

АННОТАЦИЯ

к дипломной работе

студентки 4 курса, факультета социокультурных коммуникаций
специальности 1- 26 02 02 06 – Менеджмент (социально-административный)
Белорусского Государственного Университета

Подоматько Ольги Сергеевны

на тему: **Система управления качеством образовательных услуг
(на примере факультета социокультурных коммуникаций
Белорусского государственного университета)**

Дипломная работа изложена на 68 страницах, включает 11 рисунков, 17 таблиц, 49 источников, состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложения.

Предмет исследования – система управления качеством образовательных услуг, предоставляемых кафедрой менеджмента и экономики социальной сферы.

Объект – кафедра менеджмента и экономики социальной сферы факультета социокультурных коммуникации Белорусского Государственного Университета.

Цель дипломной работы – анализ системы управления качеством образовательных услуг на кафедре менеджмента и экономики социальной сферы факультета социокультурных коммуникации и разработка рекомендаций по ее улучшению.

Задачи:

- рассмотреть теоретические аспекты управления качеством образовательных услуг и методы оценки их качества;
- проанализировать деятельность по управлению качеством образовательных услуг на кафедре менеджмента и экономики социальной сферы факультета, используя общепринятые методики;
- выявить основные направления совершенствования системы управления качеством предоставляемых образовательных услуг;

В первой главе освещены теоретические положения темы, раскрыты понятия образовательной услуги и её качества, определены особенности и характеристики услуги, жизненный цикл услуги, рассмотрены методы и способы оценки образовательных услуг, а также зарубежный опыт оценки качества образовательных услуг.

Во второй главе дана общая организационно-экономическая характеристика кафедры менеджмента и экономики социальной сферы Белорусского Государственного Университета, проведена оценка качества и анализ системы управления качеством образовательных услуг, предоставляемых кафедрой.

В третьей главе сформулированы основные направления совершенствования системы управления качеством образовательных услуг, проведена оценка автоматизированных программных продуктов системы менеджмента качества и рассчитана эффективность внедрения данного программного обеспечения.

Практическая значимость работы заключается в том, что внедрение разработок позволит сократить издержки кафедры на управление качеством образовательных услуг и повысит эффективность в работе с документооборотом.

ABSTRACT

to research paper

4th year student, Faculty of Sociocultural Communications
specialty1- 26 02 02 06 - Management (social-administrative)

Belarusian State University

Podomat'sko Olga Sergeevna

on the topic: **The quality management system of educational services (for example, the faculty of sociocultural communications of Belarusian State University)**

Diploma thesis is stated on 68 pages, includes 11 figures, 17 tables, 49 source, 6 applic., consists of an introduction, three chapters, conclusion, list of sources used.

Subject of research is the quality management system of educational services provided by the Department of Management and Economics of the social sphere.

The object of the work is Department of Management and Economics of the social sphere Faculty of sociocultural communication of the Belarusian State University.

The aim of the thesis is to analyze the quality management system of educational services at the Department of Management and Economics of the social sphere Faculty of sociocultural communication and develop recommendations for its improvement.

The goals:

- to consider the theoretical aspects of the quality of educational services and methods for evaluating their quality;
- to analyze the activities of quality management of educational services at the is Department of Management and Economics of the social sphere Faculty of sociocultural communication using conventional techniques;
- to determine the main directions of improving the quality management system of educational services;

In the first chapter includes the theoretical positions threads disclosed the concept of education and its quality services, certain features and characteristics of the services, lifecycle services, the methods and ways of evaluating educational services, as well as foreign experience in assessing the quality of educational services.

In the second chapter contains general organizational and economic characteristics of the department of social services and reviewed the Department of Management and Economics of the social sphere Faculty of sociocultural communication of the Belarusian State University, carried out the necessary analysis of the quality management system and evaluation of the quality of educational services, identified a number of problems in quality management in the department.

The third chapter sets out the basic directions of improvement of the quality management system of educational services, evaluated the automated software quality management system and to calculate the effective implementation of the software.

The practical significance of the work lies in the fact that the implementation of development will reduce the costs of the department to manage the quality of educational services and increase the efficiency of the teaching staff to work with the document.

АНАТАЦЫЯ

да дыпломнай работы

студэнткі 4 курса, факультэту сацыякультурных камунікацый
спецыяльнасці 1- 26 02 02 06 – Менеджмент (сацыяльна-адміністрацыйны)
Беларускага Дзяржаўнага Універсітэту

Падамацька Вольгі Сяргееўны

на тэму: **Сістэма кіравання якасцю адукацыйных паслуг (на
прыкладзе факультэту сацыякультурных камунікацый
Беларускага дзяржаўнага універсітэту)**

Дыпломная работа змяшчаецца на 68 старонках, уключае 11 малюнкаў, 17 табліц, 49 крыніцу, складаецца з уводзін, трох глаў, заключэння, спісу выкарыстаных крыніц і дадаткаў.

