

**СФЕРА СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ УСЛУГ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ
И ПРИКЛАДНЫЕ АСПЕКТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ**

Министерство образования и науки Российской Федерации
Байкальский государственный университет экономики и права

**СФЕРА СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ УСЛУГ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ
И ПРИКЛАДНЫЕ АСПЕКТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ**

Иркутск
Издательство БГУЭП
2012

УДК 338.46:36
ББК 65.49
С 91

Печатается по решению редакционно-издательского совета
Байкальского государственного университета экономики и права

Рецензенты:

канд. экон. наук, доцент кафедры
экономики и управления

Тольяттинского государственного

университета сервиса.....О. Н. Наумова

главный врач ГАУЗ «Областной центр
врачебной косметологии» (г. Иркутск),

канд. мед. наукЮ. В. Олейникова

С Сфера социально значимых услуг: теоретические и прикладные аспекты деятельности организаций: в 2 ч. / Под общей ред. Т. Д. Бурменко, отв. ред. О. Н. Баева. – Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2012. – Ч. 1. – 334 с.

ISBN

Обозначаются подходы к определению сферы социально значимых услуг, рассматриваются теоретические и прикладные проблемы деятельности организаций данной сферы.

Для специалистов, занимающихся проблемами функционирования сферы услуг, преподавателей, аспирантов, руководителей организаций.

ББК

ISBN

©

© Издательство БГУЭП, 2012

Печатается при поддержке Минобрнауки России в рамках выполнения НИР «Институциональные изменения в сфере социально значимых услуг и их влияние на устойчивое развитие Прибайкальского региона» по гос. заданию университету (№ гос. регистрации в ЦИТиС 01201256018)

Оглавление

ПРЕДИСЛОВИЕ	6
ВВЕДЕНИЕ	9
1. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ УСЛУГ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ И УПРАВЛЕНИЮ	12
1.1. Оценка эффективности деятельности учреждений, оказывающих социально значимые услуги	12
1.1.1. Проблемы оценки эффективности и прогнозирования деятельности подразделений медицинских учреждений.....	12
1.1.2. Оценка эффективности деятельности некоммерческих организаций-производителей социально значимых услуг.....	21
1.2. Вопросы маркетинга в сфере социально значимых услуг.....	35
1.2.1. Роль маркетинга в организации: от транзакций к взаимоотношениям и клиент ориентированности.....	35
1.2.2. Внутренний маркетинг как условие клиент ориентированности.....	50
1.3. Кадровая политика учреждений образования и здравоохранения.....	58
1.3.1. Нормативно-правовая база и основные направления исследований кадровой политики учреждений здравоохранения в России.....	58
1.3.2. Кадровая политика: сущность и задачи в образовательном учреждении	65
1.4. Мотивация, стимулирование и оплата труда медицинских работников.....	78
2. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ	93
2.1. Проблемы модернизации современного образования и пути их решения.....	93
2.2. Организация профильного обучения в средних общеобразовательных учреждениях	107
2.3. Хоспис как медико-социальный институт и проблемы его функционирования.....	129
2.4. Особенности формирования человеческого капитала детей, находящихся в домах ребенка.....	144
2.5. Организация консультативно-диагностической помощи детям в России и за рубежом..	157
2.6. Проблемы социализации детей с синдромом дефицита внимания и гиперактивностью.	178
3. ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫЕ УСЛУГИ	194
3.1. Оценка эффективности деятельности муниципального учреждения здравоохранения	194
3.2. Оценка работы женских консультаций: функциональный подход.....	213
3.3. Оценка изменения эффективности работы женских консультаций.....	222
3.4. Прогнозирование обращений населения в отделение врача общей практики с учетом эпидемического подъема заболеваемости.....	234
3.5. Подходы к оценке изменения состояния общественного здоровья территориального образования.....	241
3.6. Анализ состояния здоровья детей на примере муниципального территориального образования.....	247

3.7. Разработка и внедрение системы качества менеджмента в городской поликлинике.....	266
3.8. Практика использования методики оценки качества обслуживания «SERVQUAL» в медицинском учреждении (на примере детского отделения центральной районной больницы).....	293
3.9. Качество медицинского обслуживания (на примере стоматологии) и его оценка пациентами ЛПУ разной формы собственности.....	304
3.10. Самооценка вуза как инструмент совершенствования деятельности образовательного учреждения (на примере ОГОУ СПО «Братский педагогический колледж №1».).....	318

ПРЕДИСЛОВИЕ

В последние годы в связи с повышением уровня самостоятельности и ответственности образовательных учреждений и учреждений здравоохранения актуализируются вопросы, связанные с решением экономических и управленческих задач. Руководители учреждений, сотрудники, ответственные как за принятие решений, так и за обеспечение качественного обслуживания все в большей степени приходят к необходимости изучения и применения опыта, накопленного в других организациях, оказывающих социально-значимые услуги.

Предлагаемая монография подготовлена творческим коллективом кафедры экономики и менеджмента сервиса ФГБОУ ВПО «Байкальский государственный университет экономики и права» (БГУЭП), под руководством зав. кафедрой, д.э.н., проф. Т. Д. Бурменко, и является продолжением работы над проблемами функционирования организаций сферы услуг.

Логика работы коллектива кафедры в выбранном направлении обусловлена особенностями научной деятельности преподавателя университета, необходимостью сочетания ее с учебной и педагогической работой.

