

*Экономические науки***МЕТОДОЛОГИЯ ОЦЕНКИ СОЦИАЛЬНОЙ
ЭФФЕКТИВНОСТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ
УПРАВЛЕНИЯ ЦГИЭ**

Алекберов М.М.

*Азербайджанский Медицинский Университет,
Баку, Азербайджан*

Эффективность управления представляет собой относительную характеристику результативности конкретной управляющей системы, которая отражается в различных показателях, как объекта управления, так и собственно управленческой деятельности (субъекта управления), причем эти показатели бывают как количественными, так и качественными.

Эффективность управления – это экономическая категория, отражающая вклад управленческой деятельности в конечный результат работы организации. Функциональное предназначение управления сводится к обеспечению эффективности основной деятельности, поэтому ее эффективность определяется степенью результативности самой организационной системы. Отсюда следует, что эффективность управления определяется степенью реализации целей центров гигиены и эпидемиологии ЦГиЭ.

Социальная эффективность выражает степень удовлетворения спроса потребителей на санитарно-эпидемиологические услуги. Вопросам социальной эффективности посвящен ряд научных разработок [1,2,3]. Вместе с тем, оценка социальной эффективности совершенствования санитарно-эпидемиологической службы, в том числе системы управления ЦГиЭ, разработана недостаточно.

Целью исследования явилось определение социальной эффективности совершенствования системы управления ЦГиЭ.

Исследование проводилось с применением методов и принципов системного подхода[4]. Проведено комплексное исследование[5] с использованием специально разработанных программ по поведению социологического исследования среди различных групп респондентов, структурно-функционального анализа ЦГиЭ, экспертной оценки качества и эффективности работы ЦГиЭ, изучению организации труда руководителей и специалистов, оценки методологии и технологии управления ЦГиЭ. Определены и апробированы в эксперименте организационные формы совершенствования управления ЦГиЭ. В частности установлено, что следует изменить организационную структуру управления ЦГиЭ, путем ликвидации должностей зам.директора ЦГиЭ и зав.отделениями гигиены детей и подростков, коммунальной гигиены, гигиены питания, гигиены труда и охраны окружающей среды, создания новых структурных подразделений или штатных должностей по социально гигиеническому мониторингу. В результате реорганизации структура управления ЦГиЭ была преобразована от пирамидальной на плоскую форму. Изменена система управления- была внедрена в деятельность ЦГиЭ система непрерывного повышения качества управления. Для изучения социальной эффективности проведено социологическое исследование среди руководителей

и врачей-гигиенистов ЦГиЭ, руководителей немедицинских учреждений и населения по репрезентативной выборке.

Интегральный показатель социальной эффективности выражается по формуле:

$$СЭ = СЭ_y + СЭ_{ср} + СЭ_{от} \text{ где,} \quad (1)$$

СЭ – интегральный коэффициент социальной эффективности;

СЭ_y – социальная эффективность от повышения уровня удовлетворенности совершенствованием управления;

СЭ_{ср} – социальная эффективность от улучшения социально-экономического развития;

СЭ_{от} – социальная эффективность от совершенствования организации труда.

В данной работе мы рассматриваем методику определения социальной эффективности от совершенствования управления. Для определения социальной эффективности от улучшения социально - экономического развития учреждений санитарно - эпидемиологической службы и от совершенствования организации труда работников учреждений санитарно - эпидемиологической службы требуется дополнительные исследования в этом направлении

Социальная эффективность от повышения уровня удовлетворенности совершенствованием управления (СЭ_y) складывается из показателей удовлетворенности четырех групп респондентов (руководителей ЦГиЭ, врачей-специалистов ЦГиЭ, населения и руководителей немедицинских учреждений, организаций и предприятий) и определяется по формуле:

$$СЭ_y = УДЦ + УОС + УУЦ + УСР \text{ где,} \quad (2)$$

УДЦ, УСР, УУЦ, УОС – коэффициенты удовлетворенности деятельностью ЦГиЭ, организационной структурой, управлением ЦГиЭ, своей работой