Прадмет даследавання – сістэма кіравання якасцю адукацыйных паслуг, якія прадастаўляюцца кафедрай менеджменту і эканомікі сацыяльнай сферы.

Аб'ект – кафедра менеджменту і эканомікі сацыяльнай сферы факультэту сацыякультурных камунікацый Беларускага Дзяржаўнага Універсітэту.

Мэта дыпломнай работы – аналіз сістэмы кіравання якасцю адукацыйных паслуг на кафедры менеджменту і эканомікі сацыяльнай сферы факультэту сацыякультурных камунікацый і распрацоўка рэкамендацый па яе паляпшэнню.

Задачы:

- разгледзець тэарэтычныя аспекты кіравання якасцю адукацыйных паслуг і метады ацэнкі іх якасці;
- праналізаваць дзейнасць па кіраванню якасцю адукацыйных паслуг на кафедры менеджменту і эканомікі сацыяльнай сферы факультэту, выкарыстоўваючы агульнапрынятыя метадыкі;
- выявіць асноўныя накірункі ўдасканалення сістэмы кіравання якасцю адукацыйных паслуг, якія прадастаўляюцца кафедрай менеджменту і эканомікі сацыяльнай сферы;

У першай главе асвечаны тэарэтычныя палажэнні тэмы, раскрыты паняцці адукацыйнай паслугі і яе якасці, вызначаны асаблівасці і характарыстыкі паслугі, яе жыццёвы цыкл, разгледжаны метады і спосабы ацэнкі адукацыйных паслуг, а таксама замежны досвед ацэнкі якасці адукацыйных паслуг.

У другой главе дадзена агульная арганізацыйна-эканамічная характарыстыка кафедры менеджменту і эканомікі сацыяльнай сферы факультэту сацыякультурных камунікацый Беларускага Дзяржаўнага Універсітэту, праведзена ацэнка якасці і аналіз сістэмы кіравання якасцю адукацыйных паслуг, якія прадастаўляюцца кафедрай.

У трэцяй главе сфармуляваны асноўныя накірункі ўдасканалення сістэмы кіравання якасцю адукацыйных паслуг, праведзена ацэнка аўтаматызаваных праграмных прадуктаў сістэмы менеджменту якасці і разлічана эфектыўнасць ажыццяўлення дадзенага праграмнага забеспячэння.

Практычная значнасць работы заключаецца ў тым, што ажыццяўленне распрацовак дазволіць скараціць издержки кафедры на кіраванне якасцю адукацыйных паслуг і павялічыць эфектыўнасць у рабоце з дакументазваротам.

ABSTRACT

to research paper

4th year student, Faculty of Sociocultural Communications
specialty1- 26 02 02 06 - Management (social-administrative)

Belarusian State University

Podomat'sko Olga Sergeevna

on the topic: **The quality management system of educational services (for example, the faculty of sociocultural communications of Belarusian State University)**

Diploma thesis is stated on 87 pages, includes 12 figures, 17 tables, 51 source, 6 applic., consists of an introduction, three chapters, conclusion, list of sources used.

Subject of research is the quality management system of educational services provided by the Department of Management and Economics of the social sphere.

The object of the work is Department of Management and Economics of the social sphere Faculty of sociocultural communication of the Belarusian State University.

The aim of the thesis is to analyze the quality management system of educational services at the Department of Management and Economics of the social sphere Faculty of sociocultural communication and develop recommendations for its improvement.

The goals:

- to consider the theoretical aspects of the quality of educational services and methods for evaluating their quality;
- to analyze the activities of quality management of educational services at the is Department of Management and Economics of the social sphere Faculty of sociocultural communication using conventional techniques;
- to determine the main directions of improving the quality management system of educational services;

In the first chapter includes the theoretical positions threads disclosed the concept of education and its quality services, certain features and characteristics of the services, lifecycle services, the methods and ways of evaluating educational services, as well as foreign experience in assessing the quality of educational services.

In the second chapter contains general organizational and economic characteristics of the department of social services and reviewed the Department of Management and Economics of the social sphere Faculty of sociocultural communication of the Belarusian State University, carried out the necessary analysis of the quality management system and evaluation of the quality of educational services, identified a number of problems in quality management in the department.

The third chapter sets out the basic directions of improvement of the quality management system of educational services, evaluated the automated software quality management system and to calculate the effective implementation of the software.

The practical significance of the work lies in the fact that the implementation of development will reduce the costs of the department to manage the quality of educational services and increase the efficiency of the teaching staff to work with the document.