Первый опыт совместной творческой работы коллектива связан с изданием в 2007 г. в издательстве «КНОРУС» учебного комплекса «Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг». В 2010 г. в том же издательстве было издано учебное пособие «Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум». Первоначально задачей, направленной на обеспечение учебного процесса, явилась подготовка учебного пособия.

Обобщение и систематизация накопленного опыта отражались также в сборниках научных докладов конференций, ежегодно организуемых коллективом кафедры с 2001 года.

Данная монография отражает теоретическое обобщение и анализ опыта решения наиболее актуальных проблем, связанных с деятельностью учреждений социальной сферы, к которым традиционно относят здравоохранение и образование.

Подготовка монографии во многом стала возможной благодаря реализации инновационных образовательных проектов «Магистратура для работников образования» (руководитель – д.э. н., проф. В. И. Самаруха) и «Магистратура для руководителей учреждений здравоохранения» (руководитель – д. э. н. проф. Н. Н. Даниленко), реализованных в БГУЭП в 2006-2011 гг.

Многие из подразделов монографии подготовлены в результате сотрудничества преподавателей кафедры с руководителями и резервом управленческих кадров здравоохранения и образования г. Иркутска и Иркутской области по решению актуальных проблем, связанных с деятельностью учреждений.

Монография издается в двух частях. Разделы с первого по третий объединены в первой части, с четвертого по шестой – во второй части.

В первом разделе «Деятельность организаций в сфере социально значимых услуг: теоретические подходы к оценке и управлению» отражены теоретические аспекты деятельности учреждений образования и здравоохранения: обозначены общие подходы к оценке деятельности организаций, проблемам маркетинга и управления персоналом.

Второй раздел «Особенности оказания отдельных видов социальных услуг» посвящен особенностям оказания отдельных видов социальных услуг.

Третий раздел «Оценка деятельности учреждений, оказывающих социально значимые услуги» включает описание опыта использования различных инструментов оценки деятельности в практике учреждений образования и здравоохранения.

В четвертом разделе «Вопросы маркетинга в здравоохранении и образовании» представлены кейсы, посвященные описанию результатов внедрения отдельных принципов и инструментов маркетинга в деятельность учреждений данной сферы.

Пятый раздел «Кадровая политика учреждений образования и здравоохранения» посвящен рассмотрению наиболее актуальных проблем кадровой политики, возникающих в учреждениях образования и здравоохранения.

В шестой раздел «Мотивация, стимулирование и оплата труда работников учреждений здравоохранения и образования» включены результаты исследований системы стимулирования и мотивации персонала.

Предлагаемая монография является попыткой рассмотреть деятельность учреждений образования и здравоохранения с точки зрения необходимости их большей клиентоориентированности, решения экономических задач в современных условиях. Особенность предлагаемой читателям монографии состоит в том, что решение многих рассмотренных в работе проблем находится на стыке традиционных, сложившихся в этой сфере подходов к организации и оценке деятельности, так и внедрения новых, успешно используемых в бизнесе моделей и методов.

Авторы выражают надежду, что данная работа будет представлять интерес как для ученых, аспирантов, студентов, интересующихся проблемами функционирования сферы услуг, так и практикам, занимающимся решением экономических и управленческих вопросов деятельности учреждений социальной сферы.

Авторы: Аксютин Е.Г. (4.4), Анисова А. А. (3.9), Артамонова И. И. (1.3.2), Баганов В. Ю. (3.1, 3.6), Баева О. Н. (предисловие, 1.3.1, 1.3.2, 5.1, 5.2.1, 5.3.1, 5.3.2, 5.4, 6.1, 6.2, 6.3, 6.6, 6.7, 6.9), Башенхаева А. Б. (3.2), Бессонов А. П. (2.3), Блинова Т. К. (5.3.3), Бочкова М.Н. (4.2.2), Бурменко Т. Д. (введение, 2.3, 2.6, 3.10), Бушлаева Н. В. (3.4, 3.5), Валиулина Н.В. (6.9), Вепрева Ю.Н. (4.1), Викторова Е. Ю. (2.4), Винокурова А.М. (4.3), Голобородько М. В. (2.6), Даниленко Н. А. (5.2.1), Даниленко Н. Н. (2.4, 5.3.3, 6.4, 5.5), Дружинина Е.А. (4.6), Ермакова О. М. (6.5), Кабанец Т. Ю. (5.2.2), Казарина Л. А. (3.9, 6.5), Калинина И. С. (5.3.2), Кирилина Л. Ю. (2.2), Кириллова Т. А. (2.5), Кондрацкая Т. А. (1.1.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 5.2.2), Корякова С. П. (3.1), Кравчук А.Я. (6.1), Кузнецов А. И. (5.1), Маршал-

ко И. С. (5.4), Орешкина Н.Н. (6.7), Панкова Л. В. (6.6), Петров П. В. (2.5), Попова Л. Н. (3.7, 4.5, 4.7), Попова М. Н. (3.6), Разумец О. Н. (6.8), Рубцова Н. В. (3.7, 3.8, 4.5, 4.7), Сизова Н. М. (3.10), Стрекаловская М.А. (4.2.1), Сухвал Т. Г. (5.3.1), Тарбеев Д. П. (5.5), Тарханова Е. Г. (1.1.2), Тетерина И. П. (1.4, 6.8), Туренко Т. А. (1.4, 2.2, 2.5, 4.6, 6.8), Харчук С. Е. (2.4), Хижняк Е. А. (6.4), Хитрова Е. М. (2.1), Хлебович Д. И. (1.2.1, 1.2.2, 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.4), Чонская Е.В. (6.3).