

СОВРЕМЕННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ И СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

I Международная научнопрактическая конференция СБОРНИК НАУЧНЫХ ТРУДОВ ПО МАТЕРИАЛАМ КОНФЕРЕНЦИИ

НАУЧНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ НАУКА

Современный менеджмент в здравоохранении и социальной сфере

Сборник научных трудов по материалам I международной научно-практической конференции

31 января 2017 г.

www.scipro.ru Самара, 2017 C 561

Главный редактор: Н.А. Краснова Технический редактор: Ю.О. Канаева

Современный менеджмент в здравоохранении и социальной сфере: проблемы и перспективы: сборник научных трудов по материалам I Международной научно-практической конференции, 31 января 2017 г. Самара: НОО «Профессиональная наука», 2017. 70 с.

ISBN 978-5-00-007147-6

В сборнике научных трудов рассматриваются актуальные вопросы современного менеджмента в социальной сфере по материалам научно-практической конференции «Современный менеджмент в здравоохранении и социальной сфере» (31 января 2017 г.).

Сборник предназначен для научных и педагогических работников, преподавателей, аспирантов, магистрантов и студентов с целью использования в научной работе и учебной деятельности.

Все включенные в сборник статьи прошли научное рецензирование и опубликованы в том виде, в котором они были представлены авторами. За содержание статей ответственность несут авторы.

Информация об опубликованных статьях предоставлена в систему Российского индекса научного цитирования — **РИНЦ** по договору No 2819-10/2015K от 14.10.2015 г.

Электронная версия сборника находится в свободном доступе на сайте www.scipro.ru.

УДК 338 ББК 65



- © Редактор Н.А. Краснова, 2017
- © Коллектив авторов, 2017
- © НОО Профессиональная наука, 2017

Содержание

СЕКЦИЯ 1. МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ И ВОСПИТАНИЯ
Дубинская Т.В. Условия развития профессиональной рефлексии будущих педагогов психологов в процессе обучения в высшей школе
Мухаметшина И.И. Конфликт в организации: сущность, причины и управление2
Чепорова Г.Е., Чепоров В.В. Показатели измерения эффективности использовани бюджетных средств во внешней и внутренней отчетности2
СЕКЦИЯ 2. МЕНЕДЖМЕНТ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ3
Исангужина Ж.Х., Тулегенова Г.А., Калиева А.Т., Кажибай К., Нурпейисова И. ABC/ VE анализ как один из методов современного менеджмента в здравоохранении
СЕКЦИЯ 3. МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ ТУРИЗМА, ОТДЫХА И РАЗВЛЕЧЕНИЙ4
Карташевская И.Ф. Лечебно-оздоровительный кластер Западного побережья Крыма4
СЕКЦИЯ 4. МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ5
Петрова А.В. Разработка документированной процедуры система менеджмента качеств пункт 6.4 «Обеспечение и поддержание зданий в рабочем состоянии» на предприятии ЗАІ «Титанит»
Петрова А.В. Разработка документированной процедуры система менеджмента качеств пункт 6.3.А «Обеспечение и поддержка инфраструктур в рабочем состоянии» н предприятии ЗАО «Цементный завод»

СЕКЦИЯ 1. МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ И ВОСПИТАНИЯ

УДК 1174

Дубинская Т.В. Условия развития профессиональной рефлексии будущих педагогов-психологов в процессе обучения в высшей школе

Дубинская Татьяна Владимировна

Красноярский Государственный Педагогический Университет им. В.П. Астафьева, г. Красноярск.

Dubinskaya Tatyana Vladimirovna

Krasnoyarsk State Pedagogical University name after V.P. Astafyef, Kracnoyarsk.

Аннотация. Рассмотрение существующих условий развития профессиональной рефлексии будущих педагогов-психологов в процессе обучения в высшей школе. Выделение комплекса условий для успешного развития профессиональной рефлексии будущих педагогов-психологов в процессе обучения в высшей школе.

Ключевые слова: Рефлексия. Развитие рефлексии. Условия развития рефлексии. Студенты. Педагоги-психологи.

Abstract. Consideration of the existing conditions of professional reflection of the future teachers-psychologists in the course of study in high school. Professional reflection for the successful development of the future teachers-psychologists in the course of study in high school selected set of conditions.

Keywords: Reflection. Development of reflection. Terms development of reflection. Students. Educational psychologists.

В Концепции Федеральной целевой программы развития образования на 2016-2020 годы главной целью обозначается «обеспечение условий ДЛЯ эффективного развития российского образования, которое должно быть формирование конкурентоспособного человеческого направлено на Реализация этой цели зависит потенциала». OT уровня квалификации педагогических кадров и останется не реализована до тех пор, пока не будет решена проблема подготовки специалистов, способных профессионально выполнять педагогическую деятельность, самореализоваться в профессии в своей стране и за ее пределами.

В Федеральный государственном стандарте высшего образования по направлению подготовки 44.03.02 «Психолого-педагогическое образование» обозначена важность формирования готовности осознавать будущей профессии, обладать сформированной значимость своей мотивацией к осуществлению педагогической деятельности; способности к профессиональному самообразованию; способности самоорганизации и проектировать траектории своего личностного развития и профессионального роста.

Обозначенные в государственных документах стратегические направления развития профессионального образования определяют необходимость способного эффективной подготовки грамотного специалиста, К профессиональной деятельности на уровне мировых стандартов. Успешность профессионального развития, личностный рост будущего педагога-психолога определяется уровнем сформированности его самопознания, самоопределения, самоорганизации, саморегуляции, самореализации. Одним из механизмов обозначенных процессов выступает рефлексия.

Современное научное понятие о феномене рефлексии также содержит в себе характеристики многообразных ее проявлений. Рефлексия (англ. reflection) — мыслительный (рациональный) процесс, направленный на анализ, понимание, осознание себя, собственных действий, поведения, речи, опыта, чувств, состояний, особенностей, характера, отношений к себе и к другим своих задач, назначения и т. д. Понятийно, процессуально и функционально рефлексия связана с самонаблюдением, интроспекцией, ретроспекцией, самосознанием [3, 469]. В качестве объекта рефлексии выступают сами процессы рефлексии, способы регуляции человеком собственного поведения и, наконец, собственное

сознание. Центральной характеристикой сознания его ядром утверждается самосознание, как осознание собственного «Я». Благодаря рефлексии сознание носится в поисках смысла бытия, жизни, деятельности: находит, теряет, заблуждается, снова ищет, создает новый смысл и т. д. Оно напряженно работает над причинами собственных ошибок, заблуждений, крахов [13; 23].

представления настоящее время o значении рефлексии В В профессиональной деятельности человека расширились. значительно исследованиях ученых, занимающихся разработкой акмеологических проблем профессионального становления человека, рефлекс принято рассматривать в контексте общей психологической культуры профессионала [9;18;19;20].

В психолого-педагогической деятельности профессиональная рефлексия играет определяющую роль, так как ориентирует будущего педагога на собственной профессиональной самоанализ результатов деятельности, всесторонний анализ поведения детей, родителей, межличностных взаимодействий. В связи с этим рефлексия является профессионально необходимым для осуществления психологоважным качеством, педагогической деятельности, самообразования и саморазвития специалиста, обеспечивающим их эффективность.

Для эффективной профессиональной деятельности творческой И педагогу-психологу вырабатывать самореализации студенту необходимо собственную модель и стратегии организации профессиональной педагогической деятельности, эффективная разработка которых требует обращения к себе. Стоит отметить, что профессиональная рефлексия инициирует и запускает процессы оценки, наблюдения собственной деятельности и вырабатывает уникальные стратегии решения Профессиональных задач. Как отмечает Е.Ф. Томина, профессиональная рефлексия субъекта обеспечивает осмысление прошлого и предвосхищение будущего [21]. Она помогает преодолевать затруднения В

учебной-профессиональной деятельности будущего педагога-психолога. М.Ю. Двоеглазова указывает, что профессиональная рефлексия, направленная на самоисследование социальных отношений, внутренних позиций, определяет построение успешной перспективы профессиональной самореализации в соответствии с наличными возможностями и ресурсами. Она интегрирует, организует, координирует другие профессиональные качества: компетентность, адекватность восприятия, мотивацию достижения [8].

профессионалу Будущему следует знать, какими умениями И способностями ему необходимо обладать, осознавать, в какой мере у него развиты данные умения и способности для эффективной самореализации в психолого-педагогической деятельности. Следовательно, подготовку К педагогической рефлексии и развитие необходимых для этого умений следует начинать в процессе профессионально-педагогической подготовки в процессе обучения в высшей школе до начала педагогической деятельности со способности профессионально-личностной рефлексии - с студента соотнесения себя и возможностей своего «Я» с тем, что предъявляет избранная профессия.

Эффективность развития профессиональной рефлексии студентов педагогов-психологов в процессе обучения в высшей школе предполагает соответствие комплексу неких педагогических условий, которые мы попытаемся рассмотреть в статье.

Если сравнивать человека с животным, то известно, что животное может действовать только в пределах воспринимаемой здесь и сейчас ситуации, оно не может выйти за ее пределы, усвоить отвлеченный принцип. Животное - раб непосредственно воспринимаемой ситуации. Поведение человека же характеризуется способностью абстрагироваться от данной конкретной ситуации и предвосхищать последствия, которые могут возникнуть в связи с

этой ситуацией. Таким образом, отличительной чертой человека является не только наличие сознания или осознанности, но и способность к рефлексии.

Понятие «условие» является общенаучным и представляет совокупность причин, обстоятельств, каких-либо объектов, влияющих на функционирование и развитие какого-либо объекта [15]. В педагогической науке под условиями принято понимать факторы, обстоятельства, совокупность мер, возможностей, способствующих эффективности функционирования педагогической системы. Педагогические условия рассматривают как педагогически комфортную среду, как совокупность мер в учебно-воспитательном процессе, способствующих обучающимися профессионально-творческого уровня достижению деятельности (А.С. Белкин, Л.П. Качалов, Н.М. Яковлева и др.) [16]. В контексте диссертационного исследования под педагогическими условиями нами понимается комплекс мер, обеспечивающих эффективность формирования будущих профессиональной рефлексии педагогов-психологов. Профессиональную рефлексию невозможно передать подобно информации, но её можно стимулировать, формировать, создавая определенные рефлексивноразвивающие условия [10].

Для ее развития важны и психолого-педагогические условия. В диссертационном исследовании Г. Г. Ермаковой описаны следующие условия развития профессиональной рефлексии студентов:

1. Первое условие для развития профессиональной рефлексии будущих педагогов-психологов — это специально организованная рефлексивная деятельность в ходе учебы. Одним из основных компонентов подготовки компетентного и конкурентно способного специалиста является то, насколько хорошо у него сформированы рефлексивные умения. М.Н. Демидко выделяет ту группу умений, благодаря которым обеспечивается рефлексивно-аксиологический компонент реативной работы специалистов. В своих трудах

она говорит об умении рефлексии как о структуре деятельности специалиста. Эта структура представлена у автора в таких элементах как: цель, результат и способ. Для каждого структурного компонента деятельности необходимы специфические рефлексивные умения и навыки. Цель деятельности — оценить потребности к идеалу, в роли которого выступает норма, с точки зрения аксиологии. Ее цель также — оценить поставленную цель и сделать прогноз возможности ее выполнения. Для конкурентноспособного специалиста также, как и выше изложенное, важно скорректировать эту цель согласно требованиям ценностных ориентаций своей профессиональной деятельности.

