

медиации, по договорённости сторон не может быть разглашена даже в суде.

Медиация - это доверительная процедура, из чего следует, что здесь минимизируются риски нанесения ущерба репутации компании, кроме того, разрешая конфликт, стороны могут быть уверены, что его подробности не будут приданы огласке, особенно это касается тех моментов, которые являются коммерческой тайной. Решение принимают сами спорщики, соответственно если из зала суда по окончании судебного процесса уходят порой непримиримые враги, то в ходе медиации удается сохранять партнерские отношения, стороны продолжают сотрудничество.

Суды не могут учитывать все аспекты споров и поэтому даже, по сути, справедливое судебное решение может парализовать хозяйственную деятельность и привести к банкротству предприятия.

Таким образом, медиация позволяет избежать ненужных потерь, давая бизнесу шанс преодолеть негативные последствия спора и даже выстроить на них фундамент новых партнерских отношений и при этом сохранить деловую репутацию, а значит и доверие партнеров и клиентов.

Д. Калдыгужиева, Е.М. Меирбекова

Казахский Национальный Медицинский Университет им. С.Д.

Асфендиярова

НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ЗДРАВООХРАНЕНИИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

В настоящее время первоочередными являются мероприятия по реформированию системы управления на всех уровнях управления, в том числе и в системе здравоохранения, что определено в программных документах страны, Государственной программе развития здравоохранения «Саламатты

Қазақстан» на 2011-2015 годы и ежегодных Посланиях Президента Республики Казахстан.

Проблема качества медицинской помощи в настоящее время является одной из наиболее важных проблем в здравоохранении. Анкетирование населения свидетельствуют о неудовлетворенности многих из них качеством медицинского обслуживания, а введение в здравоохранение экономических отношений делает проблему качества особенно острой. От качества оказываемых медицинских услуг зависит качество жизни, как отдельных людей, так и общества в целом.

По определению ВОЗ, основные требования к качеству медицинской услуги выражаются в следующем: «Каждый пациент должен получить такой комплекс диагностической и терапевтической помощи, который бы привел к оптимальным для здоровья этого пациента результатам...; при этом, для достижения такого результата, должны быть привлечены минимальные средства..., пациент должен получить максимальное удовлетворение от процесса оказываемой медицинской помощи...».

Система качества по определению международных стандартов представляет собой совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством услуг и является средством, обеспечивающим соответствие услуг установленным требованиям.

Построение системы менеджмента качества не является одномоментным действием, а представляет собой процесс, зависящий от степени развития системы управления. Система качества создается сотрудниками организации, на каждом этапе формирования которой критерием правильности служит положительный результат.

Таким образом, специфика управления медицинской организации обусловлена тем, что здравоохранение – особая сфера деятельности, существенно отличающаяся от других видов и поэтому требующая модификации общих принципов управления.

Список литературы:

1. Кодекс Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения».
2. Государственная программа развития здравоохранения Республики Казахстан «Саламатты Қазақстан» на 2011-2015гг.
3. «Стратегический план Министерства здравоохранения Республики Казахстан на 2011-2015 годы».
4. «Единая национальная система здравоохранения».
5. Концепция развития систем менеджмента в Республике Казахстан до 2015 года.
6. ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Системы менеджмента качества. Требования. М.: ФГУП "Стандартинформ", 2009. 31 с.
7. Пономарев С.В., Мищенко С.В., Трофимов А.В., Самородов В.А. Управление качеством продукции: аудит в системе менеджмента качества. Тамбов, ТГТУ, 2006 г.- 96 с.
8. Эмануэль А.В. Внедрение международных стандартов системы ISO в России - проблемы и перспективы // Менеджмент качества в сфере здравоохранения и социального развития. 2008. № 3. С. 55-58.

Н.В. Климова, Л.Т. Овчинникова

*Российский государственный профессионально-педагогический
университет*

НОВЫЕ ПОДХОДЫ К РАЗРАБОТКЕ КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ (НА ПРИМЕРЕ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ)

Кадры всегда относились к важнейшим факторам, обеспечивающим эффективность работы предприятия. Поэтому в условиях рыночной экономики одним из решающих условий повышения эффективности и