Григорьева, Валентина Викторовна Повышение качества государственных услуг в сфере поддержки и развития малого и среднего предпринимательства

ОГЛАВЛЕНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

кандидат наук Григорьева, Валентина Викторовна

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение

Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СИСТЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ПО РАЗВИТИЮ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

1.1. Определение понятия и социально-экономическая сущность малого и среднего предпринимательства

1.2. Теоретические и методологические аспекты качества государственных услуг

1.3.Повышение качества государственных услуг по развитию малого и среднего предпринимательства: зарубежный опыт

Выводы по первой главе

Глава 2. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И АНАЛИЗ УСЛОВИЙ РАЗВИТИЯ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА ГОРОДА МОСКВЫ

2.1. Анализ динамики и проблем развития малого и среднего предпринимательства города Москвы

2.2.Анализ направлений государственной политики в сфере поддержки и развития малого и среднего предпринимательства города Москвы

2.3.Анализ инфраструктуры поддержки малого и среднего предпринимательства города Москвы с применением подхода аутсорсинга

Выводы по второй главе

Глава 3. НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ПО РАЗВИТИЮ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА ГОРОДА МОСКВЫ

3.1. Институциональные инновации как основа повышения качества государственных услуг по развитию малого и среднего предпринимательства в городе Москве

3.2. Результаты апробации методик внутреннего контроля и мониторинга качества работы сотрудников государственных учреждений г. Москвы, оказывающих поддержку СМСП на примере Государственного бюджетного учреждения города

Москвы «Малый бизнес Москвы»

3.3. Рекомендации по повышению качества работы специалистов государственных институтов поддержки СМСП города Москвы посредством формирования корпоративного когнитивного капитала

Выводы по третьей главе

Заключение

Список использованной литературы

Приложения