

**СТРУКТУРА
И
СОДЕРЖАНИЕ
БИЗНЕС-ПЛАНА**

Отличия отечественных бизнес-планов

- Необходимость доказательной базы обеспечения качества.
- Наличие механизма регулирования себестоимости.
- Наличие механизма управления бизнес-планированием.

СТРУКТУРА БИЗНЕС-ПЛАНА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Титульный лист и оглавление

- название плана;
- дата разработки;
- название и адрес образовательного учреждения;
- реквизиты образовательного учреждения;
- подтверждение конфиденциальности информации;
- напоминание о необходимости возврата.

Эксклюзивное заключение: резюме

- основные сведения о проекте;
- маркетинговые исследования;
- источники финансирования.

Сведения об образовательном учреждении: история образовательного учреждения

- название образовательного учреждения;
- адрес образовательного учреждения;
- основные юридические документы;
- основные виды деятельности (виды услуг);
- начальный этап деятельности;
- последующие этапы деятельности;
- взаимодействие образовательного учреждения и государственных структур;
- описание реальных достижений и успехов прошлого;
- наиболее удачные образцы;
- отзывы.

Описание услуг

- описание предлагаемых образовательных услуг;
- предназначение образовательных услуг
- какие потребности потенциальных покупателей призваны удовлетворить образовательные услуги?;
- жизненный цикл образовательной услуги;
- как долго услуга будет новшеством;
- потенциальные потребители образовательных услуг;
- демографическая сегментация;
- реалистическая оценка преимуществ предоставляемых образовательных услуг на рынке
- выгоды, получаемые потребителями предоставляемых услуг;
- чем и почему услуги будут привлекать потенциальных потребителей в отличие от услуг конкурентов;
- оценка спроса на образовательные услуги;
- возможная цена предлагаемой образовательной услуги;
- конкуренция;
- уровень защиты услуг.

Производственная программа

- место осуществления образовательной услуги. характеристика помещения;
- инженерное обеспечение здания;
- противопожарные мероприятия;
- благоустройство;
- оценка месторасположения школы;
- методы и стандарты осуществления инновационных технологий, их описание;
- учебно-программная документация, возможность ее разработки;
- методическое обеспечение;
- необходимые материалы, комплектующие и их поставщики;
- процесс контроля качества и индикаторы;
- необходимое оборудование и его поставщики;
- квалифицированные кадры;
- персонал, необходимый для обслуживания «производства услуг»;
- анализ целесообразности кооперации с другими образовательными учреждениями;
- предполагаемые издержки при «производстве услуг» и их возможная динамика;
- возможные проблемы и пути их решения.

Маркетинговый анализ

- анализ цен на выбранные к реализации образовательные услуги и расчет себестоимости их производства в образовательном учреждении;
- изучение спроса на конкретные виды образовательных услуг;
- анализ внутренних возможностей образовательного учреждения;
- потенциальные конкуренты, их доля на рынке, конкурентная стратегия;
- портрет потенциальных покупателей.

Маркетинговый план

- стратегия деятельности;
- рекламная кампания;
- общественные связи;
- формирование общественного мнения о школе и об услугах;
- методы стимулирования продаж
- дополнительные льготы потребителям услуг;
- ценообразование;
- организация системы гарантии обслуживания;
- основные сегменты рынка отрасли;
- чувствительность рынка к различным внешним и внутренним факторам.

Организационный план

- описание юридического статуса предприятия;
- учредители, их полномочия;
- организационная схема управления образовательным учреждением;
- распределения полномочий и ответственности руководства;
- перечень имеющихся специалистов;
- форма привлечения специалистов к участию в оказании образовательных услуг;
 - предполагаемый уровень и форма оплаты труда, включая дополнительные материальные и социальные льготы;
 - кадровая политика.

Финансовый план

- объем первоначальных затрат, необходимых для организации платных дополнительных образовательных услуг;**
- баланс образовательного учреждения;**
- план прибыли и убытков;**
- формирование выручки;**
- распределение общей выручки в процентном соотношении;**
- прогноз движения наличными;**
- формирование бюджета;**
- источники финансирования и условия привлечения финансовых средств;**
- налоговые последствия предоставления образовательных услуг;**
- цены на оказываемые услуги;**
- «точка рентабельности»;**
- анализ «точки критического объема реализации».**

Карта рисков

- риски по основным направлениям деятельности;
- социально-экономические и политические риски;
- механизмы уменьшения рисков;
- сезонные риски;
- перечень форс-мажорных обстоятельств.

Наиболее актуальные приложения

- методология расчетов;
- методика расчетов;
- исторические справки;
- грамоты, достижения, успехи;
- статистика по основной деятельности в прошлом.

МЕХАНИЗМЫ УПРАВЛЕНИЯ РЕАЛИЗАЦИЕЙ БИЗНЕС-ПЛАНА

Методы

- наблюдения;
- анализа;
- формирования решений;
- обоснования;
- внедрения решений.