В роли способов деятельности Г.Г. Ермаковой выступают умения быть готовым к пересмотру своих действий и умение найти альтернативные возможности своей деятельности. Для результата важно умение его эффективно оценить и спрогнозировать, оценить значимость итогов и продуктивности деятельности исходя из внутренних и внешних критериев. По мнению автора, важно уметь взять ответственность за результаты своей деятельности. Рефлексивная деятельность даёт развитие рефлексивным умениям, а это определяет профессиональную рефлексию.

2. Вторым условием профессиональной рефлексии является – рефлексивная Под рефлексивной средой понимается система условий, в которых осуществляется развитие личности. Такая система открывает возможности самопознания и самокоррекции, своих психологических и профессиональных ресурсов. Создание рефлексивной среды приближает будущего педагогапрофессиональной психолога осуществлению жизнедеятельности развитие профессиональной рефлексии. Основные направления начинается профессиональной деятельности – это работа с экзистенциальными феноменами И смыслами, a также ценностями педагога-психолога, осуществление безопасной диагностики своих профессиональных качеств и использование её результатов для профессионального роста.

- 3. Третьим важным условием, способствующим развитию профессиональной рефлексии – это активизация отношений между субъектами – участниками рефлексивной деятельности. Отношения в ходе рефлексивной деятельности в процессе обучения в высшей школе предполагают особенность: преподаватель и обучающийся студент – равноправные субъекты деятельности. Каждый субъект равен другому. Дополняя друг друга при этом сохраняется внутреннее своеобразие. В этой специфике в большинстве своём заключается механизм профессиональной рефлексии. Отношения между субъектами (преподавателем и студентом) очень ценны. Они обеспечивают единство их действий, объединение их сил и взаимосвязь между ними. Благодаря этому, раскрывается потенциал студентов, их опыт и ресурсы, возможности, а также Это приближает к достижению раскрывается мастерство преподавателя. высоких результатов с обеих сторон. Результатом отношений между субъектами в рефлексивной деятельности является совместное творчество и сотрудничество.
- 4. Четвертым условием развития профессиональной рефлексии является актуализация рефлексивности. Рефлексивность это отраженная субъектная позиция участников чего-либо в рефлексивной деятельности. Актуализация рефлексивности это актуализация потребности в пересмотре своей профессиональной позиции.

Такая актуализация означает, что с помощью рефлексии студент выходит из рамок собственной профессии. Он может с помощью рефлексии смотреть на собственную профессиональную деятельность «глазами другого человека». Если рефлексивность актуализирована, она может помочь студенту преодолевать собственный эгоцентризм. Найденный смысл даёт личности

перспективу внутренних изменений и профессиональных стереотипов. Он открывает путь для дальнейшего профессионального роста.

5. Пятым условием развития профессиональной рефлексии будущих педагогов-психологов является использование образовательных средств и технологий, развивающих профессиональную рефлексию.

Сформировать и развить рефлексивные умения можно с помощью целой системы средств:

- это организация учебных материалов на основе индуктивных и дедуктивных теорий и использование различных методов познания;
 - применение новых технологий обучения;
 - подбор специальных заданий по развитию рефлексии [11].

Учебный процесс высшей школе должен организовываться так, чтобы у студентов еще с первого курса целенаправленно развивалась рефлексия.

Опираясь на исследования А.А. Вербицкого, О.В. Вязововой, О.Г. Грохольской, Т.М. Давыденко, Г.Г. Ермаковой, Н.Г. Иванцивской, И.Г. Липатниковой, Н.Д. Никандрова, Н.М. Пинегиной0, В.А. Сластенина, О.В. Хаустовой, Т.И. Шамовой и др., а также на мнение экспертов, мы хотели бы предложить, что актуализация потребности студентов педагогов-психологов в профессиональной рефлексии, создание рефлексивной среды в ходе обучения в высшей школе, ориентация будущих педагогов-психологов на решение проблемных профессионально-ориентированных задач И психологопедагогических ситуаций, погружение студентов в квазипрофессиональную являются необходимыми педагогическими условиями деятельность эффективного формирования профессиональной организации процесса рефлексии.

Одним из наиболее эффективных условий развития профессиональной рефлексии на наш взгляд является актуализация потребности студента педагога-

профессиональной рефлексии. Залогом будущего психолога В обучающихся профессионального успеха постоянно для является поддерживаемый интерес к выбранной профессии, к получаемым знаниям. По мнению Н.Г. Иванцивской, в ходе учебно-профессиональной деятельности у обучающегося формируется собственная стратегия получения знаний, впоследствии переходит на сферу профессиональной деятельности. Именно осознание важности получаемых знаний даёт мотивацию в процессе обучения, которая необходима для профессионального становления студентов педагогов психологов.

Термин «актуализация» происходит от латинского actualis (деятельный) и понимается как переход ИЗ состояния возможности состояние [6]. действительности Важно. чтобы В процессе профессиональнопедагогической подготовки для будущего педагога-психолога были условия для самостоятельного определения и осознания мотивов, целей, выбора средств своей деятельности, рефлексии результатов, а также осуществлялся перевод учебных профессионально-ориентированных задач и педагогических ситуаций в жизненно важные проблемы студента. Отношения преподавателей с обучающимися следует строить исключительно на основе доверия, открытости, диалога, для создания позитивной атмосферы. В таких условиях возможна актуализация потребности студента в профессиональной рефлексии.

Рефлексивный подход к профессионально-педагогической подготовке будущего педагога-психолога предусматривает стимулирование внутренних усилий её саморазвитие, к личностному личности: стремление И профессиональному росту. Данный подход связан с внутренними условиями рефлексивной среды, при которых личность осознает смысл предпринимаемых действий. Кроме того, рефлексивная среда способствует возникновению у будущего потребности рефлексии [11].специалиста В Исходя ИЗ

вышесказанного, следующим педагогическим условием формирования профессиональной рефлексии будущего бакалавра педагогического образования является создание рефлексивной среды в ходе профессионально-педагогической подготовки в процессе обучения в высшей школе. Е.П. Белозерцев отмечает трактовки термина «среда»: совокупность окружающих данный предмет, человека и воздействующих на них (прямо или косвенно); совокупность влияний, которые изменяют и определяют развитие жизни [1]. В психолого-педагогической литературе (Б.В. Всесвятский, Дж. M.B. Кларин, А.И. Савенков и др.) акцентируется Дьюи, И.И. Ильясов, внимание на том, что для решения исследовательских задач следует создавать специальную развивающую среду, обеспечивающую необходимые условия для профессионального становления [22 и др.].

Ю. Степанов указывает, что создание на рабочем месте рефлексивной среды является наиболее эффективным методом формирования профессиональной рефлексии. В диссертационном исследовании А.А. Бизяевой под рефлексивной средой понимается система условий развития личности, открывающая ей возможность самоисследования и самокоррекции социально-психологических и профессиональных ресурсов. Автор выделяет функции такой среды: 1) развивающая; 2) организующая; 3) регулятивная; 4) социальная; 5) интегрирующая; 6) смыслотворческая . Л.М. Ильязова и Л.Б.Соколова выделяют требования к рефлексивной среде: 1) рефлексивная образовательная среда соразмерна развивающейся в ней личности; 2) организация в ней носит социально-личностный характер; 3) в ней обязательно должно быть внутреннее противоречие или субъективное затруднение; 4) рефлексивная образовательная среда вариативна, обучающийся и преподаватель имеют возможность строить образовательную среду на основе своих потребностей; 5) рефлексивная образовательная среда направлена на формирование у субъектов всех видов рефлексии и развитие ее уровней [7; 14].

Рефлексивная среда профессионально-педагогической системе подготовки будущего педагога-психолога включает: неопределенность, стимулирующую личность на поиски собственных ориентиров самореализации; свободный выбор, связанный с вариативностью и предоставляющий будущему возможность самостоятельного творческих решений поиска профессиональных ситуаций; информационно-деятельностную направленность содержания и форм представления учебного материала, что обеспечивает высокий уровень самостоятельности учебно-познавательной позволяющую направить в нужное русло деятельности; диалогичность, познание и созидание собственного Я; фактор времени, связанный с процессом рефлексии на занятии [23]. Таким образом, создание организации рефлексивной среды в ходе профессионально-педагогической подготовки в эффективности призвано способствовать вузе формирования профессиональной рефлексии будущего бакалавра педагогического образования.

Следующим педагогическим условием, оказывающим, по нашему мнению, влияние на эффективность формирования профессиональной рефлексии студента педагога-психолога, является ориентация будущего специалиста на решение проблемных профессионально-ориентированных задач и педагогических ситуаций. Элементы проблемного обучения, появившись в период античности, развивались в эпоху Просвещения: эвристические беседы Сократа, проблемные диалоги Ж.-Ж. Руссо. В истории отечественной педагогики примером проблемного изложения материала являются лекции К.А. Тимирязева. В высшей школе проблемное обучение заключается в «чтении проблемных лекций», что подразумевает под собой необходимость ставить

профессионально-педагогические проблемы, а на практике реализовывается в постановке вопросов и решении задач.

Проблемное обучение представляет собой систему приемов, обеспечивающих целенаправленные действия педагога по организации включения механизмов мышления и поведения обучающихся путем создания проблемных ситуаций [12]. проблемной интерпретации Суть учебного материала состоит в том, что преподаватель не сообщает знаний в готовом виде, но ставит перед обучающимися проблемные задачи, побуждая искать пути и средства их решения.

Проблемное обучение осуществляется В трёх основных формах: проблемного изложения материала преподавателем в лекциях (проблемные лекции); частично-поисковой деятельности обучающихся, при участии преподавателя во время проведения практических, семинарских и лабораторных занятий; самостоятельного исследования и решения проблемной ситуации, обучающимися осуществляемого под руководством преподавателя при рефератов, курсовых работ, написании дипломных проектов, при выполнении исследовательской работы в научных кружках и лабораториях [4]. Проблемное обучение способствует развитию умственных способностей, самостоятельности И творческого мышления студентов, оно обеспечивает прочность и действенность знаний, поскольку эмоционально своей ПО природе, вызывает чувство удовлетворения от познания. Проблемная ситуация имеет педагогическую ценность лишь в том случае, когда она позволяет разграничить известное и неизвестное и наметить пути решения проблемы.

Как справедливо отмечает М.В. Романова, во время обучения в высшей школе необходимо ориентировать на задачный и проблемный уровни. Проблемные ситуации в процессе обучения задают вектор формирования профессиональной рефлексии. Особенно важным это является для

будущих педагогов-психологов, т.к. профессиональная рефлексия является их профессионально важным качеством.

Решение будущими педагогами-психологами проблемных профессионально-ориентированных задач и педагогических ситуаций является важным не только в процессе академического обучения семинарских, тренинговых и консультативных занятий), но и в практической деятельности в рамках учебной и производственной практик. В результате рефлексивно-инновационного взаимодействия либо изменяется будущий педагог в направлении профессионального становления и развития, либо меняется деятельность в рамках практического применения знаний. Таким образом, для соблюдения педагогического условия необходимо: данного обеспечение достаточной мотивации, способной вызвать интерес к содержанию проблемы; обеспечение посильности работы с возникающими на каждом этапе проблемами (рациональное соотношение известного И неизвестного); значимость информации, получаемой при решении проблемы для обучаемого.

