**«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ»**

**стр\_104**

Введение

Глава 1. Качество образовательных услуг: проблемы формирования и управления

1.1 Понятие, характеристики и основные параметры качества услуги

1.2 Специфика управления качеством образовательных услуг

1.3 Механизм управления качеством высшего образования в Республике Казахстан

Глава 2. Система менеджмента качества как первая ступень к совершенствованию деятельности ВУЗа

2.1 Общая характеристика деятельности Вуза

2.2 Обзор системы менеджмента качества в ВУЗе

2.3 Анализ удовлетворенности качеством образовательных услуг студентов

Глава 3. Рекомендации по совершенствованию механизмов системы управления качеством услуг

3.1 Стратегические предпосылки совершенствованием управления качеством образовательных услуг

3.2 Внедрение мероприятий по информационной открытости и внутреннему мониторингу качества образовательных услуг

Заключение

Список использованной литературы

# **Заключение**

Изучение теоретических аспектов управления качеством образовательных услуг показало, что:

- качество образовательных услуг определяется как результат эффективного функционирования механизма управления ВУЗом, что не только должно отражать степень соответствия образовательной системы требованиям стандартов и нормативных документов, требованиям потребителям всех категории, но и являться интегральной характеристикой функционирования всех уровней управления ВУЗом;

Список использованной литературы

1. Айдарова И.А., Галина А.Э. Значимость формирования кадрового резерва в сфере здравоохранения // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2015. № 5 [Электронный ресурс]. URL: http://ekonomika.snauka.ru/2015/05/8786

2. Аккредитация как основная процедура оценки качества высшего образования / С.Ж. Пралиев, А.Б. Абдуалиев «Қазақстан Республикасында 2005-2010 жылдарға арналған жоғары жəне жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру жүйесін дамытудың мемлекеттік бағдарламасын жүзеге асыру туралы» атты Республикалық ғылыми-практикалық конференциясының жинақтары / www.nich.tarmpi.kz

3. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент. – М.: Гардарика, 2000 г. – 528 с.

4. Гельвановский, М. И. Конкурентоспособность: микро-, мезо- и макроуровни. Вопросы методологии [текст]/ М.И. Гельвановский//Высшее образование в России. - 2006. - № 10.- С. 32-40.

5. Гринь A.M. Системный подход к определению концептуальных проблем финансового обеспечения вуза // Университетское управление: практика и анализ - 2006, № 1 (41) - С.81.