

Учебно-методические разработки для проведения практических занятий, представленные в учебном пособии, изучают и моделируют: организацию службы «паблик рилейнз» в органах государственной власти; деятельность пресс-службы в органах государственной власти; подготовку PR-программы (цели, адресаты, коммуникативное обеспечение); оптимизацию межкорпоративных отношений государственной службы с общественностью; управление экономическим развитием муниципальных образований; организацию деятельности приемных и отделов писем (обращений граждан) в органах государственного управления; взаимодействие государственной службы и общественности в конфликтной ситуации; технологии коммуникации с населением; организация и проведение пресс-конференции; функции, индивидуальный стиль, эффективность работы пресс-секретаря; особенности региональной политики России в сфере предпринимательства.

Тематика и планы семинарских занятий позволяют изучить теоретические и прикладные аспекты следующих проблем: современные тенденции развития государственного управления, развитие теории государственного и муниципального управления в странах Запада, исторический опыт организации государственного и муниципального управления в России, организация государственной службы, управление региональным развитием, структура и функции органов местного самоуправления, проблемы местного самоуправления в Российской Федерации, государственное регулирование территориальных пропорций и региональных рынков, экономическая основа муниципального управления, финансовые основы муниципального управления, система муниципального управления, полномочия органов муниципального управления, цели и средства региональной политики в области предпринимательства, разработка и реализация территориальных программ поддержки предпринимательства в России, территориальный маркетинг.

Инновационные технологии в изучении дисциплины «Государственное и муниципальное управление» предусматривает применение прогрессивных современных форм обучения, более тесную связь с практикой, а также создание новых знаний за счет интеграции полученных фундаментальных основ учебного процесса. Используемые инновационные методы основаны на современных достижениях науки и информационных технологий. Они направлены на повышение качества подготовки специалиста в области территориального менеджмента, развитие у студентов творческих способностей, умение самостоятельно принимать решения. Основными инновационными методами в изучении дисциплины являются:

- Метод ситуационного анализа.
- Проблемно-активные практические занятия.
- Лекция-беседа.
- Учебная дискуссия.
- Деловая игра.
- Тестовое задание.
- Использование современных компьютерных технологий в учебном процессе обеспечивает индивидуализацию содержания обучения.

В целом учебное пособие «Государственное и муниципальное управление» для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям 080507.65 «Менеджмент организации», 080504.65 «Государственное и муниципальное управление», направлениям подготовки бакалавров 080200.62 «Менеджмент» и магистров 080200.68 «Менеджмент», 081100.68 «Государственное и муниципальное управление», 081200.68 «Аудит государственного и муниципального управления» позволяет сформировать теоретические знания и практические навыки высокоэффективных менеджеров. Учебное пособие публикуется в объеме 6 печатных листов, в количестве 500 экземпляров.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ УСЛУГ (монография)

Протасова Л.Г., Плиски О.В.

*ГОУ ВПО «Уральский государственный
экономический университет», Екатеринбург,
e-mail: ucheba@usue.ru*

Высокое качество услуг является весомой составляющей, определяющей их конкурентоспособность предприятий сферы услуг. Без обеспечения стабильного качества, соответствующего требованиям потребителей, невозможно рационально интегрировать национальную экономику в мировое хозяйство и занять в ней достойное место.

Изучение проблем управления качеством – настоятельное требование времени, так как эти знания крайне необходимы в условиях рыночной экономики, подразумевающей наличие острой конкурентной среды производителей товаров и услуг.

Активное развитие сферы услуг – одна из тенденций современной российской экономики. За последнее десятилетие существенно увеличилось число сервисных организаций, возросла занятость в этой сфере, расширился спектр предлагаемых услуг, обострилась конкуренция.

Однако отмечается низкая квалификация руководителей предприятий: по уровню экономических и управленческих знаний, по опыту работы в сфере услуг и в условиях конкуренции. Изучение как методологического, так и теоретического материала по управлению качеством имеет важное значение для повышения компетентности. Внедрение Систем менеджмента

качества на основе стандартов серии ИСО 9000 позволяет повысить качество оказания услуг и снизить издержки.

