Семченко, Анжелика Ахмеджановна Управление качеством деятельности организации на основе кластерного подхода

ОГЛАВЛЕНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

кандидат наук Семченко, Анжелика Ахмеджановна

ВВЕДЕНИЕ......................................................................................................................................3

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ.......................................................................18

1.1. Теоретические основы деятельности современной организации на основе

обеспечения качества в условиях кластеризации............................................................... 18

1.2. Методологические основы формирования инновационных территориальных

кластеров....................................................................................................................................25

1.3 Аналитическая модель оценки функционирования инновационного

территориального кластера......................................................................................................42

2. РАЗВИТИЕ ИНТЕГРАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ И ОСОБЕННОСТИ ИХ ВЛИЯНИЯ НА ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ.........................................................................66

2.1. Организационные основы интеграционных процессов в образовательной среде в условиях формирования инновационных территориальных кластеров...........................66

2.2. Обеспечение качества деятельности организации в условиях развития интернационализации и интеграционных процессов..........................................................79

2.3. Международный опыт интеграционного кластерного взаимодействия в части

управления качеством деятельности организаций образовательной направленности 101

3. МЕТОДОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ НА ОСНОВЕ КЛАСТЕРНОГО ПОДХОДА: ОТРАСЛЕВОЙ АСПЕКТ.............................138

3.1 Формирование образовательной политики России в части повышения качества образовательных услуг в условиях кластеризации экономики....................................... 138

3.2 Стратегическое управление качеством деятельности организаций образовательной

направленности при формировании инновационных территориальных кластеров: законодательно-правовые и организационные аспекты................................................... 166

3.3. Методологические основы развития национальных систем оценки качества в

рамках принципов формирования современного глобального конкурентного рынка образовательных услуг........................................................................................................... 192

4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ В СОСТАВЕ ИННОВАЦИОННОГО ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО КЛАСТЕРА............................................231

4.1 Повышение качества деятельности организации в рамках кластерного взаимодействия на основе процесса рейтингования........................................................231

4.2. Оценка удовлетворенности потребителей в целях повышения качества деятельности организации при реализации кластерного подхода..................................250

4.3. Практические аспекты оценки удовлетворенности потребителей как основы повышения качества деятельности организации...............................................................264

ЗАКЛЮЧЕНИЕ...........................................................................................................................284

ЛИТЕРАТУРА.............................................................................................................................292

ПРИЛОЖЕНИЯ...........................................................................................................................322