Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.5 Основы образовательного сервиса»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2026

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.В.5 Основы образовательного сервиса*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "13" марта 2026 г.

И.о. заведующего кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма _____ Н.А. Четверикова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Доцент _____ Е.И. Комарова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

_____
должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис _____ Н.А. Четверикова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
_____ С.А. Биктимирова
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
_____ Ю.В Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации 188606

© Комарова Е.И., 2026
© ОГУ, 2026

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: заключается в понимании сути, целей и функций образовательных услуг и их влияния на развитие личности, общества и государства, а также формирования и развития навыков организации и предоставления качественных образовательных услуг.

Задачи:

- изучение понятие сущность и свойства образовательной услуги как социально-экономической категории и правовые аспекты оказания образовательных услуг;
- выявление особенностей предоставления основных и дополнительных образовательных услуг;
- приобретение навыков обслуживания потребителей образовательных услуг с учетом специфики деятельности образовательных организаций.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.6 Русский язык и культура речи, Б1.Д.Б.7 Право, Б1.Д.Б.10 Тайм-менеджмент, Б1.Д.Б.12 Информационные технологии и программирование, Б1.Д.Б.25 Сервисная деятельность, Б1.Д.Б.32 Нормативно-законодательные основы сервисной деятельности*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.30 Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе, Б1.Д.В.4 Экспертиза, диагностика и управление организационными изменениями, Б1.Д.В.12 Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха, Б1.Д.В.15 Инновации в социально-культурном сервисе и туризме, Б1.Д.В.20 Организация обслуживания в учреждениях культуры, ФДТ.2 Организация работы санаторно-курортных учреждений*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-9 Способен организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	ПК*-9-В-1 Знает особенности обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса ПК*-9-В-2 Умеет организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	**Знать:** - принципы и стандарты обслуживания на предприятиях разных типов ; - нормативно-правовые акты, регулирующие сферу образовательных услуг; - стандарты качества обслуживания **Уметь:** - организовывать взаимодействие с потребителями

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		образовательных услуг; **<u>Владеть:</u>** навыками обслуживания потребителей образовательных услуг с учетом специфики деятельности образовательных организаций.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**50,25**	**50,25**
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- написание реферата (Р);* *- индивидуальное творческое задание;* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю*	**93,75**	**93,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**зачет**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Особенности образовательных услуг как части сферы сервиса		8	4		30
2	Основные образовательные услуги		10	4		24
3	Дополнительные образовательные услуги		8	4		20
4	Оценка качества образовательных услуг		8	4		20
	Итого:	144	34	16		94
	Всего:	144	34	16		94

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Особенности образовательных услуг как части сферы сервиса

Понятие образовательных услуг. Сущность и свойства образовательной услуги как социально-экономической категории. Соотношение понятия «образования» и «образовательные услуги». Соотношение понятий «образовательная услуга» и «услуга в сфере образования». Принципы оказания образовательных услуг. Отличительная особенность рынка образовательных услуг. Факторы, влияющие на мотивацию потребителя при выборе образовательных услуг. Законодательство, регулирующее оказание образовательных услуг в РФ. Образовательная деятельность в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации». Классификация образовательных услуг. Государственные и негосударственные образовательные учреждения.

Раздел 2. Основные образовательные услуги

Основные образовательные услуги в России в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Образовательные услуги, оказываемые государственными и муниципальными образовательными учреждениями в пределах основных образовательных программ. Принципы государственной политики и правового регулирования отношений в сфере образования. Услуги в системе образования: услуги в системе общего образования (дошкольного образования, начального, основного и среднего общего образования); услуги в системе профессионального образования (среднего профессионального образования; высшего - бакалавриат, специалитет, магистратура; подготовки кадров высшей квалификации); услуги по дополнительному образованию и обучению детей и взрослых (услуги спортивных, музыкальных, художественных и хореографических и прочих школ, услуги по обучению в кружках, секциях, на курсах) и дополнительному профессиональному образованию. Особенности предоставления образовательных услуг: форма предоставления (очная, заочная, очно-заочная (вечерняя), дистанционная), источник финансирования (бесплатно (за счёт бюджетных средств) или платно (по договору оказания платных образовательных услуг), регулирование (образовательный стандарт, лицензирование, государственная аккредитация).