Мы придерживаемся мысли, что будущий педагог-психолог сможет состояться как профессионал только в том случае, если овладеет умениями решать профессиональные ситуации в процессе профессиональной психолого-педагогической подготовки в высшей школе. Для достижения данной задачи необходимо, чтобы познавательная деятельность будущего педагога-психолога была адекватна профессиональной деятельности [2], т.е. воспроизводила в себе черты той профессионально-педагогической деятельности, к которой он готовится.

Исследователи отмечают, что развитие профессиональной рефлексии необходимо организовывать через процесс погружения в профессиональную деятельность. Отсюда следует, что развитие профессиональной рефлексии

осуществляется с переходом от учебной деятельности к профессиональной, т.е. постепенного изменения, трансформации личностной позиции в профессионально-личностную.

Вербицкий Возможность такого перехода A.A. видит В квазипрофессиональной деятельности, где моделируются, т.е. воспроизводятся в условиях обучения, с той или иной мерой адекватности процессы и явления, в реальной профессиональной происходящие деятельности. моделирования будущей профессиональной деятельности лежит деловая игра. В игре каждый участник усваивает абстрактные, знаковые по форме знания в реальных процессах подготовки и принятия решений, регуляции игровых и учебных действий. Принимая нормы отношений в коллективе будущих педагогов, подчиняясь им, согласуя личные интересы с интересами других участников, каждый обучающийся находится в активной социальной позиции и формируется как профессионал [5]. Г.С. Пьянкова указывает, что с целью развития профессиональной рефлексии содержание игр и упражнений на занятиях надо подбирать таким образом, чтобы в них решались актуальные проблемы и противоречия, существующие в профессиональном поле участников способствующие активизации личности В направлении развития профессионального мастерства [14].

Известно, что освоение будущим студентом профессиональных умений происходит в различных видах деятельности: учебной, квазипрофессиональной, учебно-профессиональной и профессиональной деятельности, что, в свою очередь, предполагает «погружение» в профессиональную деятельность через механизмы самоопределения, самопрограммирования и самореализации. Квазипрофессиональный опыт способствует развитию у будущих бакалавров педагогического образования не только познавательной активности, но и профессиональной мотивации. Квазипрофессиональная деятельность будущего

бакалавра представляет собой моделирование и разрешение проблемных педагогических ситуаций. Исходя из этого, актуализируется важность погружения студентов в квазипрофессиональную деятельность для эффективной интериоризации рефлексивных умений.

Квазипрофессиональный опыт способствует развитию у педагоговпсихологов не только познавательной активности, но и профессиональной мотивации. Квазипрофессиональная деятельность студентов представляет собой моделирование и разрешение проблемных педагогических ситуаций.

Таким образом, на основании анализа научной литературы, мы предположили, что для эффективного развития профессиональной рефлексии будущих педагогов-психологов необходимо наличие комплекса следующих педагогических условий: актуализация потребности будущих педагогов-психологов в профессиональной рефлексии, создание рефлексивной среды в процессе обучения в высшей школе, ориентация будущего специалиста на решение проблемных профессионально-ориентированных задач и педагогических ситуаций, погружение студентов педагогов-психологов в квазипрофессиональную деятельность.

Библиографический список

- 1. Белозерцев, Е.П. Культурно-образовательная среда провинции и здоровый образ жизни студента (теоретико-методологический аспект): монография / Е.П. Белозерцев, И.Б. Щербакова. Воронеж: Типография им. И.А. Болховитинова, 2016. 230 с.
- 2. Бессонова, И.Г. Формирование профессиональной педагогической рефлексии у студентов педвуза: дисс. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Бессонова Ирина Геннадьевна. Ишим, 2007. 185 с.

- 3. Большой психологический словарь / под. Ред. Б. Г. Мещерякова, В. П. Зинченко. 3-е изд., доп. и перераб.- СПб.: ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2006. С 469.
- 4. Буланова-Топоркова, М.В. Педагогика и психология высшей школы: Учебное пособие / М.В. Буланова-Топоркова. Ростов н/Д: «Феникс». 2002. 544 с.
- Бербицкий, А.А. Контекстное обучение в компетентностпом подходе / А.А. Вербицкий // Высшее образование в России. 2006. №11. С.39-46.
- 6. Грицанов, А.А. Новейший философский словарь / А.А. Грицанов. М: Наука, 1999. 359с.
- 7. Давыдова, Г.И. Воспитание рефлексивной культуры учащегося в концептуальном пространстве школьного образования / Г.И. Давыдова // Психическое развитие в онтогенезе: закономерности и возможности периодизации: тез. докладов Международной психологической конф. М.: РГГУ, 1999. С. 31-33.
- 8. Двоеглазова, М.Ю. Структура личностной рефлексии студентов / диссертация кандидата психологических наук: 19.00.01 / Двоеглазова Маргарита Юрьевна. М., 2008. 190 с.
- 9. Деркач А. А. Психолого-акмеологические основы изучения и развития рефлексивной культуры госслужащих / А. А. Деркач, И. Н. Семёнов, С. Ю. Степанов. М.: РАГС, 1998. 250 с.
- 10. Дмитриева, Т.В. Развитие рефлексии у студентов как педагогическая задача / Т.В. Дмитриева, Н.Е. Седова // Вестник Тюменского государственного университета. 2009. №5. С.33-42.

- 11. Ермакова, Г.Г. Педагогические условия развития профессиональной рефлексии педагога: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Ермакова Галина Григорьевна. Оренбург, 1999. 153 с.
- 12. Ещеркина, Л.В. Проблемно-ориентированный метод обучения / Л.В. Ещеркина, А.Е. Можеевская // Южно-Уральский государственный университет. Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2011. С. 32-35.
- Зинченко В. П. Миры сознания и структура сознания / В. П. Зинченко
 // Вопросы психологии. 1991. № 2. С. 18.
- 14. Ильязова, Л.М. На пути к рефлексивной образовательной среде вуза/ Л.М. Ильязова, Л.Б. Соколова // Credo new, 2005. №1 (41). C.207-215.
- 15. Ипполитова, Н. Анализ понятия «педагогические условия»: сущность, классификация / Н. Ипполитова // General and Professional Education. 2012. №1. С. 8-14.
- 16. Качалов, А.В. Педагогические условия формирования творческой самостоятельности студентов педвуза / А.В. Качалов // Известия Уральского гос. ун-та. 2009. №1/2(62). С. 212-217.
- 17. Пьянкова, Г.С. Личностная и профессиональная рефлексия: психологический практикум / сост. Г.С. Пьянкова; Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. Красноярск, 2012. 125 с.
- 18. Рефлексивно-организационные аспекты формирования мышления и личности в образовании и управлении / И. Н, Семёнов, Г.И. Давыдов, Т.Г. Болдина и др. М.: ИРПТиГО, 2003.
- 19. *Селезнева Н.Т.* Психологическая культура руководителя системы образования / Н.Т. Селезнева. М.; Красноярск, 1997. 284 с.

- 20. *Селезнева Н.Т.* Регуляция психологической культуры руководитея в системе социально-педагогического взаимодействия / Н.Т. Селезнева. М.; Красноярск, 1997. —141 с.
- 21. Томина, Е.Ф. Реализация рефлексивной концепции Дж. Дьюи в современной высшей школе [Электронный ресурс] / Е.Ф. Томина // Известия ВУЗов. Поволжский регион. Гуманитарные науки. 2011. №2. Режим доступа: http://cyberleninka.ru/article/n/realizatsiya-refleksivnoy-kontseptsii-dzhdyui-v-sovremennoy-vysshey-shkole.
- 22. Хаустова, О.В. Педагогические условия развития проектировочных умений в ходе организации учебно-исследовательской деятельности студентов [Электронный ресурс] / О.В. Хаустова // Современные проблемы науки и образования. 2014. № 2.. Режим доступа: http://cyberleninka.ru/article/n/pedagogicheskie-usloviya-razvitiya-proektirovochnyh-umeniy-v-hode-organizatsii-uchebno-issledovatelskoy-deyatelnosti-studentov.
- 23. Хлусова, А.А. Рефлексивная среда как компонент технологии формирования рефлексивной компетентности студентов / А.А. Хлусова // Историческая и социально-образовательная мысль. ИСОМ . 2011. №3. С. 51-53

Мухаметшина И.И. Конфликт в организации: сущность, причины и управление

The conflict in the organization: the nature, causes and management

Мухаметшина И.И.

студентка 2 курса

ФГБОУ ВО «Башкирский Государственный университет»

Научный руководитель

к.э.н., доцент кафедры менеджмента и маркетинга ФГБОУ ВО «Башкирский Государственный университет»

Насырова С.И.

Mukhametshina I.I.

2nd year student

FGBOU VO "Bashkir State University"

scientific adviser

Ph.D., Associate Professor, Department of Management and Marketing

FGBOU VO "Bashkir State University"

Nasyrova S.I.

Аннотация: отношения внутри производственного коллектива сказываются на работе всего предприятия. То, как сотрудники относятся друг другу, влияет на их эмоциональное состояние и производительность

Ключевые слова: конфликты, управление персоналом

Abstract: The relations within the work collective impact on the entire enterprise. The way employees relate to each other, affect their emotional state and performance

Keywords: conflict, human resource management

Отношения внутри производственного коллектива сказываются на работе всего предприятия. То, как сотрудники относятся друг другу, влияет на их эмоциональное состояние, производительность и так далее. Управление конфликтами на предприятии дело сложное. Необходимо знать своих подчиненных, их психологические особенности, предугадывать их настроения.

Сотрудники любого предприятия много чем отличаются друг от друга. Конечно же, все они по-разному воспринимают то, что происходит вокруг.

Различные взгляды на одни и те же события являются явлением вполне естественным, однако не стоит забывать то, что именно с них и начинаются конфликты. 1

Сущность конфликта заключается в том, что противоположные мнения, позиции, интересы сталкиваются, пытаясь подавить друг друга. Все это приводит к тому, что работа коллектива ухудшается, нормальное взаимодействие исчезает. Управление конфликтами в организации должен взять на себя менеджер. Ситуации, которые могут перерасти в нечто неприятное, он должен предвидеть и пресекать еще до момента их появления.

Управление конфликтами в организации — это своего рода искусство, которым, кстати, не так-то просто овладеть.

С точки зрения видов конфликтов следует выделить два наиболее существенных.

Функциональными называются те конфликты. Которые находятся под контролем руководства. Они являются предусмотренными и несут определенную пользу для самой организации. Как правило, они возникают во время деловой полемики, совещаний и так далее. Важным является то, что обе стороны полностью контролируют не только себя, но и всю ситуацию в целом.

Дисфункциональным называется тот конфликт, который вышел из-под контроля руководства. Он обязательно приведет снижению уровня производства, появлению враждебных отношений, неправильному распределению ресурсов и так далее. Если не удалось пресечь ненужный конфликт заранее, то лучше всего устранить его максимально мягко и незаметно.

_

 $^{^{1}}$ Вергилес Э.В. Возникновение и разрешение конфликтных ситуаций в организации / Э.В. Вергилес. - М.: МИЭИФиП, 2003. - 26 с.

В некоторых случаях достаточно просто изменить условия, в которых находятся сотрудники.

