

Научная статья

<https://doi.org/10.24412/2220-2404-2024-12-36>

УДК 316.354



Attribution

cc by

МЕНЕДЖЕРИСТСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ

Боровик Д.И.

Южный федеральный университет

Аннотация. Статья представляет собой некоторые результаты осмысления потенциала применения в теории и практике управления государственными медицинскими учреждениями менеджеристских технологий, получивших апробацию и широкое распространение в управлении бизнес-процессами в различных сферах современного российского общества. Кроме того, в статье предпринимается попытка систематизации материалов оценки последствий применения бизнес-технологий управления в различных социальных институтах и в системе здравоохранения в том числе.

Отмечается, что значительная часть научных публикаций, посвященных анализу менеджеристских практик осуществления управленческой деятельности, представляет собой теоретико-методологические попытки обоснования неизбежности широкого внедрения в практику управления государственных учреждений менеджеристских технологий и моделей с довольно схематичным и приблизительным описанием механизмов и последствий такого внедрения. В статье предпринимается попытка представить небольшой абрис авторской рефлексии по этому кругу проблем.

Ключевые слова: менеджеризм, управление, система здравоохранения, медицинские учреждения, бизнес-процессы, менеджеризация, социальный институт.

MANAGERIAL TECHNOLOGIES AS A TOOL FOR IMPROVING THE EFFICIENCY OF MANAGEMENT OF MEDICAL INSTITUTIONS

Dmitry I. Borovik

Southern Federal University

Abstract. The article presents some results of understanding the potential of using managerial technologies in the theory and practice of management of public medical institutions, which have been tested and widely used in business process management in various spheres of modern Russian society. In addition, the article attempts to systematize materials for assessing the consequences of the use of business management technologies in various social institutions and in the healthcare system, including. It is noted that a significant part of scientific publications devoted to the analysis of managerial practices in the implementation of managerial activities are theoretical and methodological attempts to substantiate the inevitability of widespread introduction of managerial technologies and models into the management practice of public institutions with a fairly schematic and approximate description of the mechanisms and consequences of such implementation. The article attempts to present a small outline of the author's reflection on this range of problems.

Keywords: managerism, management, healthcare system, medical institutions, business processes, managerization, social institution.

Введение. На первый взгляд может сложиться вполне себе внешне обоснованное представление о том, что активно ведущийся в научном дискурсе аналитический бум по поводу внедрения в управление социальными институтами и процессами менеджеристских технологий и принципов просто дань моде, реализация достаточно широко представленного в нашей жизни (и не только интеллектуальной, научной) стремления к

заимствованию, простому копированию уже выработанного и освоенного другими. Можно, конечно, согласиться с тем, что некоторый момент «технологического копирайта» присутствует, но только некоторый. Вполне очевиден и бесспорен тот факт, что истоки идеологии и практики менеджеризма основываются не на «модничании», а на вполне рационалистическом целеполагании: стремлении к повышению эффективности деятельности любой организации, независимо от ее

формы. Это, разумеется, относится и к управлению функционированием этих организаций.

Анализ публикаций по менеджериству как идеологии и практике управления бизнес-процессами позволяет сформулировать обобщенную характеристику большинства из них как работ, направленных на обоснование необходимости и разработку методологической базы процесса внедрения принципов, моделей, механизмов и практик управления социальными институтами и процессами на основе менеджеристской идеологии, на разработку и представление комплекса институциональных, функциональных и иных изменений.

Материалы, результаты и обсуждение.

Значительная часть исследовательского материала по проблемам внедрения менеджеристских технологий, моделей и практик, содержащего анализ начала реформирования системы управления государственными организациями и учреждениями, социальными институтами и процессами с их использованием носит либо нейтрально-позитивные оценки, либо критичные (а зачастую и остро негативные) системы аргументации по поводу менеджеристских реформ в управлении.