Организация и планирование деятельности по оказанию образовательных услуг государственными и муниципальными образовательными учреждениями в пределах основных образовательных программ

Специфика управления ресурсами в образовательной организации: финансовыми, кадровыми, материально-техническими и др.

Раздел 3. Дополнительные образовательные услуги

Дополнительные образовательные услуги (объём и содержание которых не регулируются посредством государственных стандартов). Правовое регулирование дополнительных образовательных услуг в России.

Дополнительное образование детей и взрослых: художественная направленность, естественнонаучная направленность, техническая направленность, социально-гуманитарная направленность, физкультурно-спортивная направленность, туристско-краеведческая направленность и др.

Дополнительное профессиональное образование: повышение квалификации, профессиональная переподготовка.

Формы организации дополнительного образования.

Организация и планирование деятельности по оказанию дополнительных образовательных услуг.

Специфика управления ресурсами в образовательной организации при оказании услуг на платной основе: финансовыми, кадровыми, материально-техническими и др.

Раздел 4. Оценка качества образовательных услуг

Определение качества образовательных услуг. Требования к уровню качества образовательных услуг. Концепции и подходы к оценке качества образовательных услуг. Внутренняя оценка качества образовательных услуг непосредственно самой образовательной организацией. Методы проведения внутренней оценки качества образовательных услуг. Внешняя оценка

независимым экспертом (аудитором). Методы проведения внешней оценки качества образовательных услуг.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1-2	1	Особенности образовательных услуг как части сферы сервиса	4
3-4	2	Основные образовательные услуги	4
5-6	3	Дополнительные образовательные услуги	4
7-8	4	Оценка качества образовательных услуг	4
		Итого:	16

5 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1 Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2025. – 300 с. : табл. – (Учебные издания для вузов). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=720258

2 Экономика и организация деятельности предприятий сервиса : учебное пособие : [16+] / Ю. В. Орел, С. С. Вайцеховская, Н. Н. Тельнова [и др.] ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2022. – 136 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=708942

5.2 Дополнительная литература

1Цифровые образовательные технологии : методология и практика / Ю. В. Бадина, Е. А. Бакулина, А. А. Галкина [и др.] ; под общ. ред. Л. А. Сафоновой ; Мордовский государственный педагогический университет им. М. Е. Евсевьева. – Саранск : Мордовский государственный педагогический университет имени М. Е. Евсевьева, 2023. – 224 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=720755

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

5.3 Периодические издания

Маркетинг в России и за рубежом: – Режим доступа: https://eivis.ru/browse/publication/18966/udb/12

Менеджмент в России и за рубежом: – Режим доступа: https://eivis.ru/browse/publication/18786/udb/12

5.4 Интернет-ресурсы

https://edu.gov.ru/ - Министерство просвещения Российской Федерации

https://obrnadzor.gov.ru/ - Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки

https://openedu.ru/ - «Открытое образование»;

https://www.lektorium.tv/ - «Лекториум».

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Операционная система РЕД ОС.

2. Пакет офисных приложений «МойОфис Образование»

3. Для работы с ресурсами Интернет - веб-браузер Яндекс https://yandex.ru/..

4. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ http://garant.net.osu.ru

5. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ

№2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - http://aist.osu.ru.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Все виды учебных занятий по дисциплине «Бизнес-планирование в сервисе», оборудованных проекторами, экранами, учебными досками, стендами, наглядными пособиями, компьютерами, а также техническими средствами обучения:

- персональные ЭВМ с доступом в Интернет, электронной библиотеке ВУЗа и к информационно-справочным системам (Гарант, Консультант);
- проекционное оборудование (проектор, экран);
- компьютерный класс с доступом к электронному курсу «Moodle.