Кроме того, использование восьми принципов управления качеством на предприятиях сферы услуг обеспечивает следующие преимущества:

- достижение стабильного высокого качества услуг при минимальных затратах;
- достижение конкурентоспособности услуг;
- увеличение уровня удовлетворенности потребителей;
- повышение имиджа предприятия;
- привлечение новых потребителей;
- вовлечение сотрудников в достижение высокого качества оказываемых услуг.

Таким образом, является актуальным разработка в теоретико-методологическом и прикладном аспектах проблемы совершенствования управления качеством организаций сферы услуг в рыночных условиях.

В главе 1 изложены Теоретические основы управления качеством услуг, сущность качества, основные понятия, связанные с услугами и по управлению качеством, а также различные подходы к управлению качеством услуг.

Во главе 2 рассмотрена новая идеология и методология управления, основанная на качестве – Всеобщее управление качеством, в том числе вклад «патриархов» качества и восемь принципов, а также приведены конкретные примеры использования инструментов качества для анализа и улучшения деятельности предприятий сферы услуг.

В главе 3 обоснована необходимость внедрения систем менеджмента качества в организациях сферы услуг и описана структура документации и содержание.

В главе 4 приведена краткая характеристика международных стандартов серии ИСО 9000.

По мере формирования рыночной экономики отечественные предприятия сферы услуг будут проявлять все больший интерес к проблемам качества. Наблюдается рост числа отечественных предприятий, стремящихся получить сертификат, подтверждающий наличие у них функционирующей системы менеджмента качества (СМК), соответствующей требованиям международных стандартов ИСО серии 9000. Однако имеется ряд серьезных проблем. Первая, в большинстве своем собственники и руководители предприятий не знакомы с новой идеологией управления предприятием в условиях конкуренции – Всеобщим управлением качеством, так как не изучали его в университете. Восполнить этот пробел знаний можно только самообразованием, изучая соответствующую литературу, и обучением, так например, в рамках Президентской программы повышением квалификации молодых руководителей бизнеса по управлению качеством.

Обучение персонала основам всеобщего управления качеством и применение описанных инструментов качества позволяет устранить вторую социально-психологическую проблему, возникающую при разработке и внедрении системы менеджмента качества на предприятии, а именно: трудность принятия решения о применении стандартов ИСО в организации; необходимость изменения отношения к системе качества; роль руководителя организации в разработке стратегии качества; изменение отношения к управлению организации; повышение ответственности менеджеров за выбор методов решения проблем качества; участие в работе по качеству всего персонала организации; необходимость документирования системы менеджмента качества.

Практическое применение новых принципов управления обеспечит повышение компетентности руководства и персонала, позволит обеспечить формирование корпоративной культуры на предприятии, повышение эффективности и результативности деятельности, повысит конкурентоспособность предприятия, за счет повышения качества выпускаемой предоставляемых услуг и снижения издержек. Повысит уровень управляемости организацией, создаст гибкую и прозрачную систему оценки результативности деятельности, повысит степень удовлетворенности требований потребителей. Улучшит экономические показатели предприятия.

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ТЕОРИЯ: ОСНОВЫ МИКРО- И МАКРОЭКОНОМИКИ (учебное пособие)

Разнодежина Э.Н., Камалтдинова Р.М.

Ульяновский государственный технический университет, Ульяновск, e-mail: ruzaliya-k@yandex.ru

Представленное учебное пособие предназначено для преподавателей высших учебных заведений и студентов бакалавриата по направлению 221400 – «Управление качеством», изучающих экономическую теорию (микро- и макроэкономику). Названный курс состоит из двух частей.

Первая часть – микроэкономика посвящена определению экономических закономерностей и выявлению взаимосвязей между ними на уровне отдельных субъектов экономики.

Вторая часть – макроэкономика служит выявлению экономических отношений и закономерностей на уровне государства на основе исследования основных экономических концепций государственного регулирования экономикой, и рассмотрения явлений, нарушающих рыночное равновесие. Основным отличием этой дисциплины от других предметов, является то, что она является важным методологическим основанием, на котором развиваются другие отраслевые и конкретные экономические науки. Овладение методологическим аппаратом, разра-