Причины конфликтов бывают различными. Основными принято считать три. Первый связан с целями. Суть в том, что стороны видят различное будущее одних и тех же объектов. Вторая разновидность конфликтов непосредственно связана с тем, что стороны не могут придти к консенсусу в поиске путей решения сложившейся проблемы. В последнюю группу входят конфликты, которые появились по причине тех чувств и отношений, которые люди испытывают друг к другу. Чтобы освоить управление конфликтами в организации, необходимо понять их суть, определить то, с чем они связаны. ²

Рассмотрим подробнее причины возникновения организационных конфликтов.

Недостаточность ресурсов для выполнения своих обязанностей. Выполняя обязанности на своем рабочем месте, человек хочет получать полный объем необходимых ему для этого ресурсов. При этом обычно распределение ресурсов происходит из максимальной потребности работника, поэтому каждый старается показать, что именно ему они сейчас важнее, что его работа более значима для предприятия и принесет больше пользы. В связи с этим разгораются конфликты организационные.

Недовольство внутренней структурой организации. В каждой организации существует структура. Выполняя свои функции, отделы образуют взаимосвязь. При этом каждый старается получить максимальную выгоду именно для своего подразделения. Например, надо взять нового сотрудника, а финансовый отдел сокращает бюджет. Это выльется в спорную ситуацию между отделом персонала

_

² Щербаков И.Д. Конфликты в организации, причины их возникновения и способы разрешения // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2014. № 3 [Электронный ресурс].

и финансовым подразделением. Прибыль рабочих зависит от объема выполненных работ, при этом между ними существует конкуренция.

Такая проблема актуальна для организаций, в которых заработная плата работника зависит от выполнения плана (например, план страхования, продаж). В таких случаях каждый работник старается «перетянуть» клиентов на себя, чтобы получить большую прибыль. Отношения в организации становятся натянутыми, в итоге появляется конфликт.

Конфликт ролей. Каждый служащий выполняет свою роль на предприятии, ожидает выполнения обязанностей и от других сотрудников. При этом их взгляды на выполняемые роли друг друга могут не совпадать.

Изменения в организации: технические, организационные и другие. Человек с настороженностью относится к любым изменениям, особенно если они происходят на рабочем месте. Сотрудник, имеющий большой стаж, будет с недоверием воспринимать новинки на работе, ему привычнее и легче работать по старым правилам. Поэтому, если руководство пожелает сменить старый уклад, усовершенствовать материально-техническую базу, это может вылиться в протест работников.

В обязанностях служащего четко не указано, за что и какую он несет ответственность. Если внутри организации люди четко не знают, как распределяется ответственность, то при возникновении неприятных ситуаций вина будет перекладываться ими друг на друга. Поэтому хороший менеджер должен четко составлять перечень обязанностей каждого работника и закреплять за ними ответственность за конкретные ситуации.

Управление конфликтами в организации осуществляется при помощи различных методов. К ним относят:

- те, которые основаны на использовании занимаемого руководящего положения;

- те, которые связаны с разделением конфликтующих сторон;
- те, которые связаны с интеграционным механизмом, предназначенным для контроля конфликтующих (куратор и так далее);
- методы, которые связаны с объединением людей посредством общей деятельности.

Управление организационными конфликтами можно проводить с помощью создания таких ситуаций.³

Перевод конфликта на межличностный уровень. Данная практика позволяет легче разрешить конфликт. На практике это выглядит так: формируются маленькие, примерно с одним количеством участников конфликта, группы и с ними начинают сотрудничать психологи. Используя различные методики, психологи предлагают участникам рассмотреть, чего больше принесет конфликт в развитие предприятия: позитива или негатива. Настолько ли важен предмет спора, чтобы устраивать конфликт? Также специалисты проводят различные упражнения из социальных тренингов, например такие, как обмен ролями; учат саморефлексировать. Это позволяет успокоить и расслабить сотрудников, заставить их пересмотреть свои взгляды на конфликтную ситуацию. Однако сложность этого метода заключается в том, что при возвращении групп на свои рабочие места они могут поддаться большинству и снова оказаться втянутыми в конфликт.

Обращение к периферии конфликта. Это обращение к менее втянутым в конфликтную ситуацию участникам. Под влиянием большинства сотрудников, не участвующих в споре, конфликт начнет сам затухать, поскольку не будет получать новых «вспышек».

_

³ Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации / С.М. Емельянов. - М.: Авалонъ, 2006. - 256 с

Правовые механизмы решения. Конфликты решаются с помощью правовых механизмов: официальных приказов, распоряжений, постановлений.

Организационные методы. К ним относятся: смена руководителя, выявление неформальных лидеров.

Поскольку конфликты появились вместе с человечеством, они стали неотъемлемой частью социальной жизни. Конфликты организационные могут как улучшить деятельность организации, например, с помощью появления новых идей, совершенствования рабочего процесса, так и приостановить ее развитие из-за высокой степени конфликтности в коллективе: сотрудники будут заняты только решением своих проблем и оставят без внимания производственные вопросы. Поэтому руководство компаний должно уметь своевременно и правильно разрешать конфликты организационные.

Верно найденный путь к разрешению спорной ситуации принесет для организации новые пути развития, идеи и при этом сохранит дружный коллектив.

Библиографический список

- 1. Насырова С.И. Экономическая теория. Раздел: Микроэкономика: Учебное пособие для студентов экономического факультета / С.И. Насырова. Уфа: РИЦ БашГУ, 2012. 284 с.
- 2. Беглова Е.И., Насырова С.И. Образование как основа человеческого развития // "Актуальные вопросы экономической теории: развитие и применение в практике российских преобразований": материалы IV Всероссийской научнопрактической конференции. Уфа, 2015. С. 220-225.
- 3. Щербаков И.Д. Конфликты в организации, причины их возникновения и способы разрешения // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2014. № 3 [Электронный ресурс].

- 4. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации / С.М. Емельянов. М.: Авалонъ, 2006. 256 с
- 5. Вергилес Э.В. Возникновение и разрешение конфликтных ситуаций в организации / Э.В. Вергилес. М.: МИЭИФиП, 2003. 26 с.

УДК 338.266

Чепорова Г.Е., Чепоров В.В. Показатели измерения эффективности использования бюджетных средств во внешней и внутренней отчетности

Indicators to performance measuring of use of budgetary funds in the external and internal reporting

Чепорова Галина Евгеньевна,

Кандидат педагогических наук, доцент, преподаватель Таврического колледжа, Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского

Cheporova Galina Evgenievna,

PhD, Associate Professor, Taurida College V.I. Vernadsky Crimean Federal University

Чепоров Валерий Владимирович

Кандидат физико-математических наук, доцент кафедры учета, анализа и аудита Института экономики и управления,

Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского

Cheporov Valeriy Vladimirovich,

PhD, Associate Professor, department of Accounting, Analysis and Audit of Institute of Economics and Management

V.I. Vernadsky Crimean Federal University

Аннотация: усиления контроля за использованием бюджетных средств требует совершенствования показателей эффективности их использования, как во внешней, так и внутренней отчетности.

Ключевые слова: результативность, эффективность, отчетность, подотчетность, бюджетные средства.

Abstract: to strengthen control over budget spending requires improving efficiency in their use, both in the external and internal reporting.

Keywords: effectiveness, efficiency, reporting, accountability, budget.

Финансовые ограничения в государственных расходах в последние годы привели к призывам к более высокой степени подотчетности и, следовательно, к непрерывным усилиям по повышению эффективности и результативности государственных услуг (Полланен [12]). Цель оценки эффективности заключается в решении вопросов подотчетности и организационной эффективности.

Проблеме эффективности бюджетных расходов в Российской Федерации,

как и во многих развитых странах, уделяется значительное внимание. Свое отражение проблемы эффективности бюджетных расходов в посланиях Президента Российской Федерации (Саунин [1]). Так, в 2004 году введен отдельный раздел по направлениям повышения эффективности бюджетных 2007 году отмечено, ЧТО «бюджетная политика должна формироваться исходя из необходимости повышения эффективности и прозрачности управления общественными финансами», в 2008 году указана необходимость «внедрения в практику деятельности Правительства Российской Федерации современных методов оценки эффективности бюджетных расходов», в 2009 году указано, что «в государственном секторе должна быть создана эффективная система аудита результативности бюджетных расходов», а 2013 – 2015 годы поднята проблема «разработки и внедрения системы ежегодного анализа эффективности расходов».

Вообще говоря, существуют два основных похода к тому, как будет внедрено измерение эффективности. Во-первых, оно необходимо в качестве ключевой части подотчетности государственных организаций и местных правительств. Кроме того, измерение эффективности предназначено оказывать влияние на эффективность и результативность организаций и их программ и услуг.

Показатели эффективности могут быть использованы для той или иной цели и аудитории, которые требуют рассмотрения проблем выработки значимой системы измерения эффективности.

Общественная подотчетность или внешняя подотчетность является средством для того, чтобы правительства отвечали на запросы граждан для оправдания использования государственных ресурсов; внутренняя отчетность относится к пониманию того, что организации должны готовить информацию для своих руководителей по обоснованию принимаемых решений и следованию

стратегии.

Внешняя отчетность является публичным документом измерения эффективности и часто ассоциируется с публичной подотчетностью о результатах деятельности. Внутренне измерение эффективности, как правило, проводят отделы, отвечающие за программы, операции, политику, процессы к соблюдению законов и правил.

Сложность отчетности об эффективности иллюстрирует Клюверс [7]. Он описывает внутреннюю и внешнюю отчетность в контексте отчетности трех реляционных судов. Он предполагает, что возникают три сложных отношения подотчетности: отношения «законодательная власть-гражданин», отношения «законодательная власть –администрация», а также отношения «администрациягражданами» (Клюверс [7]).

В каждом конкретном случае относительная сила и интересы игроков в рамках отношений подотчетности и связь между ними будут влиять на природу и понимание подотчетности.

Перфоманс, объединяющий показатель как результативности И эффективности, является важным элементом каждого из этих отношений Тем не менее, проблемный характер подотчетности деятельности будет усиливаться, если будет результатам ЧТО предоставление информации о результатах деятельности снижается, хотя данные свидетельствуют о том, управленческий контроль за информацией об эффективности противоречит отношениям подотчетности.

Ранние методы измерения повышения организационной эффективности в некоммерческих секторах экономики почерпнули многое из финансовых и бухгалтерских моделей. Широко применяются такие модели, как отдача на инвестиции (ROA), рост продаж и рентабельность прибыли. Они предоставляют пользователям легкий инструмент измерения и общую основу для сравнения с

другими организациями. Между тем, опора только на финансовые и бухгалтерские модели в перфомансном измерении вызвали много критики из-за вводящих в заблуждение сигналов для непрерывного улучшения и адаптации в современных условиях (Каплан и Нортон [6]).

Финансовые и бухгалтерские методы обеспечивают весьма ограниченный охват организационной эффективности и не учитывают такие стратегические области, как обучение и инновации в организациях. Только финансовая информация вряд ли поможет менеджерам нацелить организацию в правильном направлении.

Возможные искажения, создаваемые этими реляционных судами могут повлиять на целостность информации об исполнении бюджета.

Недостатки в опоре только на финансовые показатели (Метавай и Гилман [8]) могут привести менеджеров организации к:

- близорукости, поскольку финансовые показатели могут лишь подчеркнуть краткосрочные организационные преимущества и быть независимыми от долгосрочного стратегического планирования, развития и инвестиций;
- нефункциональному поведению, когда менеджеры сосредотачиваются на аспектах, которые легко поддаются измерению и являются достижимыми, особенно когда такие меры связаны с вознаграждением;
- Неадекватные внимание к другим аспектам, которые являются стратегически важными для организации, например, персонал в организациях обслуживания и трудоемких отраслях.