Коэффициент социальной эффективности удовлетворенности деятельностью ЦГиЭ определяется как произведения отдельных показателей удовлетворенности деятельностью ЦГиЭ различных групп респондентов:

$$УДЦ = УДЦ_p \cdot УДЦ_b \cdot УДЦ_n \cdot УДЦ_{рн} \text{ где,}$$

УДЦ_p, УДЦ_b, УДЦ_n, УДЦ_{рн} – социальная эффективность от удовлетворенности руководителей и врачей-гигиенистов, населения, руководителей немедицинских учреждений деятельностью ЦГиЭ;

Коэффициент социальной эффективности от удовлетворенности руководителей ЦГиЭ деятельностью руководимый ими учреждений, определяется как отношение удельного веса удовлетворенных респондентов - руководителей до и после осуществления мероприятий по совершенствованию управления ЦГиЭ:

$$УДЦ_p = \frac{Y'_{дp}}{Y_{дp}} \text{ где,}$$

У_{дp}, Y'_{дp} – удельный вес удовлетворенных руководителей деятельностью ЦГиЭ после и до совершенствования управления;

$$УДЦ_p = \frac{100,0}{83,1} = 1,2,$$

Коэффициент удовлетворенности врачей деятельностью ЦГиЭ рассчитывается по следующей формуле:

$$УДЦ_в = \frac{Y'_{ДВ}}{Y_{ДВ}}$$

$Y'_{ДВ}$, $Y_{ДВ}$ – удельный вес удовлетворенных врачей деятельностью ЦГиЭ после и до совершенствования управления;

Выявлено что, если после внедрения комплекса мероприятий по совершенствованию управления 90,0%, то до совершенствования управления -68,9% врачей были удовлетворены деятельностью ЦГиЭ. Коэффициент удовлетворенности врачей деятельностью ЦГиЭ будет:

$$УДЦ_в = \frac{90,0}{68,9} = 1,3$$

Коэффициент социальной эффективности от удовлетворенности населения деятельностью ЦГиЭ определяется аналогичным образом:

$$УДЦ_н = \frac{Y'_{ДН}}{Y_{ДН}} \quad \text{где,} \quad (6)$$

$Y'_{ДН}$, $Y_{ДН}$ – удельный вес населения, которые удовлетворены деятельностью ЦГиЭ после и до совершенствования управления;

$$УДЦ_н = \frac{34}{15,7} = 2,2$$

Коэффициент социальной эффективности от удовлетворенности руководителей немедицинских учреждений деятельностью ЦГиЭ вычисляется по формуле :

$$УДЦ_{рн} = \frac{Y'_{ДРН}}{Y_{ДРН}} \quad (7)$$

где,

$Y'_{ДРН}$, $Y_{ДРН}$ – удельный вес руководителей немедицинских учреждений, удовлетворенных деятельностью ЦГиЭ после и до совершенствования управления;

$$УДЦ_{рн} = \frac{Y'_{ДРН}}{Y_{ДРН}} = \frac{48,0}{25,3} = 1,9$$

Используя формулу(10.3) находим величину коэффициента социальной эффективности от удовлетворенности деятельностью ЦГиЭ:

$$УДЦ = УДЦ_p \cdot УДЦ_в \cdot УДЦ_н \cdot УДЦ_{рн} = 1,2 \cdot 1,3 \cdot 2,2 \cdot 1,9 = 6,5$$

Социальная эффективность от удовлетворенности организационной структурой определяется как произведение коэффициентов удовлетворенности руководителей и врачей- гигиенистов ОСУ ЦГиЭ:

$$УОС = УОС_p \cdot УОС_в \quad \text{где,} \quad (8)$$

$УОС_p$, $УОС_в$ – коэффициент удовлетворенности руководителей и врачей организационной структурой ЦГиЭ

