

2. «ФСТ подтвердила рост тарифов на железнодорожные перевозки с 2013г.» «РБК» 10.10.2012

Н.Ю. Саблукова

*Российский государственный профессионально-педагогический
университет*

ИННОВАЦИОННОЕ УПРАВЛЕНИЕ В УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

В условиях неуклонно растущей рыночной конкуренции международное сообщество создало и успешно развивает методологию прозрачного, честного завоевания лояльности потребителя – разработку, внедрение, поддержание и непрерывное развитие системы управления качеством в социальных организациях. Устанавливаются обоснованные и законодательно регулируемые социальные нормативы, формируется комплексная система социальной защиты населения, рассчитанная на длительную перспективу. Повышение уровня безопасности жизни, улучшение здоровья граждан в процессе социального обслуживания, предоставление качественных услуг стало неотъемлемым требованием. Продукт деятельности учреждений системы социального обслуживания нематериален, а потому реформирование существующих форм управления, технологий, процессов через разработку и внедрение систем менеджмента качества явились управленческими инновациями, призванными улучшить качество гарантированных услуг. Семейство ISO 9000 – наиболее известные из всех стандартов, изданных когда-либо Международной организацией по стандартизации, и применяются более чем в 175 странах. Следствием стратегических решений, принятых Департаментом социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, явилась стопроцентная сертификация учреждений социального обслуживания округа. Анализ опыта внедрения СМК в деятельность учреждений социального

обслуживания позволил убедиться, что управление процессами обеспечивает повышение качества услуг и эффективность (результативность) их предоставления, соответствие социальных услуг потребностям и требованиям потребителей и общества, принятие своевременных профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов. В учреждениях разработаны прозрачные и открытые критерии, показатели и индикаторы управления качеством, обеспечивающие целевую ориентацию, стимулирующие развитие стратегии учреждений, управления системой в целом. За счет документированности, контроля, анализа и периодического пересмотра ключевых управленческих процессов в соответствии с требованиями международного стандарта обеспечена лучшая управляемость и конкурентоспособность учреждений. Инновационная деятельность в учреждениях социального обслуживания повлекла за собой изменение подхода к обеспечению качества предоставляемых услуг, что позволило обеспечить качество услуг не контролем на выходе, а правильным управлением. Несмотря на очевидные преимущества, необходимо не только поддерживать СМК в работоспособном состоянии, но и развивать ее. Среди первоочередных задач по перспективному развитию СМК выделяется усиление роли руководителей подразделений как механизма повышения качества. Таким образом, функционирование СМК способствует формированию новой управленческой парадигмы, оптимизирующей процесс управления качеством в учреждениях социального обслуживания.

Список литературы:

1. Бодак, А.В. Стандартизация и сертификация в системе социального обслуживания-путь повышения качества предоставляемых услуг /А.В.Бодак //Социальное обслуживание.2011. №4. 75-82 с.

2. Менеджмент социальной работы:Учеб.пособие для студд.вузов /Под ред.Е.И. Комарова и А.И.Войтенко. М.:ВЛАДОС, 2001.

3. Шукина, Н.П. Методологические и методические проблемы повышения качества социальных услуг // Н.П. Шукина // Социальное обслуживание. 2010. № 12. С. 58-65

А. Сейдилдаева, А.Б. Хаджиева

Казахский Национальный Медицинский Университет им. С.Д.

Асфендиярова

МЕНЕДЖМЕНТ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

За небольшой период времени в Республике Казахстан произошли серьезные изменения в нормативно-правовой базе здравоохранения, обозначились новые принципы и государственные приоритеты в охране здоровья граждан. Вступил в силу Кодекс Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения», успешно реализуются Государственная программа развития здравоохранения Республики Казахстан «Саламатты Қазақстан» на 2011-2015 гг., Единая национальная система здравоохранения и другие программные документы, которые определили основные направления совершенствования менеджмента в здравоохранении.

Данные государственные программы предусматривают планомерную и постоянную деятельность, направленную на совершенствование менеджмента в практике организаций здравоохранения и только в условиях их внедрения появились первые признаки развития и становления менеджмента в организациях здравоохранения в виде самостоятельного и рационального управления лечебно-диагностическим процессом, коечными фондами, медицинскими услугами и др.

Здравоохранение представляет собой крупнейшую отрасль общественного сектора по численности занятых в ней работников, масштабам используемых ресурсов (материальных, кадровых, финансовых). Постоянно расширяются функциональные и технологические связи здравоохранения с другими отраслями