

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦИОКУЛЬТУРНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Кафедра менеджмента и экономики социальной сферы

Аннотация к дипломной работе

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В СИСТЕМЕ
МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ
(НА ПРИМЕРЕ ГУО «БЕЛМАПО»)**

Ластовская Полина Леонидовна

Научный руководитель:
канд. техн. наук, доцент Рущкий А.В.

АНАТАЦИЯ

Дипломная работа: 99 с., 8 рис., 21 табл., 51 источник, 17 прил.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ, СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИИ, МЕЖДУНАРОДНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО, УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАБОТКЕ ДАННЫХ.

Объект исследования – ГУО БелМАПО.

Предмет исследования – управление качеством услуг в системе менеджмента организации.

Цель работы – анализ управления качеством услуг в системе менеджмента организации ГУО БелМАПО и разработка предложений по ее развитию.

Методы исследования: анализ, изучение нормативно-правовой документации, монографических публикаций и статей по теме дипломной работы, сравнение изучаемых показателей.

Исследования и разработки: изучена роль системы менеджмента организации в управлении качеством оказываемых услуг, современная система управления качеством, разработаны мероприятия по усовершенствованию информационных технологий в обработке данных.

Технико-экономическая, социальная и (или) экологическая значимость: заключается в разработке мероприятий по усовершенствованию информационных технологий в обработке данных.

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

Первая глава посвящена рассмотрению сущности управления качеством, ее методы и виды, рассмотрены современные системы управления качеством, а так же рассмотрены теоретические основы системы менеджмента качеством.

Во второй главе проведен анализ качества оказываемых услуг ГУО БелМАПО, т.е. ее общая характеристика, оценка качества услуг, а так же рассмотрена система менеджмента качества ГУО БелМАПО и ее международное сотрудничество.

В третьей главе рассмотрены проблемы и перспективы ГУО БелМАПО, а так же внесено предложение по усовершенствованию информационных технологий в обработке данных ГУО БелМАПО.

АНАТАЦІЯ

Дыпломная праца: 99 с., 8 мал., 21 табл., 51 крыніца, 17 прым.

КІРАВАННЕ ЯКАСЦЮ, СІСТЭМА МЕНЕДЖМЕНТУ
АРГАНІЗАЦЫІ, МІЖНАРОДНАЕ СУПРАЦОЎНІЦТВА,
УДАСКАНАЛЕННЕ ІНФАРМАЦЫЙНЫХ ТЭХНАЛОГІЙ У АПРАЦОЎКІ
ДАДЗЕННЫХ.

Аб`ект даследвання – ДУА БелМАПА.

Прадмет даследвання – кіраванне якасцю паслуг у сістэме менеджменту арганізацыі.

Мэта працы – аналіз кіравання якасцю паслуг у сістэме менеджменту арганізацыі ДУА БелМАПА і распрацоўка прапаноў по яе развіццю.

Метады даследвання: аналіз, вывучэнне нарматыўна-прававой дакументацыі, манаграфічных публікацый і артыкулаў па тэме дапломнай працы, параўнанне вывучаюцца паказчыкаў.

Даследванні распрацоўкі: вывучана ролю сістэмы менеджменту арганізацыі ў кіраванні якасцю аказваемых паслуг, сучасная сістэма кіравання якасцю, распрацаваны мерапрыемствы па ўдасканаленні інфармацыйных тэхналогій у апрацоўцы дадзеных.

Тэхніка-эканамічная, сацыяльная і (або) экалагічная значнасць: заключаецца ў распрацоўцы мерапрыемстваў па ўдасканаленні інфармацыйных тэхналогій у апрацоўцы дадзеных.

Аўтар працы пацвярджае, што прыведзены ў ёй расцётна-аналітычны матэрыял правільна і аб`ектыўна адлюстроўвае стан доследнага працэсу, а ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц тэарэтычныя, метадалагічныя і метадычныя палажэнні канцэпцыі суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

Першая частка прысвечана разгляду сутнасці кіравання якасцю, яе метады і віды, разгледжаны сучасныя сістэмы кіравання якасцю, а так жа разгледжаны тэарэтычныя асновы сістэмы менеджменту якасцю.

У другой частке праведзены аналіз якасці аказваемых паслуг ДУА БелМАПА, г.зн. яе агульная характарыстыка, ацэнка якасці паслуг, а так жа разгледжана сістэма менеджменту якасці ДУА БелМАПА і яе міжнароднае супрацоўніцтва.

У трэцяй частке разгледжаны праблемы і перспектывы ДУА БелМАПА, а так жа ўнесена прапаноў па ўдасканаленні інфармацыйных тэхналогій у апрацоўцы дадзеных ДУА БелМАПА.

ANATATSII

Diploma work: 99 pages, 8 figures, 21 tables, 51 source, 17 applications.

QUALITY MANAGEMENT, ORGANIZATION MANAGEMENT SYSTEM AND INTERNATIONAL COOPERATION, IMPROVEMENT OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN DATA PROCESSING.

The object of study - Government agencies of the Belarusian Medical Academy of Postgraduate Education.

Subject of research - quality management services in the management of the organization.

Purpose - analysis of service quality management in the organization's management of Government agencies of the Belarusian Medical Academy of Postgraduate Education and proposals for its development.

Methods: analysis, study of the legal documentation, monographic publications and articles on the topic of the thesis, the comparison of the study parameters.

Research and development: The role of the organization's management system in the management of quality of services, modern quality management system, developed measures to improve information technology in data processing.

Technical and economic, social and (or) ecological significance: is to develop measures to improve information technology in data processing.

The author of the work confirms that resulted in her settlement and analytical materials correctly and objectively reflects the state of the test process, and all borrowed from literature and other sources of theoretical, methodological and methodical positions and concepts are accompanied by references to their authors.

The first chapter is devoted to the essence of quality management, its methods and species are considered modern quality management system, as well as the theoretical foundations of the system of quality management.

The second chapter analyzes the quality of services Government agencies of the Belarusian Medical Academy of Postgraduate Education, ie its general characteristics, evaluation of service quality, as well as reviewed the Quality Management System Government agencies of the Belarusian Medical Academy of Postgraduate Education and its international cooperation.

The third chapter deals with the problems and prospects of Government agencies of the Belarusian Medical Academy of Postgraduate Education, as well as a proposal on the improvement of information technology in data processing Government agencies of the Belarusian Medical Academy of Postgraduate Education.