В ответ на широко критику были разработаны многомерные структуры, которые покрывают более широкие организационные интересы в финансовых и нефинансовых областях. Система сбалансированных показателей (ВSC) (Каплан и Нортон [6]), Перфомансная пирамида (Кросс и Линч [5]), рамки результатов и

детерминант ([9]) и перфомансная призма (Нили и др. [10]) являются примерами многомерных структур, среди которых в государственном секторе в основном широко применяются ВЅС (Вишневский и Диксон [13], Оже и Рой [2] и Филлипс [11]) и все шире используется в системе высшего образования. (Чен и др., [4] и Адриана и др [3]).

ВЅС является успешной системой оценки повышения эффективности на основе сочетания четырех основных аспектов деятельности: финансовой точки зрения, точки зрения клиента, точки зрения внутренних бизнес-процессов, а также обучения и перспективы роста. Она обеспечивает четыре измерения, касающиеся того, насколько хорошо организация реализует в конкурентной среде "сбалансированные" идеи, чтобы охватить организационную деятельность. Четыре измерения переводятся из видений и стратегий организации. Таким образом, они строят стратегическое видение руководства в отношении аспектов, связанных с эффективностью. ВЅС имеет относительно свободные рамки, которые открыты для интерпретации (Нили [10, с. 202]). Он может быть применен к различным организационных контекстах с модификациями.

В организациях государственного сектора измерение эффективности и результативности усложняется из-за взаимосвязей между функциями бизнеса и социальными функциями. Поэтому и следует рассматривать индикаторы в разрезе этих двух функций.

Одной из основных проблем является связи между расходами бюджета и желаемыми результатами показателей целевых программ.

Концептуально связь между статьями плана финансово-хозяйственной деятельности и показателями программы развития можно осуществить через факторы входящие в показатели программы развития, которые одновременно являются драйверами затрат системы калькулирования на основе деятельности (ABC)

Поскольку смета сбалансирована, то и система показателей программы развития также должна быть сбалансирована.

В этом случае необходимость применения системы сбалансированных показателей становится почти очевидной. При этом основным двигателем в достижении показателей развития является перспектива инноваций и развития системы сбалансированных показателей.

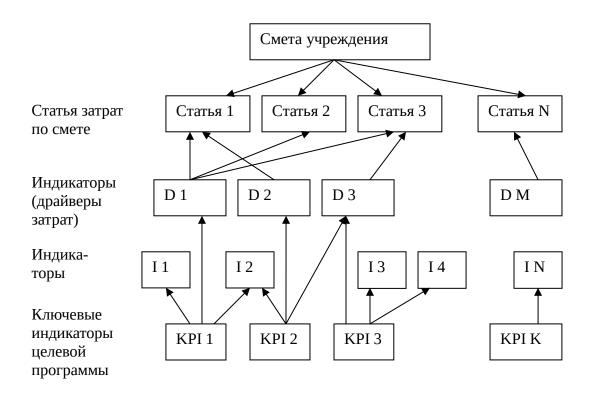


Рисунок 1. Концептуальная связь между статьями плана финансовохозяйственной деятельности и показателями целевых программ.

В качестве примера рассмотрим показатели эффективности деятельности органов местного самоуправления городского округа Администрации города Феодосии и Ялты на 2016 г. в части показателей, связанных с деятельность общеобразовательных учреждений: доля выпускников муниципальных общеобразовательных учреждений, сдавших единый государственный экзамен общей русскому языку и математике, численности выпускников В

муниципальных общеобразовательных учреждений, сдававших ЕГЭ по данным выпускников муниципальных общеобразовательных предметам; доля учреждений, не получивших аттестат о среднем (полном) образовании, в общей численности выпускников муниципальных общеобразовательных учреждений; доля муниципальных общеобразовательных учреждений, соответствующих требованиям обучения; современным доля муниципальных общеобразовательных учреждений, здания которых находятся в аварийном состоянии или требуют капитального ремонта; доля детей первой и второй групп обучающихся общей численности здоровья В В муниципальных общеобразовательных учреждениях; доля обучающихся в муниципальных общеобразовательных учреждениях, занимающихся во вторую (третью) смену; расходы бюджета муниципального образования на общее образование в расчете на 1 обучающегося в муниципальных общеобразовательных учреждениях; доля детей в возрасте 5 - 18 лет, получающих услуги по дополнительному образованию в организациях различной организационно - правовой формы и формы собственности.

Учитывая наличие данного перечня во многих муниципальных образованиях, возникает несколько вопросов, например, каким образом учитываются региональные особенности?, действительно ли данные показатели являются ключевыми в оценке деятельности администрации городов в сфере образования? Но самый главный вопрос заключается в том какая связь между показателями эффективности о объемом финансирования?

Таким образом, несмотря на широкий выбор показателей, которые можно связать с деятельностью предприятий, часть из них носит второстепенный характер. Одной из задач руководства предприятиями является выбор показателей, которые существенным образом характеризуют его деятельность. Такие показатели называют индикаторами. При этом принцип полезности

является ключевым принципом, отделяющим обычные измерители от ключевых индикаторов, а система сбалансированных показателей естественным инструментом стратегического планирования.

Библиографический список

- 1. Саунин А.Н. Аудит эффективности использования государственных средств: Учебное пособие. М.: Издательство Московского университета, 2015. 336 с.
- 2. Auger N., Roy D.A. The Balanced Scorecard: A Tool for Health Policy Decision-making / Canadian Journal of Health. 2004,. .Vol. 95, No.3. pp. 233-234.
- 3. Adriana T. Reka T, V., Vasile C., Alexandra M., 2008, Implementing the balanced scorecard in public institutions for higher education in Romania—an innovative project / European Journal of Management [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://findarticles.com/p/articles/mi_6772/is_2_8/ai_n31029532/
- 4. Chen S.H., Yang C.C., Shiau J. Y., The application of balanced scorecard in the performance evaluation of higher education / The TQM Magazine. 2006 . Vol. 18. pp: 190-205.
- 5. Cross K.F. and Lynch R.L. For good measure / CMA Magazine. 1992. Vol. 66, No.3, pp. 20-24
- 6. Kaplan R.S. and Norton D.P. The balanced scorecard-Measures that drive performance / Harvard Business Review. 1992. January-February. pp. 71-79.
- 7. Kluvers, R. Accountability for Performance in Local Government / Australian Journal of Public Administration. 2003. Vol. 62. pp. 57–69.
- 8. Metawie, M. and Gilman M. Problems with the implementation of performance measurement systems in the public sector where performance is linked to

- pay: A literature review drawn from the UK. 3rd conference on Performance Measurements and Management Control (Nice, September 22-23, 2005)
- 9. Neely A.D., Greory M., Platts K. Performance Measurement System Design:
 Theory and practices / International Journal of operational & Production Management.
 1995. —.Vol.15(4)
- 10. Neely A.D., Adams C. and Crowe P., The performance prism in practice / Measuring Business Excellence. 2001. Vol.5. pp.5-14.
- 11. Phillips J.K. An application of the balanced scorecard to public transit system performance assessment / Transportation Journal. 2004. Vol. 43 No.1. pp. 26-55
- 12. Pollanen, R. Performance measurement in municipalities: Empirical evidence in Canadian context / International Journal of Public Sector Management. 2005. 18(4). pp. 4-24.
- 13. Wisniewski M. and Dickson A. Measuring Performance in Dumfries and Galloway Constabulary with the Balanced Scorecard / The Journal of the Operational Research Society. 2001. Vol. 52, No. 10. pp. 1057-1066.

СЕКЦИЯ 2. МЕНЕДЖМЕНТ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

УДК 615.03:614:2

Исангужина Ж.Х., Тулегенова Г.А., Калиева А.Т., Кажибай К., Нурпейисова И. ABC/ VEN анализ как один из методов современного менеджмента в здравоохранении

ABC/ VEN analysis as one of the public health services method

Исангужина Жамиля Халимовна,

кандидат медицинских наук, ЗКГМУ имени М.Оспанова г. Актобе

Тулегенова Гульжан Акимгереевна,

магистр, ЗКГМУ имени М.Оспанова г. Актобе

Калиева Арнагул Тлегеновна,

ассистент кафедры ЗКГМУ имени М.Оспанова г. Актобе

Кажибай Каламкас,

резидент, ЗКГМУ имени М.Оспанова г. Актобе

Нурпейисова Инжу,

резидент, ЗКГМУ имени М.Оспанова г. Актобе

Zhamilya Issanguzhina,

candidate of Medicine , West Kazakhstan Marat Ospanov state medical university, Aktobe city

Tulegenova Gulzhan

magister, West Kazakhstan Marat Ospanov state medical university, Aktobe city

Kaliyeva Arnagul

assistant, West Kazakhstan Marat Ospanov state medical university, Aktobe city

Kazhibay Kalamkas,

resident, West Kazakhstan Marat Ospanov state medical university, Aktobe city

Nurpeiissova Inzhu

resident, West Kazakhstan Marat Ospanov state medical university, Aktobe city

Аннотация: Одним из методов современного менеджмента в здравоохранении является ABC/ VEN анализ, использование которого в лечебных медицинских учреждениях ведет к рациональное использованию финансовых средств исключению необоснованного применения не формулярных лекарственных средств.

Ключевые слова. ABC анализ, YEN анализ, лекарственные средства (ЛС), лечебное учреждение (ЛУ), формуляр лекарственных средств (ФЛС).

Abstract: One of the modern management of the Public Health Management is ABC/YEN analysis, which use in medical institutions can lead to efficient financial resources use and exemption of abusive application of non-formulary medical recourses.

Keywords: ABC analysis, YEN analysis, medicinal products (MP), medical institution (MI), formular of medicinal products (FoMP)

Менеджмент в современном здравоохранении - это деятельность, направления на совершенствование форм управления, повышение эффективности лечебно - профилактических мероприятий с помощью совокупности принципов, методов и средств, активизирующих трудовую деятельность [1]. Маркетинговая стратегия предполагает ведение лечебнопрофилактической деятельности, в том числе и лекарственный формуляр.

Рациональное использование финансовых средств может способствовать исключению необоснованного применения не формулярных лекарственных средств (ЛС) [2]. Все это ведет к снижению затрат на приобретение медикаментов, повышая таким образом эффективность лечения. Одним из методов медико-экономического анализа, позволяющего при сравнительно небольших усилиях, оценить качество фармакотерапии и лекарственного обеспечения лечебного учреждения является ABC/VEN анализ. ABC/VEN-анализ представляет собой два связанных между собой вида анализа, необходимого для проведения полноценной ретроспективной оценки [3].

Идея АВС анализа строится на основе принципа Парето, который формулируется так: «20% усилий дают 80% результата, а остальные 80% усилий – лишь 20% результата», в настоящий момент более известного как «правило - 20 на 80».

Целью ABC/VEN-анализа является обоснование разработки формуляра лечебного учреждения, экономия средств при оптимизации расходования.

Для проведения ABC-анализа все лекарственные средства ранжируются в порядке убывания затрат на три группы: А – наиболее затратные лекарственные средства, на которые в сумме приходится 80% затрат, В – менее затратные (15% затрат), С – наименее затратные (5% затрат). VEN-анализ проводится параллельно с ABC-анализом и позволяет оценить рациональность расходования финансовых средств и определить, лекарства какой категории преобладают в

работе стационара. В соответствии с международной практикой препараты делят на жизненно важные (vital - V), необходимые (essential - E) и второстепенные (non-essential - N).