Коэффициент удовлетворенности руководителей ЦГиЭ организационной структурой определяется по формуле:

$$УОС_p \equiv \frac{Y'_{OP}}{Y_{OP}} \quad \text{где,} \quad (9)$$

Y'_{OP} , Y_{OP} – степень удовлетворенности руководителей организационной структурой ЦГиЭ до, после его совершенствования

Совершенствованием организационной структуры ЦГиЭ были удовлетворены все руководители ЦГиЭ. Удельный вес удовлетворенных руководителей организационной структурой ЦГиЭ составлял 69,0%. Тогда, коэффициент удовлетворенности организационной структурой ЦГиЭ составит:

$$УОС_p \equiv \frac{Y'_{OP}}{Y_{OP}} \equiv \frac{100}{69} \equiv 1,5$$

Коэффициент удовлетворенности врачей организационной структурой ЦГиЭ определяется аналогичным образом по формуле:

$$УОС_в = \frac{Y'_{OB}}{Y_{OB}} \quad \text{где,} \quad (10)$$

Y'_{OB} , Y_{OB} – степень удовлетворенности врачей организационной структурой ЦГиЭ после и до его совершенствования

Совершенствованием организационной структуры были удовлетворены 94,0% врачей. Уровень этого показателя до реорганизации ОСУ был 66,0%. По формуле 10.9 вычисляем коэффициент удовлетворенности врачей ОСУ ЦГиЭ:

$$УОС_в = \frac{Y'_{OB}}{Y_{OB}} \equiv \frac{94,0}{66,0} \equiv 1,4$$

С использованием формулы (7) вычисляем уровень социальной эффективности от удовлетворенности структурой ЦГиЭ:

$$УОС = УОС_p \cdot УОС_в = 1,5 \cdot 1,4 = 2,1$$

Социальная эффективность от удовлетворенности управлением ЦГиЭ состоит из произведения уровня удовлетворенности врачей-гигиенистов и руководителей:

$$УУЦ = УУЦ_p \cdot УУЦ_в \quad \text{где,} \quad (11)$$

$УУЦ_p$, $УУЦ_в$ – коэффициент удовлетворенности руководителей и врачей управлением ЦГиЭ

Коэффициент удовлетворенности руководителей управлением определяется отношением удельного веса удовлетворенных руководителей до и после осуществление мероприятий по совершенствованию управления:

$$УУЦ_p = \frac{Y'_{VP}}{Y_{VP}} \quad \text{где,} \quad (12)$$

Y'_{VP} , Y_{VP} – удовлетворенность управлением ЦГиЭ руководителей после и до совершенствования управления

$$УУЦ_p = \frac{100,0}{75,0} \equiv 1,3$$

Коэффициент удовлетворенности врачей управлением определяется по формуле:

$$\text{УУЦ}_B = \frac{Y'_{YB}}{Y_{YB}} \text{ где,} \quad (13)$$

Y_{YB}^1 , Y_{YB} – удовлетворенность управлением ЦГиЭ врачей после и до совершенствования управления

$$\text{УУЦ}_B = \frac{90,0}{79,0} \equiv 1,1$$

Социальная эффективность от удовлетворенности управлением ЦГиЭ:

$$\text{УУЦ} = 1,3 \cdot 1,1 = 1,43$$

Социальная эффективность от удовлетворенности своей работой определили как произведения коэффициентов удовлетворенности своей работой руководителей ЦГиЭ и врачей:

$$\text{УСР} = \text{УСР}_P \cdot \text{УСР}_B \text{ где,} \quad (14)$$

УСР_P , УСР_B – коэффициенты удовлетворенности руководителей и врачей ЦГиЭ своей работой

Коэффициент удовлетворенности руководителей ЦГиЭ своей работой вычисляли по формуле:

$$\text{УСР}_P = \frac{Y^1_{PP}}{Y_{PP}} \text{ где,} \quad (15)$$

Y^1_{PP} , Y_{PP} – удовлетворенность руководителей ЦГиЭ своей работой после и до совершенствования управления