Сразу отметим, что, в основном, внимание исследователей в этих публикациях обращено на анализ потенциала и первых результатов внедрения менеджеристских практик в такие сферы общественной жизни, как системы образования (школы и вузы), муниципальное и государственное управление и, отчасти, здравоохранение.

Надо признать, что последняя (как, впрочем, и многие другие сферы жизни общества) в качестве объекта исследования перспектив внедрения менеджеристских технологий управления учреждениями пока должным вниманием явно обделены, хотя необходимость оценки полезности, применимости и последствий внедрения этих технологий считается вполне себе разумеющимся.

Справедливости ради необходимо отметить, что все-таки есть ряд серьезных научных работ, в которых заявка на заполнение обозначенных исследовательских лакун вполне содержательно обозначена и результативна. К их числу можно отнести публикации таких отечественных ученых как А.В. Дятлов [1], В.В. Вольчик [2], В.В. Ковалев [3], А.А. Жук [4], Казанцев О.А., [5] предложивших методологические основания анализа самого феномена менеджериства, его содержания, принципов и потенциала, а также сильных и слабых сторон, возможностей внедрения в

управленческую деятельность, содержание и критерияльное выделение методологического аппарата для обнаружения и критики процессов менеджериствации.

К числу других российских ученых, активно занимающихся анализом феномена менеджериствации, обязательно необходимо выделить Е.А. Капогузова, содержательно и обстоятельно анализирующего практику внедрения и развития моделей и механизмов менеджериства в современной России и особенно результатов реализации концепции «электронного правительства» [6]. Значительный исследовательский интерес представляют результаты анализа М. В. Курбатовой и И. В. Доновой негативных последствий внедрения в систему управления государственными организациями и учреждениями так называемых «эффективных контрактов» [7].

Менеджеристские технологии и практики обладают несомненным потенциалом создания и применения оптимальной в своей эффективности модели управления практически любой организацией любой структурной и функциональной сложности, позволяющей преодолеть риски образования неэффективных звеньев управленческого механизма и дублирования функционального репертуара. Это особенно актуально для предельно забюрократизированного механизма управления медицинскими учреждениями, во многом усиливающего проблему отчуждения деятельности от ее результатов и снижающего и без того низкую мотивацию труда. Как известно, именно решение проблемы мотивации путем разделения производственного цикла на отдельные этапы с успешным выполнением задач каждого из них и оценкой результатов по заранее установленным типовым количественным показателям и является одним из важных структурных элементов менеджеристской технологии управления, одним из принципов ее построения и реализации. Одновременно это является одной из важных составляющих новационного потенциала продемонстрировавшей свои возможности корпоративной идеологии эффективности, в настоящее время активно перемещающейся из бизнес-пространства в некоммерческий сектор. Процесс внедрения бизнес-практик в функционирование государственных структур все более явственно приобретает характер и особенности государственного менеджериства. При всей сложности и противоречивости этого процесса неизменным остается сохранение имманентно присущей менеджериству цели – повышение эффективности управления.

Вполне обоснованным нам представляется утверждение о том, что современный дискурс о идеологии менеджериализма представлен большим количеством исследований этого явления, широко представленных в научной литературе и имеющих целью анализ необходимости внедрения менеджеристских практик в управленческие системы; определение и прогнозирование позитивных и негативных последствий их внедрения; обоснование перечня и характера внутренних изменений функционального репертуара управленческих систем различных социальных институтов современного российского общества (государственного и муниципального управления, образования, здравоохранения и т.д.), вызванных внедрением в них бизнес-практик, наработанных в коммерческом секторе (количественные целевые показатели, эффективные контракты, клиентоориентированность, системы независимой оценки качества оказания услуг, технологии проектного и процессного управления, предпринимательские модели поведения и т.д.).