Распределить на A, B, C группы при ABC-анализе можно как затраты на лекарства, затраты на медицинские услуги, так и затраты в целом на заболевания. Для проведения ABC анализа все препараты или медицинские услуги (отдельные списки), примененные в группе больных с определенным заболеванием, в отделении или в целом по организации, выстраиваются в таблицу в порядке от наиболее ресурсоемких к наименее ресурсоемким.

После сортировки затрат, вычисляется доля затрат на отдельные лекарственные средства по отношению к сумме затрат на все лекарственные средства в рамках исследования (отделения, стационара и т.д.). Далее производится расчет кумулятивного процента затрат на лекарственные средства. Кумулятивный процент рассчитывается путем прибавления доли затрат на препарат к сумме затрат на другие более дорогие препараты. Далее напротив каждого препарата, начиная с первого, проставляется АВС группа. До тех пор пока кумулятивный процент не достигнет 80% указывается группа А; до 95% (80%+15%) — группа В; и далее до конца — группа С. Таким образом, определяется приоритет рассмотрения лекарственных средств. Приоритетными будут являться препараты группы А, так как на них тратится 80% бюджета отделения или больницы.

VEN-анализ позволяет оценить, лекарства какой категории преобладают в использовании. При затруднении классифицировать лекарственные средства по трем категориям (важные, необходимые и второстепенные, VEN) возможно применение упрощенной схемы – важные и второстепенные (VN), где к важным (V) лекарственным средствам относятся те медикаменты, которые всегда должны быть в наличии, тогда как к второстепенным лекарственным средствам

(N) будут относиться препараты, имеющие более низкую значимость и закупка которых должна быть реализована только после полного удовлетворения спроса на важные (V) лекарственные средства.

Результаты ABC/VEN-анализа позволят провести оценку эффективности реализации лекарственного обеспечения в клинике с позиций клинической фармакологии и принципов рациональной фармакотерапии. Необходимо выявить лекарственные средства, входящие в категорию А (наиболее затратные), при этом не имеющие доказательств эффективности и безопасности (категория N (D) VEN-анализа).

По результатам проведенного ABC/VEN-анализа можно ответить на следующие вопросы:

- Целесообразно ли тратятся финансовые средства на лекарства в конкретном ЛПУ (главным образом, какие препараты в группе А и В).
- Какие шаги необходимо предпринять, чтобы рационализировать лекарственные закупки.
- Какие препараты в первую очередь следует рассмотреть на предмет включения (исключения) в формулярный перечень.
- Соответствуют ли финансовые затраты данным анализа структуры заболеваемости.
- На какие лекарственные средства были выделены избыточные и недостаточные средства.

Таким образом, ABC/VEN анализ является доступной и достаточно простой методикой клинико-экономического анализа затрат на лекарственные средства, а также важнейшим инструментом мониторинга и обеспечения рационального использования лекарственных средств.

Библиографический список

- 1. Торопов С.Э., Захарова Н.Г., Степанова Е.В. Экономика и клиникофармакологический ABC/VEN анализ терапии больных с ВИЧ- инфекцией // ВИЧ- инфекции и иммуносупрессии. 2013. №4. С.30-36.
- 2. Ксенофонтова О.Л. Применение ABC –XYZ анализа для оптимизации деятельности торговой компании // IV Междунородная научнопрактическая конференция «Научное сообщество студентов XXI столетия. Экономические науки». Новосибирск. 2012. С.87-90.
- 3. Белоусов Ю. Б., Кукес В. Г., Лепахин В. К., Петров В. И. Клиническая фармакология. Национальное руководство. Москва. 2009. 964 с.

СЕКЦИЯ 3. МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ ТУРИЗМА, ОТДЫХА И РАЗВЛЕЧЕНИЙ

УДК 08.00.05. 15.2.

Карташевская И.Ф. Лечебно-оздоровительный кластер Западного побережья Крыма

Therapeutic recreation cluster West Coast of Crimea

Карташевская Инесса Филипповна

кандидат географических наук, доцент кафедры менеджмента предпринимательской деятельности Института экономики и управления ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского»

Kartashevskii Inessa Filipowna

candidate of geographical sciences, assistant professor of management of entrepreneurial activities of the Institute of Economics and Management FGAOU IN "Crimean Federal University named after VI Vernadsky"

Аннотация. Рассмотрены ресурсные составляющие Западного Крыма, г. Саки, предложена методика реализации проекта по созданию лечебно-оздоровительного кластера с использованием концептуального моделирования, построения графа логистической цепочки реализации поставленной задачи.

Ключевые слова: туризм, лечебно-оздоровительный кластер, логистическая цепочка. **Abstract.** We consider resource components of Western Crimea, Saki, the technique of the project on creation of medical and health cluster using conceptual modeling, building a supply chain graph accomplish the task.

Keywords: tourism, health and wellness cluster supply chain.

Распоряжением правительства Российской Федерации от 11 ноября 2014 года № 2246-р. Утвержден план мероприятий по реализации Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года. Госпрограммой предусматривается формирование на территории Республики Крым современного международного туристского центра Российской Федерации, который будет соответствовать критериям круглогодичности, востребованности и конкурентоспособности.

Для обеспечения комплексного развития курортно-туристской сферы Республики Крым разработано 6 туристско-рекреационных кластеров, которые включены в федеральную целевую программу «Социально-экономическое развитие Республики Крым и г. Севастополя до 2020 года». Создание и функционирование новых туристско-рекреационных кластеров позволит создать необходимые объекты обеспечивающей инфраструктуры, соответствующие настоящим и перспективным требованиям и потребностям регионов как туристских территорий, активизировать инвестиционную и туристическую деятельность в Крыму. Формирование кластеров осуществляется точечно на всей территории Республики Крым. На создание кластеров в период 2015-2020 годов запланировано выделение средств из федерального бюджета в сумме 22,5 млрд, руб.

В рамках мероприятия предусмотрено:

- создание на территории Евпаторийского городского округа нфраструктуры общенационального центра семейного оздоровления объекты обеспечивающей инфраструктуры туристско рекреационного кластера «Детский отдых и оздоровление»;
- объекты обеспечивающей инфраструктуры туристско-рекреационного кластера в районе озера Чокракское (Ленинский муниципальный район). В рамках мероприятия предусмотрено создание на территории Ленинского муниципального образования инфраструктуры бальнеологического лечебно оздоровительного комплекса;
- объекты обеспечивающей инфраструктуры туристско-рекреационного кластера «Бахчисарайский». В рамках мероприятия предусмотрено создание на территории Бахчисарайского муниципального образования круглогодичного горно-лыжного туристского комплекса с сетью канатных дорог;

- объекты обеспечивающей инфраструктуры туристско-рекреационного кластера «Черноморский». В рамках мероприятия предусмотрено создание на территории Оленевского сельского поселения Черноморского муниципального образования центра развития экстремального, археологического и автотуризма;
- объекты обеспечивающей инфраструктуры туристско-рекреационного кластера «Коктебель». В рамках мероприятия предусмотрено создание на территории Феодосийского муниципального образования центра активных видов туризма;
- объекты обеспечивающей инфраструктуры туристско-рекреационного «Лечебно-оздоровительный В кластера отдых». рамках мероприятия предусмотрено создание на территории Сакского городского округа инфраструктуры грязелечебного курорта, разработка проекта округа санитарной и горно-санитарной охраны курорта Саки [1].

Город Саки — является центром муниципального образования Сакский район, но сам в состав района не входит, а является одним из 11 городов Республики Крым. Находится на Западном побережье Крымского полуострова в 5 км от берега Черного моря, группа здравниц расположена на берегу Керкенитского залива. Площадь городского округа составляет 29 тыс. кв.км. Численность населения на 1.01 2016г. 25,2 тыс. человек. Город широко известен как старейший бальнеологический курорт мирового значения. Основным богатством региона являются Сакские илово-сульфидные грязи, подземные минеральные воды, соленая вода (рапа) Сакского озера, пляжные ресурсы курорта.

Наиболее крупные санаторно-курортные учреждения г. Саки [2]:

- ООО «Санаторий для родителей с детьми «Голубая волна» (900 мест);
- ОАО « Клинический санаторий «Полтава-Крым» (875 мест);

- ФГБУ « Сакский военный клинический санаторий им. Н.И. Пирогова» (850 мест);
- Федеральное Государственное казенное учреждение «Дом отдыха Парус» ФСБ РФ (550 мест);
- Федеральное Государственное казенное учреждение «Дом отдыха «Прибрежный» ФСБ РФ (460 мест);
 - ООО «Санаторий клинический «Саки» (434 мест);
- ГАУ РК « Специализированный спинальный санаторий им. Академика Н.Н. Бурденко» (373 места);
 - ООО « Санаторий « Северное сияние» (324 места);
 - АО « Санаторий « Сакрополь» (327 мест);
 - ООО Лечебно диагностический центр « Юрмино» (174 места);
 - ООО «Солнечный берег» (104 места);
 - «Сакская городская база отдыха «Уют» (400 мест);
 - Детское оздоровительное учреждение ООО «АРТ-Квест» (320 мест).

Рядом с территорией санатория «Голубая волна» находится база отдыха «Прибой». Территория базы отдыха составляет около 10 гектар, на которой расположены 270 домиков и коттеджей разного уровня комфортности. На базе могут одновременно отдыхать около 5000 человек.

Основной профиль лечения курорта: заболевания опорно-двигательного аппарата, гинекологические заболевания, урология, кожные заболевания, органы дыхания, периферической нервной системы, желудочно-кишечные заболевания.

Сакское озеро служило с древних времен объектом соледобычи и народного грязелечения. После того, как в 1807 году французский химик де Сарр произвел первый анализ состава сакских грязей, началось освоение грязелечения на научной основе. В 1828 году на берегу озера были построены небольшая грязелечебница и гостиница для приезжающих больных. В 1849 году было

возведено каменное здание Сакского отделения Симферопольского военного госпиталя, а в 1850 году построили грязелечебницу, рассчитанную на 300 больных. Причем, грязелечение и дальше осуществлялось на открытых площадках, а грязевые ванны нагревались только жарким крымским солнцем. В 1912 году при Сакской грязелечебнице было сооружено новое красивое здание, в котором разместился Институт диагностики и физических методов лечения, позже известный как Цандеровский. Слава о целебных грязях Сакского озера шагнула далеко за пределы Крыма и даже России. В 1925 году в Сакской грязелечебнице лечились уже около трех тысяч человек. В 1938 году здравницы курорта перешли на круглогодичную работу, что позволило лечить до 8 тыс. человек в год.

Целебные свойства сакских грязей привлекали внимание многих ученых: академиков Н.Бурденко, А.Ферсмана, Н.Курнакова, здесь работали профессорадоктора наук А.Вериго, В.Предтеченский, А.Дзенс-Литовский, С.Щукарев, Б.Перфильев, Б.Шостакович, П.Двойченко, А.Малахов, А.Бунеев, А.Пельш и многие-многие другие.

Согласно научным исследованиям А. Щукарева — профессора Московского университета и Харьковского политехнического института конкурентов Сакским грязям в Союзе в смысле качества нет. Среди других групп грязевых курортов СССР Пятигорск имеет грязи из Тамбуканского озера прекрасного качества, но с соленостью всего лишь 7%. Соленость одесских грязей 2-3%, Старой Руссы - 1,5%, а Сакских грязей - 20%. Указанные данные говорят за то, что за Саками всегда останется первое место как основной Всесоюзной грязелечебницы.