По формуле 10.14, находим уровень коэффициента удовлетворенности руководителей ЦГиЭ своей работой:

$$\text{УСР}_P = \frac{100,0}{60,7} \equiv 1,6$$

Коэффициент удовлетворенности врачей своей работой выражается по формуле:

$$\text{УСР}_B = \frac{Y^1_{PB}}{Y_{PB}} \quad (16)$$

Y^1_{PB} , Y_{PB} – удовлетворенность врачей ЦГиЭ своей работой после и до совершенствования управления

Коэффициент удовлетворенности врачей своей работой будет:

$$\text{УСР}_B = \frac{Y^1_{PB}}{Y_{PB}} \equiv \frac{84}{69} \equiv 1,2$$

Используя формулу (13) определяем социальную эффективность от удовлетворенности своей работой кадров управления ЦГиЭ:

$$\text{УСР} = \text{УСР}_P \cdot \text{УСР}_B = 1,6 \cdot 1,2 = 1,92$$

Используя формулу (10.2) определяем социальную эффективность в связи с повышением удовлетворенности различных групп респондентов совершенствованием управления ЦГиЭ:

$$\text{СЭ}_y = \text{УДЦ} + \text{УОС} + \text{УУЦ} + \text{УСР} = 6,5 + 2,1 + 1,43 + 1,92 = 37,5$$

$$\text{СЭ}_y = 11,95$$

Социальная эффективность от совершенствования управления ЦГиЭ составляет 11,95. Таким образом, совершенствования организационной структуры управления ЦГиЭ дает ощутимую социальную эффективность и является дополнительным подтверждением целесообразности комплекса мероприятий

по совершенствованию системы управления санитарно-эпидемиологической службой.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Короп А.Ф. Методика определения и оценки медицинской социальной и экономической эффективности внедрения результатов научных исследований в практику здравоохранения (методические рекомендации). Харьков, 1996, 24 с.

2. Короп А.Ф., Федченко Ю.Г., Сокол К.М. Результаты социологического исследования по оценке организации качества и эффективности специализированной медицинской помощи. Проблемы медицинской науки та освіти, 2000, №3, с.4-6.

3. Юрченко В.Д., Гульчий Н.В., Гадчук В.И. Методико-социологическая информация – составная часть системы оценки качества медицинских услуг. Киев, 1993, 29 с.

4. Лисицин Ю.П. Комплексные социально-гигиенические исследования, их место и перспективы. Сов. здравоохр., 1973, №6, с.16-22.

5. Шиган Е.Н. Системный анализ в здравоохранении. М., изд. ЦОЛИУВ, 1982, с.72.

ПОДГОТОВКА ПРЕДПРИЯТИЯ К АВТОМАТИЗАЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Губарев А.В.

*Рязанская государственная
радиотехническая академия,
Рязань*

В 80-е годы все решало качество, в 90-е реинжиниринг бизнеса, а концепция нынешнего десятилетия – «скорость». Именно скорость информационных потоков в большей степени определяет качество, т.к. управление бизнес-процессами становится более оперативным. Скорость повышения и стабильность уровня качества, а, следовательно, и конкурентоспособность продукции напрямую зависит от скорости обмена информацией как внутри предприятия, так и с внешним миром.

В настоящее время разработано и используется несколько методов повышения конкурентоспособности. Наиболее известными среди них являются всеобщее управление качеством (TQM), управление потребностью в материалах (MRP), управление производственными ресурсами (MRPII) и управление ресурсами предприятия (ERP).

Внедрение перечисленных методов позволяет повысить уровень планирования и управления до стратегического, что возможно только при обеспечении оперативного обмена и анализа информационных потоков. Достигнуть этого можно путем внедрения информационных технологий (CALS-технологий) в систему менеджмента качества (СМК).

Руководство некоторых предприятий само осознает необходимость внедрения информационных технологий в СМК, другие же предприятия к этому подталкивают заказчики.

Заказчик может потребовать создания на предприятии автоматизированной системы менеджмента