Если вести речь не о необходимости и обоснованности внедрения инноваций на основе идеологии менеджериализма в систему управления медицинскими учреждениями (об этом сказано и написано уже много), а проанализировать насколько эффективны эти инновации в медицинской сфере, как весьма важном социальном институте, напрямую определяющем качество жизни всех без исключения граждан страны, то становится очевидной необходимость задействования для осуществления этого анализа широкого перечня инструментария социологической диагностики (количественных и качественных методов эмпирических исследований, теоретического инструментария социологической мысли), имеющей серьезный потенциал научного обоснования модели и перспектив инновационных преобразований системы управления медицинскими учреждениями.

Определение эффективности или неэффективности реализации программы внедрения менеджеристских моделей управления медицинской отраслью вполне возможно через применение шкалы оценивания степени удовлетворенности или неудовлетворенности качеством, предоставляемых населению медицинскими учреждениями услуг, а также установления наличия или отсутствия взаимосвязи этой удовлетворенности/неудовлетворенности с проводимыми изменениями в системе управления отраслью. Такой подход позволит и исследователю, и руководству системы здравоохранения определить, насколько

соотносятся цели заявленных преобразований системы управления и деятельности этого социального института с его функциональным предназначением, способствует ли менеджериализация управленческих структур с лучшим качеством и меньшими издержками обеспечивать предоставление качественной и доступной медицинской помощи всему населению или мало влияет на реализацию этой основной цели системы здравоохранения (а то и вовсе искажает и цель, и способы достижения общественно значимого результата).

Если анализировать критическую составляющую научного дискурса по проблеме внедрения принципов, моделей и технологий менеджериализма в управление медицинскими учреждениями и другими государственными организациями, то можно выделить несколько общих направлений такой критики. Прежде всего, основное возражение направлено против позиционирования граждан как клиентов, получающих определенного рода услуги и против представления государственных учреждений как «поставщика услуг». Основной аргумент против – утверждение о том, что граждане для всех без исключения государственных учреждений не клиенты, а источники власти, а государственные учреждения функционируют в интересах всех граждан, обеспечивают реализацию общественных потребностей, гармонизируют интересы всех граждан, оптимизируя необходимые затраты на их реализацию. Одновременно подчеркивается, что лежащий в основе менеджеристской идеологии принцип обязательности конкурентного построения процесса достижения цели не применим к системе и принципам построения управления государственными организациями, в том числе и медицинскими учреждениями. Еще одним аргументом в критике перспектив внедрения менеджериализма в систему управления медицинскими учреждениями и другими государственными структурами является утверждение о том, что клиентоориентированность, оптимизация доходов и расходов в организации предоставления услуг не являются приоритетными в функционировании государства. Государственные учреждения и организации по своей структуре, функциям, целям и задачам не тождественны коммерческому предприятию, потому и перенос практик управления частным предприятием на системы управления государственными структурами не только малоэффективен, но и опасен по своим последствиям.

При всей обоснованности опасений перед внедрением менеджеристских практик в систему

управления медицинскими и другими государственными учреждениями, необходимо сказать, что опасения эти представляют собой по большому счету скорее проблему теоретического свойства, нежели имеющую большой негативный потенциал для управленческой практики.

Если ранее присутствовавшее и прописанное в нормативных документах по организации в системе здравоохранения требование к обеспечению доступности к качественной медицинской помощи населению заменить на клиентоориентированность, а оказание медпомощи - на предоставление медицинских услуг, то разве это приведет к изменению основной цели функционирования системы здравоохранения – защите и охране здоровья граждан-клиентов? Особенно, если принимать во внимание тот факт, что объем денежных средств, получаемы от населения за оказание платных медицинских услуг не является одним из важных критериев оценки эффективности деятельности медицинского учреждения, а большая часть этих средств идет на развитие системы обязательной медицины.