Методы наблюдения

- активных коммуникаций;
- активного наблюдения за процессом в целом;
- моментального наблюдения или фотографии;
- анкетирования.

Виды анкет

- информационного содержания;
- аналитического содержания с открытыми вопросами;
- фискального характера;
- социологического содержания.

Методы анализа

Экономического:

- Стоимостной.

Что делаем?

- Оптимизируем по цене

- Функционально-стоимостной.

Что делаем?

- Следим, оцениваем.
- Отсекаем ненужное.
- Добавляем необходимое.

Методы анализа

- сравнения;
- последовательной подстановки;
- динамический;
- нормативный;
- оценки соответствия мировым тенденциям.

Методы формирования решения

- аналогий;
- экспертно-аналитический метод;
- моделирования;
- творческих совещаний;
- коллективного блокнота;
- контрольных вопросов;
- 6-5-3.

Методы обоснования

- аналогий;
- сравнения;
- нормативный;
- ФСА;
- экспертно-аналитический;
- сравнения с мировыми тенденциями.

Методы внедрения решений

- обучения, переподготовки, повышения квалификации;
- материального и морального стимулирования;
- привлечения общественных организаций.

**МОДЕЛЬ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
УСЛУГ**

ПРОЦЕСС МАРКЕТИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УСЛУГИ

- 1. Изучение рынка и проведение анализа требований к качеству услуги;**
- 2. Определение обязательств(а) производителя услуги;**
- 3. Краткое описание услуги;**
- 4. Планирование общего руководства услугой;**
- 5. Разработка отражения качества услуги в рекламировании**

ЭЛЕМЕНТЫ ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УСЛУГИ ВКЛЮЧАЮТ:

- **установление потребностей потребителя и его соответствующих требований;**
- **дополнительные услуги;**
- **деятельность и предложения конкурентов;**
- **анализ законодательства и соответствующих национальных и международных стандартов и кодексов;**

- **анализ и обзор требований потребителя, данные по услуге и собранную информацию по контрактам;**
- **консультацию со всеми заинтересованными функциональными подразделениями сервисной организации;**
- **непрерывное изучение меняющихся потребностей рынка, новой технологии и влияния конкуренции;**
- **применение управления качеством.**

ПРОЦЕСС ПРОЕКТИРОВАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УСЛУГИ

- 1. Разработка модели и спецификации услуги с системой управления качеством;**
- 2. Ответственность за проектирование;**
- 3. Спецификация образовательной услуги;**
- 4. Спецификация предоставления образовательной услуги;**
- 5. Спецификация управления качеством;**
- 6. Анализ проекта;**
- 7. Придание законной силы спецификациям образовательной услуги, предоставления образовательной услуги и управления качеством;**
- 8. Контроль за изменением проекта.**

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УСЛУГИ

- 1. Определение конкретной ответственности для персонала;**
- 2. Оценка качества услуги поставщиком (исполнителем);**
- 3. Оценка качества услуги потребителем;**
- 4. Оценка фактического состояния качества услуги;**
- 5. Корректирующие действия;**
- 6. Контроль системы измерения качества услуги.**

АНАЛИЗ ИСПОЛНЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УСЛУГИ И ПОВЫШЕНИЯ ЕЁ КАЧЕСТВА ВКЛЮЧАЕТ:

- 1. Сбор данных;**
- 2. Обработку данных, в том числе с применением статистических методов обработки данных;**
- 3. Анализ полученных результатов;**
- 4. Разработку программы повышения качества образовательной услуги;**
- 5. Реализацию программы повышения качества образовательной услуги;**
- 6. Контроль и коррекцию.**

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УСЛУГИ ОБЕСПЕЧИВАЕТСЯ:

- Разработкой программы на постоянное повышение качества услуги;**
- Реализацией программы с достижением как краткосрочных, так и долгосрочных задач по повышению качества услуги.**

Программа должна включать усилия, чтобы определить:

- **характеристику, при улучшении которой потребитель и сервисная организация получили бы наибольшую прибыль;**
- **любые изменения требований рынка, которые, вероятно, окажут влияние на уровень предоставляемой услуг;**
- **любые отклонения от установленного качества услуги, произошедшие вследствие неэффективности или недостаточности контроля, предусмотренного в системе качества;**
- **возможности для снижения затрат в процессе эксплуатационного обслуживания и повышение качества предоставляемой услуги. (Это требует применения систематических методов для оценки количественных затрат и прибыли).**

Деятельность по повышению качества услуги должна быть направлена на:

- **определение соответствующих данных, подлежащих сбору;**
- **анализ полученных сведений и придание приоритета тем видам деятельности, которые имеют наибольшее неблагоприятное воздействие на качество услуги;**
- **передачу результатов анализа обратной связи оперативному руководству с рекомендацией по безотлагательному повышению качества услуги;**
- **периодический доклад высшему руководству для его анализа рекомендаций по долгосрочному повышению качества.**