факторы в области образования. Восприятие. Осведомленность. Отношение. Содействие. Обработка информации и восприятие.Экспозиция. Внимание. Интерпретация.

3.Мотивация в поведении потребителя в области образования. Сущность мотивации.Теории мотивации. Теория мотивации МакКлелланда (McCfelland). Иерархия потребностей Маслоу (Maslow). Психологические мотивы МакГира (McGuire). Мотивационная теория и маркетинговая стратегия.

4.Жизненный стиль потребителя и его измерение в области образования. Личность. Эмоции. Персональные ценности. Концепция жизненного стиля. Методы описания жизненного стиля. Ресурсы потребителей. Экономические ресурсы. Временные ресурсы. Когнитивные ресурсы. Психографика профиля потребителя. Иррациональное потребительское поведение.

Дополнительные вопросы:

Современные методики и технологии организации диагностики и оценивания качества образовательного процесса

1. Основные направления и цели оценочной деятельности в образовательной организации в соответствии с требованиями ФГОС.
2. Внешняя и внутренняя оценка качества образования.
3. Системно-деятельностный, уровневый и комплексный подходы к оценке образовательных достижений.
4. Особенности оценки личностных, метапредметных и предметных результатов.
5. Организация и содержание оценочных процедур.
6. Система оценки достижения планируемых результатов освоения основной образовательной программы.
7. Механизмы достижения целевых ориентиров в системе условий.

Кейс-задания

1. Проанализируйте основную образовательную программу основного общего образования школы, в которой Вы работаете (или окончили) на предмет наличия системы оценки достижения планируемых результатов освоения основной образовательной программы основного общего образования.
2. Проанализируйте рабочую программу одной из дисциплин на предмет ее ориентации на результаты образовательного процесса.
3. Разработайте пакет диагностических средствоценивания успешности обучающихся по Вашей дисциплине.
4. Составьте программу микроисследования отношения школьников к традиционным средствам оценивания результатов обучения.
5. Проведите беседу со старшеклассниками с целью изучения их мнения о совершенствовании системы оценивания результатов обучения в школе.
6. Разработайте технологическую карту мониторинга качества освоения образовательной программы по конкретному учебному предмету.
7. Проведите анализ качества условий реализации образовательной программы основного общего образования в Вашей школе. Соответствуют ли они лицензионным и аккредитационным требованиям?

Практические занятия к теме 4

Тема 4. Процессы восприятия информации потребителем и моделирования принятия решения на рынке образовательных услуг

1.Обработка информации. Восприятие и маркетинговая стратегия в области образования. Сущность обучения. Методы обучения потребителей. Основные характеристики обучения. Память и обучение. Стратегия позиционирования продукта. Вовлеченность и обучение потребителя.

2.Общая модель принятия решения о покупке в области образования. Корректирующие факторы принятия решения о покупке в области образования. Сущность и варианты потребительского выбора в области образования. Этапы процесса потребительского решения. Типы процессов решения. Решение привычной проблемы. Решение ограниченной проблемы. Решение расширенной проблемы.

3.Осознание необходимости покупки в области образования. Процесс осознания потребности. Осознание проблемы и маркетинговые решения. Информационный поиск. Внутренний и внешний поиск. Типы искомой информации. Источники информации. Измерения и детерминанты поиска.

4.Оценка и выбор альтернатив в области образования. Процесс оценки и выбора альтернатив. Оценочные критерии. Правила решений.

5.Покупка. Покупочные намерения и типы покупок. Выбор источника и предмета покупки. Внутриобраовательные факторы покупки. Покупочное поведение. Вербальное поведение. Изменение отношений в области образования.

Дополнительные вопросы

Педагогическая деятельность по проектированию мониторинга

1. Проектирование внутришкольного мониторинга.
2. Цели и задачи внутришкольного мониторинга.
3. Принципы, этапы, основные направления мониторинга.
4. Разработка содержания мониторинговых исследований по каждому направлению.

Кейс- задания

Разделившись на подгруппы, обучающиеся разрабатывают и защищают «Программу мониторинга качества образовательного процесса школы».

