

РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. И. ГЕРЦЕНА
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ МЕНЕДЖМЕНТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

УЧЕБНИК ДЛЯ БАКАЛАВРИАТА

Под редакцией
профессора **А. П. Панфиловой**,
доцента **П. А. Бавиной**

Рекомендовано
Учебно-методическим отделом
высшего образования в качестве
учебника для студентов
высших учебных заведений,
обучающихся по экономическим
и гуманитарным направлениям
и специальностям



Электронные версии книг на сайте
www.prospekt.org



• ПРОСПЕКТ •

Москва
2018

Авторы:

Агапова Е. Н. (1.2, 1.4, 3.3, 4.5, 4.6); **Анисимов Т. Ю.** (3.1); **Бавина П. А.** (1.1, 1.5, 2.2, 4.1); **Долматов А. В., Долматова Л. А.** (2.3, 3.7, 3.8); **Егорова Е. В.** (2.4, 4.4); **Панфилова А. П.** (2.1, 4.2, 4.3); **Пашоликов М. С.** (3.2); **Сычева С. М.** (3.4, 3.5); **Чурилина И. Н.** (1.3, 3.6, 4.4).

Рецензенты:

Логинова Н. А., доктор экономических наук, доцент, заведующая кафедрой мировой экономики и менеджмента АНО ВО «Международный банковский институт»;

Сукало А. А., доктор педагогических наук, профессор кафедры социально-культурной деятельности Санкт-Петербургского государственного университета культуры и искусств;

Колганова А. И., заведующая Городского центра развития дополнительного образования (ГЦРДО) ГБНОУ «Санкт-Петербургский городской Дворец творчества юных».

Под редакцией профессора **А. П. Панфиловой**, доцента **П. А. Бавиной**.

Д68 Дополнительное образование: менеджмент образовательных услуг : учебник для бакалавриата / под ред. А. П. Панфиловой, П. А. Бавиной. — Москва : Проспект, 2018. — 432 с.

ISBN 978-5-392-21909-4

Учебник нового поколения для обучения бакалавров представлен авторским коллективом преподавателей кафедр социального управления и управления образованием и кадрового менеджмента Института экономики и управления, занимающихся подготовкой кадров для системы дополнительного образования и работающих практически в организациях дополнительного образования преподавателями, тренерами, консультантами, научными руководителями.

В нем содержатся актуальные инновационные материалы по организации и управлению образовательными услугами в системе дополнительного образования, предполагающие организации и системы нового типа и нового содержания. С этой целью в учебнике представлены краткая теория, кейсы, тренировочные упражнения, деловые и ролевые игры, примеры историй реальной практики, управленческие интернет-задания, вопросы для анализа и размышления, помогающие совершенствовать управленческий опыт. Глоссарий новейших и специальных терминов делает этот учебник максимально приближенным к практике, соответствующим самым современным требованиям и новациям. Учебник предназначен для студентов бакалавриата. Может быть практически использован руководителями, менеджерами по персоналу в организациях, представляющих образовательные услуги, а также психологами, консультантами, аспирантами, слушателями Института дополнительного образования и слушателями системы переподготовки и повышения квалификации педагогических кадров.

Соответствует ФГОС ВО 3+.

УДК 378(075.8)

ББК 74.5я73

В оформлении макета использованы изображения: Ksenica, Rvector, billdayone, 3D_creation, Leyasw, Christos Georghiou, Shu Ba / Shutterstock.com

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1. Дополнительное образование: новые реалии XXI в.	
1.1. Инновационные тенденции и концепции развития современной системы дополнительного образования.....	7
1.2. Нормативно-правовое обеспечение дополнительного образования.....	25
1.3. Маркетинг образовательных услуг в системе дополнительного образования.....	36
1.4. Платные образовательные услуги в дополнительном образовании. Управление ценовой политикой.....	55
1.5. Неформальное образование в системе дополнительного образования.....	65
Глава 2. Архитектура образовательных проектов в дополнительном образовании.....	80
2.1. Менеджеры образовательных программ как социальные архитекторы	80
2.2. Образовательные проекты и программы в дополнительном образовании. Практика ответственности и риска.....	115
2.3. Эффективное управление проектами. Развитие проектной культуры	127
2.4. Мультикультурная среда образовательных проектов и программ	144
Глава 3. Инновационные модели бизнес-технологии образовательных проектов в системе дополнительного образования	171
3.1. Образовательный туризм как модель дополнительного образования.....	171

3.2.	Организация событий в дополнительном образовании	188
3.3.	Музейная педагогика в реализации образовательных программ ДО	202
3.4.	Локальные формы инфраструктуры дополнительного образования: креативные и деловые образовательные пространства	217
3.5.	Модель развития креативности в системе дополнительного образования	233
3.6.	Инновационные модели продвижения научных знаний в системе дополнительного образования	246
3.7.	Информационные технологии и Интернет в реализации и продвижении образовательных проектов дополнительного образования	261
3.8.	Компетентностные модели развития продуктивного мышления в системе дополнительного образования	274
Глава 4. Драйвинг образовательного проекта в системе дополнительного образования		292
4.1.	Составляющие успешного драйва образовательных проектов и программ	292
4.2.	Клиентский сервис — драйвер развития компании в системе дополнительного образования	310
4.3.	Коммуникативные технологии управления взаимоотношениями в системе дополнительного образования	335
4.4.	Управление конкурентоспособностью образовательной программы (проекта) в системе дополнительного образования	369
4.5.	Управленческое консультирование в дополнительном образовании	397
4.6.	Профессиональная толерантность организаторов дополнительного образования. Влияние на потребителя ДО как управляемая компетенция	412
Заключение		426