Кроме того, совершенно не принимается во внимание критиками менеджериализма в управлении госучреждениями огромного потенциала применения мер предпринимательского стимулирования и мотивации, имеющих нормативно-правовое регулирование и ограничивающих бюрократическую косность. Эти меры, наоборот, предполагают не ослабление контроля государства за качеством предоставляемых услуг, а дополнительный механизм его совершенствования и качественного разнообразия, заинтересованность в высоком качестве и доступности предоставляемых медицинских услуг.

Все же, хотим отметить, что обеспокоенность возможными негативными последствиями от внедрения менеджеристских практик в систему управления медицинскими учреждениями, конечно же имеет по собой почву. Только необходимо подчеркнуть, что причинами их возможного проявления будут скорее не якобы имманентно присущие самому менеджериализму недостатки, а вполне понятное, ментально обоснованное сопротивление таким новациям со стороны бюрократии, весьма поверхностное представление у управленцев даже об азах менеджмента и принципах функционирования рыночных структур, проблемы недостаточно последовательного и порой внутренне противоречивого нормативно-правового регулирования применения бизнес-практик в системе управления медицинскими учреждениями, что существенно затрудняет обеспечение

столь необходимой системе управления гибкости в принятии решений и обеспечении высокой эффективности их реализации.

Мы далеки от соблазна утверждения мысли о том, что внедрение принципов, моделей и практик менеджериализма в управление медицинскими учреждениями является чудодейственным лекарством от всех «болезней» системы управления. Разумеется, мы отдаем себе отчет в том, что имеются серьезные отличия в организации и функционировании систем управления коммерческими предприятиями и государственными учреждениями, присутствуют отличия и в целеполагании их деятельности, и в критериях оценки ее эффективности. Вряд ли, для функционирования коммерческого предприятия имеет судьбоносное значение и ценностное содержание реализация принципа социальной справедливости и пропорционального распределения результатов деятельности.

Об этих серьезных отличиях между коммерческими предприятиями и системами управления государственными учреждениями подробно говорится и в работе видных теоретиков государственного менеджмента Д. Осборна и П. Пластрика «Управление без бюрократов. Пять стратегий обновления государства» [8]. Авторы подчеркивают основное, по их мнению, отличие – средовое. Любое государственное учреждение функционирует в политической среде, а коммерческие предприятия в рыночной, бизнес-среде. Помимо этого, коммерческие предприятия осуществляют свою деятельность решая основную задачу – получение прибыли. Вся система управления таким предприятием «заточена» на достижение этой цели. В основе критериев оценки их деятельности определена та же самая цель. Их реальные успехи и неудачи, их «ответственность перед потребителем» измеряются все той же целью. Все новации в бизнес-среде направлены на внутренние изменения организации, предприятия, но не на изменения среды. У системы государственного управления сверхзадача прямо противоположная, поэтому новации в управлении государственными учреждениями, как правило синхронизируются с изменениями более широких систем, в рамках которых они функционируют, тогда и внедрение новых методов управления (в том числе и из бизнес-среды) имеют и больший потенциал реализации, но и сопровождаются большим количеством проблем и издержек [8].

Заключение.

Подводя некоторые итоги проведенного анализа теории и практики внедрения менеджерских принципов, моделей и практик в систему управления государственными медицинскими учреждениями, прежде всего, хотелось бы отметить основную цель реализации этой программы – формирование системы медицинских учреждений как высокоэффективных производственных организаций, предоставляющих качественные, доступные медицинские услуги и функционирующие на принципах государственного менеджмента, который за последнее время во многом способствовал формированию потенциала роста качества и количества предоставляемых услуг.

Внедрение концепции менеджизма в функционирование системы управления медицинскими учреждениями позволит сформировать

и задействовать весьма перспективный симбиоз возможностей государственных «корпораций» и менеджерских практик управления ими, ориентировать государственные медицинские учреждения на результат, а не на освоение выделяемых из бюджета средств, повысить ответственность и прозрачность деятельности управленческого аппарата, улучшить качество предоставляемых медицинских услуг.