В. Корсаков, доктор медицины Санкт-Петербургской Военно-медицинской академии писал, что минеральные грязи ни одного из известных в Европе курортов не похожи на лиманные грязи сакского курорта ни по наружному виду,

ни по химическому складу. Лиманные грязи содержат триметиламин, который до сих пор не найден ни в каких грязях иностранных источников, между тем как за последнее время в западно-европейских клиниках он занял одно из ведущих мест при лечении болезней нервной системы и ревматизма[2].

Таким образом, создание туристско-рекреационного кластера «Лечебнооздоровительный отдых» в Саках обосновано; есть все необходимые ресурсы, однако практического опыта по формированию подобных кластеров в Республике Крым нет.

Нами разработана методика, которая позволяет решать сложные управленческие задачи[3]. Предлагается для решения управленческой задачи по созданию лечебно-оздоровительного кластера воспользоваться ко**нцептуальной** моделью под которой понимается предварительное, приближенное представление о рассматриваемом объекте (процессе), в котором фиксируются наиболее существенные параметры и связи между ними.

В логистическую цепочку формирования туристского кластера рекомендуем включить следующие операции.

- 1. Создание при Министерстве курортов и туризма Республики Крым группы специалистов по формированию Сакского лечебно-оздоровительного кластера.
 - 2. Разработка логической цепочки стратегии развития кластера;
 - 3. Построение графа решения;
 - 4. Разработка тематической карты лечебно-оздоровительного кластера (моделирование).

Создание тематических программ можно определить как формальноэкономическое или логико-экономическое моделирование. Используя возможность комбинации отдельных элементарных экономических моделей существующих и перспективных видов туризма, осуществляя поэтапное моделирование, можно создавать тематические программы.

Граф стратегии формирования туристского лечебно-оздоровительного кластера разрабатывается силами созданной рабочей группы. В ее функции входит:

- разработка концепции развития Сакского лечебно-оздоровительного кластера в Республике Крым,
- проведение ревизии имеющихся ресурсов,
- анализ состояния материально-технической базы
- анализ потенциальных возможностей инфраструктуры, необходимой для развития данного вида туризма,
- создание реестра всех лечебно-оздоровительных предприятий,
- разработка целевой программы
- поиск источников финансирования (внутренние резервы, инвестиции, финансирование из бюджета),
- утверждение программы развития,
- -разработка архитектурного проекта застройки рекреационной зоны,
- построение модели кластера (тематической карты),
- -определение проектов, требующих инвестиционной поддержки,
- разработка региональной программы маркетинга,
- разработка и реализация системы подготовки и повышения квалификации персонала.

Работа завершается созданием хозрасчетного центра Сакского лечебно-оздоровительного кластера.

После выполнения задачи по оптимизации системы управления рабочая группа (отдел) республиканской системы управления расформировывается,

создается новая рабочая группа, нацеленная на создание новых туристских потоков и новых специализированных «ядер» в туристских районах.

Библиографический список

- Постановление Совета Министров Республики Крым от 22 марта
 2016г № 104 «О внесении изменений в постановление Совета министров
 Республики Крым от 09 декабря 2014 года № 501»
 [Электронный ресурс] URL: Rk.dov.ru
- 2. [Электронный ресурс] URL: http://sakilake.com/novosti-smi/istoriya-

sakskogo-ozera-istoriya-sakskogo-kurorta/

3. Карташевская И.Ф. Формирование эффективной системы управления в туризме на основе кластерного моделирования : монография / И.Ф. Карташевская. – Симферополь : ДИАЙПИ, 2012.— 444 с.

СЕКЦИЯ 4. МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

УДК 658.562

Петрова А.В. Разработка документированной процедуры система менеджмента качества пункт 6.4 «Обеспечение и поддержание зданий в рабочем состоянии» на предприятии ЗАО «Титанит»

Development of documented procedures of the quality management system of item 6.4 "Ensuring and maintaining buildings in operation" in the company of CJSC "Titan"

Петрова А. В.

Томский государственный архитектурно-строительный университет, г. Томск pvapnn@mail.ru

Petrova A.V.

Tomsk State Architecture and Construction University, Tomsk

Аннотация: Целью статьи является разработка методики документированной процедуры пункта 6.4 «Обеспечение и поддержание зданий в рабочем состоянии». Разработаны: цель, область действия; понятия, сокращения необходимые для данной документации; основные сведения по процессу; матрица ответственности; блок-схема процесса, а так же схема описания процесса и мониторинг, анализ улучшения процесса; документация и записи по качеству процесса.

Ключевые слова: Обеспечение, поддержание, здание, рабочее состояние, мониторинг, процесс.

Abstract: The purpose of this paper is to develop a methodology documented procedure of paragraph 6.4 "Ensuring and maintaining buildings in working order." Developed: the purpose, scope; concepts needed to reduce this documentation; basic information on the process; responsibility matrix; process flow chart, as well as descriptions of the scheme and monitoring the process, improve the analysis process; documentation and recording of the process quality.

Keywords: Maintenance, maintenance, building, operation, monitoring, process.

Методом разработки данной документированной процедуры является алгоритм:

- **1.** <u>Цель:</u> Обеспечение и поддерживание в рабочем состоянии зданий, для достижения соответствия требованиям к продукции [1, стр. 15].
- **2.** <u>Область действия:</u> Отдел закупок, лаборатория, служба контроля качества, главный инженер, управление кадрами, ОКС.
- **3.** <u>Понятия и сокращения:</u> ОКС отдел капитального строительства.

Ремонт – действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции для того, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования [2, стр. 8].

Инфраструктура — совокупность зданий, оборудования и служб для обеспечения, необходимых для функционирования организации.

4. Основные сведения по процессу:

52

Таблица 1

Основные сведения по процессу

Наименование процесса	Обеспечение и поддержка зданий в рабочем состоянии
Владелец процесса	Начальник отдела капитального строительства
Вид процесса	Ресурсный
Пункт ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008	6. 4.
Входы процесса	Акты состояния зданий и сооружений
Выходы процесса	Акты сдачи – приемки выполненных работ
Описание процесса	Возглавляет работу по обеспечению и поддержанию инфраструктуры в рабочем состоянии; Осуществления руководства непосредственным выполнением работ по капитальному строительству и реконструкции производственных объектов; Организация разработки проектов долгосрочных, среднесрочных и текущих планов капитального строительства; Составление списков на все объекты капитального строительства, заявок на строительные материалы и оборудование;
Критерии оценки процесса	Длительность выполнения работ; Количество повторяющихся несоответствий при приемке работ; Снижение стоимости коммунальных услуг в результате проведенных ремонтных работ;
Методы измерения	Сравнение состояния до реконструкции и после; Проведение контрольных испытаний;

5. Матрица ответственности:

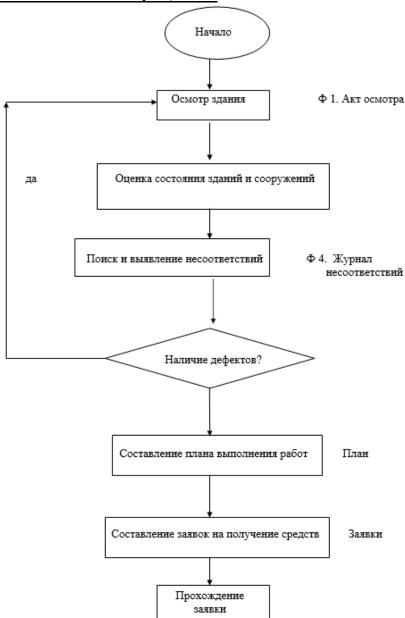
Таблица 2

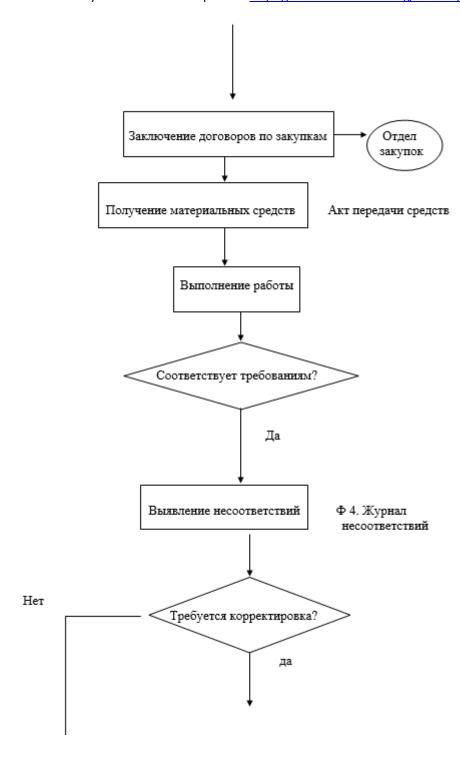
Матрица ответственности

K.	1	OTDCTCTD				
Ответственный Этап	Начальник отдела капитального строительства	Главный механик	Инженер	Служба контроля качества	Отдел закупок	Мастер
1.Планирование процесса						
по оценке состояния						
здания и сооружения	O		И			
2. Разработка плана ремонта	0					И
3. Оформление заявок на						
закупки	О				И	
4.Выполнение ремонтных						
работ	О	И				
5. Мониторинг и						
улучшение процесса	О			И		
6. Анализ и улучшение						
процесса	О					

«О» - ответственный за процесс; «И» - исполнитель;

5.1 Схема и описание процесса:







5.2 Мониторинг, анализ и улучшение процесса:

Сокращение издержек и повышение качества строительных работ, сокращение их сроков, улучшение проектно-изыскательских работ. Содействие внедрению рационализаторских предложений, удешевляющих стоимость и сокращающих сроки строительства, ускоряющих окупаемость

капитальных вложений (без снижения прочности конструкции и ухудшения качества строительных работ) [3, стр. 24].

6.<u>Ссылки</u>:

- ДП 6.1. Обеспечение ресурсами.
- ДП 6.2.1. Общие положения.
- ДП 6.2.2. Компетентность, подготовка и осведомленность.
- ДП 6.3. Инфраструктура.
- ДП 6.4. Производственная среда.

7. Документация и записи по качеству процесса:

Таблица 3

Документация и записи по качеству процесса

Наименование документа	Хранение	
	Ответственный	Срок
Ф 1. Акт состояния зданий и сооружений	Начальник ОКС	3 года
Ф 2. План ремонтных работ	Начальник ОКС	3 года
Ф 3. Журнал мониторинга и измерения процесса	Мастер	3 года
Ф 4. Журнал регистрации несоответствий	Главный инженер	3 года
Ф 5. План корректирующих мероприятий	Начальник ОКС	3 года

8. Образцы форм и журналов

Таблица 4 Форма № 2 Журнал визуальных наблюдений за сооружением

Дата	Участок	Результаты	Меры по	Срок	Отметка о
наблюдений	наблюдений	наблюдений,	устранению	использования	выполнении
		фамилия и	недостатков	(должность и	
		подпись	и дефектов	фамилия	
		наблюдателя		ответственного	
				лица)	
1	2	3	4	5	6

Таблица 5

Журнал осмотра здан	ний и сооружений	
(наименование органи	изации владельца)	
	Начат «» Окончен «»	20г. 20_г.