Темы рефератов

Напишите реферат на одну из предложенных тем:

Примерные темы рефератов

1. Современные технологии диагностики и оценивания качества образовательного процесса.
2. Обеспечение функционирования внутренней системы оценки качества образования образовательной организации.
3. Понятия «качество образования» и «качество обучения», их взаимосвязь.
4. Оценивание как элемент управления качеством.
5. Мониторинг учебного процесса, основные принципы.
6. Традиционные и новые средства оценки результатов обучения.
7. Преимущества и недостатки ЕГЭ как формы оценки качества обучения.
8. Качество воспитания как педагогическая проблема.
9. Показатели качества: понятие, классификация и характеристика.
10. Методы оценки качества образования.
11. Методы оценки и самооценки деятельности образовательного учреждения.
12. Мониторинг качества образования в современной школе.
13. Основные направления мониторинга образовательной деятельности в школе.
14. Социальное партнерство как необходимое условие гарантии качества образования.
15. Единая система оценки качества школьного образования в России.
16. Международные исследования оценки качества образования.
17. Национальное исследование качества образования (НИКО).
18. Всероссийские проверочные работы.
19. Исследования компетенций учителей.
20. Проблемы организации мониторинга образовательного процесса.
21. Самообследование образовательной организации.
22. Показатели деятельности образовательной организации.
23. Основные направления и цели оценочной деятельности в образовательной организации в соответствии с требованиями ФГОС.
24. Внешняя и внутренняя оценка качества образования.
25. Системно-деятельностный, уровневый и комплексный подходы к оценке образовательных достижений.
26. Особенности оценки личностных, метапредметных и предметных результатов.
27. Организация и содержание оценочных процедур.
28. Система оценки достижения планируемых результатов освоения основной образовательной программы.
29. Мониторинг результатов образовательной деятельности.
30. Мониторинг условий реализации образовательного процесса в школе.

Методические рекомендации по написанию реферата

Реферат является одной из форм контроля самостоятельной работы студентов. Его назначение состоит в проверке степени усвоения материала конкретной темы изучаемого курса «Управление качеством образования». Темы рефератов и формы их выполнения определяются преподавателем, который объявляет об этом в начале изучения учебной дисциплины. Одновременно преподаватель представляет студентам список примерных тем рефератов. После предварительного согласования с преподавателем студенты могут писать реферат по выбранной ими самостоятельно теме.

Приступать к подготовке и написанию реферата следует после изучения научной и учебно-методической литературы. Подобный подход поможет правильно определить место и значение избранной темы (проблемы), а также план самой работы. План реферата и подбор эмпирического материала разрабатывается студентом, как правило, самостоятельно. Это дает основание судить о степени усвоения им изученного материала. Хотя объем реферата не должен превышать 15 страниц, студент в состоянии проявить при его подготовке свои творческие возможности, оригинальность суждений и аргументаций по рассматриваемому вопросу.

При изложении материала следует проявить самостоятельность, не прибегая к механическому переписыванию учебной или научной литературы. **Содержание реферата должно быть подкреплено примерами из опыта работы образовательных организаций в области обеспечения гарантий качества образования**. Ссылки на использованные источники следует оформлять в соответствии с общими требованиями.

Реферат должен включать три составные части: введение, содержательную часть и заключение. Во введении (объем 1-2 страницы) обосновывается выбор темы (проблемы). Содержательная часть (9-12 страниц) содержит материал, раскрывающий основное содержание избранной темы. Заключение содержит основные выводы и, желательно, предложения по разрешению исследуемого (раскрываемого) вопроса и т.п.

Реферат может включать составление разного рода сравнительных таблиц.

Требования по оформлению реферата. Общий объем реферата должен быть в пределах 12-15 страниц машинописного текста, оформленных в соответствии с ГОСТом. Количество источников должно быть не менее пяти. Титульный лист реферата содержит: название учебного заведения, факультета, форму обучения, номер группы, фамилию имя и отчество студента, представившего работу, наименование учебной дисциплины и темы.

Реферат должен быть представлен в установленный преподавателем срок. В случае несвоевременного представления работы, она не проверяется преподавателем, не засчитывается как выполненная и не учитывается при промежуточной аттестации.