Наи	Дата	Характеристи	Запланированн	Дата, подпись	Дата,
мено	осмотра	ка	ые	ответственног	подпись лица
вани	объекта	выявленных	мероприятия	о лица,	ответственно
e		дефектов	по устранению	производивше	го за
объе			дефектов	го осмотр	проведение
кта					мероприятий
1	2	3	4	5	6

Вывод: В результате разработанного алгоритма пришли к следующему заключению: происходит сокращение издержек и повышение качества строительных работ, сокращение ИХ сроков, улучшение проектно работ; содействие изыскательских внедрению рационализаторских предложений, удешевляющих стоимость и сокращающих сроки строительства, ускоряющих окупаемость капитальных вложений (без снижения прочности конструкции и ухудшения качества строительных работ).

Библиографический список

- 1. Капоница Н.О. Разработка документации для системы качества предприятия стройиндустрии. учеб. пособие. –Т.: Издательство ТГАСУ, 2012 г. 20с.
- 2. ГОСТ ИСО 9000-2008. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. М.: Стандартинформ, 2009 г. 35с.
- 3. ГОСТ ИСО 9001-2011. Система менеджмента качества. Требования. М.: Стандартинформ, 2012 г. 36с.

УДК 658.562

Петрова А.В. Разработка документированной процедуры система менеджмента качества пункт 6.3.А «Обеспечение и поддержка инфраструктур в рабочем состоянии» на предприятии ЗАО «Цементный завод»

Development of documented procedures of the quality management system 6.3.A item "Maintenance and support infrastructure in working order" at the enterprise JSC "Cement Plant"

Петрова А. В.

Томский государственный архитектурно-строительный университет, г. Томск pvapnn@mail.ru

Petrova A.V.

Tomsk State Architecture and Construction University, Tomsk

Аннотация: Целью статьи является разработка методики документированной процедуры пункта 6.3.А «Обеспечение и поддержка инфраструктур в рабочем состоянии». Разработаны: цель, область действия; понятия, сокращения необходимые для данной документации; основные сведения по процессу; матрица ответственности; блок-схема процесса, а так же схема описания процесса и мониторинг, анализ улучшения процесса; документация и записи по качеству процесса.

Ключевые слова: Обеспечение, поддержка, документированная процедура, мониторинг, процесс.

Abstract: The purpose of this paper is to develop a methodology documented procedure 6.3.A item "Maintenance and support infrastructure in working order." Developed: the purpose, scope; concepts needed to reduce this documentation; basic information on the process; responsibility matrix; process flow chart, as well as descriptions of the scheme and monitoring the process, improve the analysis process; documentation and recording of the process quality.

Keywords: Maintenance, support, documented procedure, monitoring the process.

Методом разработки данной документированной процедуры является алгоритм:

1. Цель: Обеспечение и поддержание в рабочем состоянии инфраструктуры, для достижения соответствия требованиям к продукции [1, стр. 12].

2. Область действия: Отдел закупок, лаборатория, служба контроля качества, главный инженер, управление кадрами.

3. Понятия и сокращения:

Гл-главный

Кор-их- корректирующих

Кап.стр.- капитального строительства

4. Основные сведения по процессу

Таблица 1

Основные сведения по процессу

Наименование процесса	Обеспечение и поддержка инфраструктуры в
D	рабочем состоянии
Владелец процесса	Начальник отдела капитального строительства
Вид процесса	Ресурсный
Пункт ГОСТ Р ИСО 9001-2008	6.3.A
Ресурсы	• Рабочие, строительные материалы, денежные
	средства
Входы процесса	• Акты состояния зданий и сооружений
Выходы процесса	• Акты сдачи-приемки выполненных работ
Описание процесса	Возглавляет работу по обеспечению и
	поддержанию инфраструктур в рабочем состоянии.
	Осуществление руководства непосредственным
	выполнением работ по капитальному
	строительству и реконструкции производственных
	объектов. Организация разработки проектов
	долгосрочных, среднесрочных и текущих планов
	капитального строительства, составление
	титульных списков на все объекты капитального
	строительства, заявок на строительные материалы,
	оборудование.
Критерии оценки процесса	• Длительность выполнения работ, количество
	повторяющихся несоответствий при приемки
	работ, снижение стоимости строительных
	материалов, без потери качества и долговечности
Методы измерения	• Сравнение состояния до реконструкции и после,
	проведение контрольных испытаний

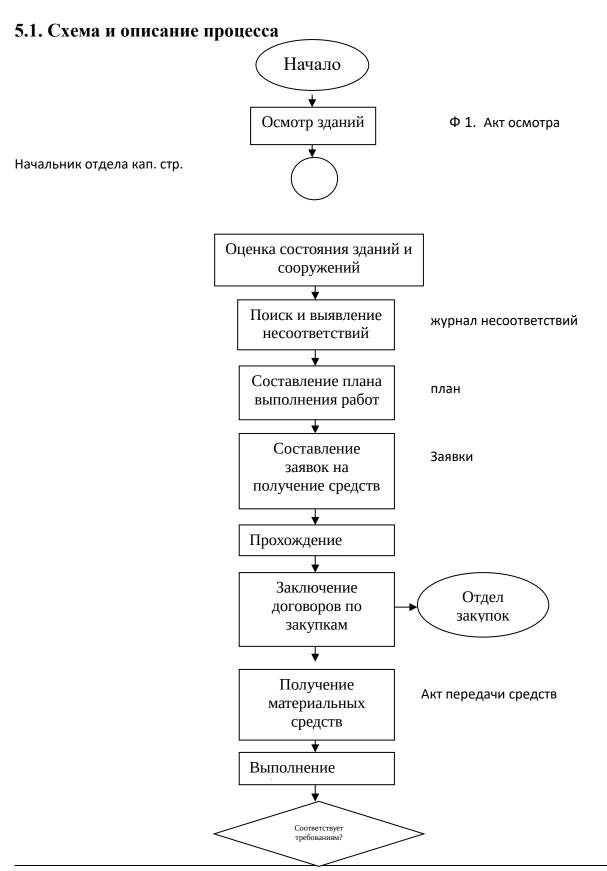
5. Матрица ответственности [2, стр. 25]

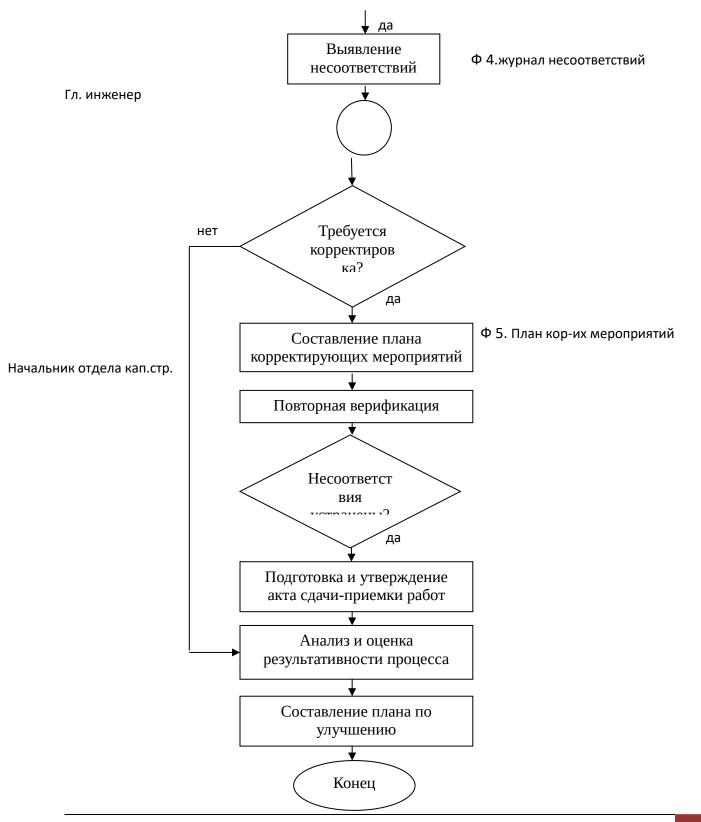
Таблица 2

Матрица ответственности

Этап	Начальник отдела капитального строительства	Гл. механик	Инженер	Мастер	Служба контроля качества	Отдел закупок
Планирование процесса по оценки состояния зданий и сооружений	О		И			
Разработка плана ремонта	О			И		
Оформление заявок на закупки	О					И
Выполнение ремонтных работ	О	И				
Мониторинг и улучшение процесса	О				И	
Анализ и улучшение процесса	О					

О- ответственный за процесс, И – исполнитель





5.2. Мониторинг, анализ и улучшение процесса

Сокращение издержек и повышение качества строительных работ, сокращение их сроков, улучшение и удешевление проектно-изыскательских работ. Содействие внедрению рационализаторских предложений, удешевляющих стоимость и сокращающих сроки строительства, ускоряющих окупаемость капитальных вложений (без снижения прочности конструкций и работ) [3, 16]. ухудшения строительных качества стр.

6. Ссылки:

- ДП 6.1. Обеспечение ресурсами.
- ДП 6.2.1. Общие положения.
- ДП 6.2.2. Компетентность, подготовка и осведомлённость.
- ДП 6.3. Инфраструктура.
- ДП 6.4. Производственная среда.

6.Документация и записи по качеству процесса.

Таблица 3 Документация и записи по качеству процесса

Наименование документа	Хранение	
	Ответственный	Срок
Ф 1. Акт состояния зданий и сооружений	Начальник отдела капитального строительства	3 года
Ф 2. План ремонтных работ	Начальник отдела капитального строительства	3 года

Ф 3. Журнал мониторинга и	Мастер	3 года
измерения процесса		
Ф 4. Журнал регистрации несоответствий	Гл. инженер	3 года
Ф 5. План корректирующих мероприятий	Начальник отдела капитального строительства	3 года

Пример формы Ф 5.

6.План корректирующих мероприятий

Таблипа 4

Корректирующие мероприятия

						IIIII
						нии
П	ИЯ		действия	ния		выполне
Π/	несоответств		ующие	проведе	венный	О
$N_{\underline{0}}$	Вид	Причины	Корректир	Сроки	Ответст	Отметка

Вывод: В результате разработанного алгоритма пришли к следующему заключению: происходит сокращение издержек и повышение качества строительных работ, сокращение их сроков, улучшение и удешевление проектно-изыскательских работ; содействие внедрению рационализаторских предложений, удешевляющих стоимость и сокращающих сроки строительства, ускоряющих окупаемость капитальных вложений (без снижения прочности конструкций и ухудшения качества строительных работ).

Библиографический список

- 1. Капоница Н.О. Разработка документации для системы качества предприятия стройиндустрии. учеб. пособие. –Т.: Издательство ТГАСУ, 2012 г. 20с.
- 2. ГОСТ ИСО 9000-2008. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. М.: Стандартинформ, $2009 \, \Gamma$. 35c.

Электронное научное издание

Современный менеджмент в здравоохранении и социальной сфере

Сборник научных трудов по материалам I международной научно-практической конференции

31 января 2017 г.

По вопросам и замечаниям к изданию, а также предложениям к сотрудничеству обращаться по электронной почте mail@scipro.ru

Подготовлено с авторских оригиналов



Формат 60х84/16. Усл. печ. л. 1,5. Тираж 100 экз.

Издательство Индивидуальный предприниматель Краснова Наталья Александровна

Адрес редакции: Россия, 603186, г. Нижний Новгород, ул. Бекетова 53