Если говорить о значимости и целесообразности внедрения менеджерских практик в систему управления медицинскими учреждениями, то нужно подчеркнуть, прежде всего, необходимость дальнейшего поиска новых подходов и методов управления, адекватных новым реалиям и вызовам, в том числе и уже апробированных в бизнес-среде.

Конфликт интересов

Не указан.

Рецензия

Все статьи проходят рецензирование в формате double-blind peer review (рецензенту неизвестны имя и должность автора, автору неизвестны имя и должность рецензента). Рецензия может быть предоставлена заинтересованным лицам по запросу.

Conflict of Interest

None declared.

Review

All articles are reviewed in the double-blind peer review format (the reviewer does not know the name and position of the author, the author does not know the name and position of the reviewer). The review can be provided to interested persons upon request.

Литература:

1. Дятлов А.В. *Методологический конструкт исследования менеджерских инструментов обеспечения эффективности муниципального управления* /А.В. Дятлов, В.В. Ковалев, Я.А. Асланов //Вестник Южно-Российского государственного технического университета (НПИ). Серия: Социально-экономические науки. 2021. Т. 14, № 4. С. 23–35.
2. Вольчик В.В. *Институциональные ловушки и новый менеджизм в сфере образования и науки* /В.В. Вольчик, М.А. Корытцев, Е.В. Маслюкова // Управленец. 2018. Т. 9, № 6. С. 17–29.; Вольчик В.В. *Институты и идеология менеджизма в сфере высшего образования и науки* /В.В. Вольчик, М.А. Корытцев, Е.В. Маслюкова //Управленец. 2019. Т. 10, № 6. С. 15–27.; Вольчик В.В. *Реформы в сфере образования и прекариатизация учителей* /В.В. Вольчик, О.Ю. Посухова //Terra Econotomicus. 2017. Т. 15, № 2. С. 122–138.
3. Ковалев В.В., Дятлов А.В. *Идеология менеджизма в российских социальных институтах: образование, наука, здравоохранение* //Вестник университета. 2023. № 7. С. 24–32.
4. Жук А.А. *Нарративный анализ институциональных ловушек сферы образования и науки России* /А.А. Жук, Е.В. Фурса //Журнал институциональных исследований. 2019. Т. 11, № 1. С. 176–193.
5. Казанцев О.А. *Картографирование менеджизма и менеджизация школы: от описания метода к пониманию предмета* //Гуманитарий Юга России. 2023. Т. 12. № 4 (62). С. 215–230.
6. Капогузов Е.А. *Вклад новой институциональной экономической теории в реформирование общественного сектора* //Journal of Institutional Studies (Журнал институциональных исследований). 2011. № 3 (4). С. 6–17.; Капогузов Е.А. *Двойная спираль импорта институтов в российской реформе государственного управления* //Управленец. 2019. Т. 10, № 5. С. 33–40.; Капогузов Е.А. *Теория общественного выбора как теоретический фундамент реформ государственного управления* //Вестник Новосибирского государственного университета. Серия: Социально-экономические науки. 2012. Т. 12, № 2. С. 21–30.
7. Курбатова М.В., Донова И.В. *Провалы государства в реализации проекта эффективного контракта* // Журнал институциональных исследований. 2022. Т. 14, № 4. С. 56–69.
8. Осборн Д., Пластрик П. *Управление без бюрократов. Пять стратегий обновления государства*. М.: Прогресс, 2001. 535 С.

References:

1. Dyatlov A.V. *Methodological construct for the study of managerial tools for ensuring the effectiveness of municipal management* /A.V. Dyatlov, V.V. Kovalev, Ya.A. Aslanov //Bulletin of the South Russian State Technical University (NPI). Series: Socio-economic sciences. 2021. Vol. 14, No. 4. pp. 23-35.
2. Volchik V.V. *Institutional traps and new managerism in the field of education and science* /V.V. Volchik, M.A. Koryttsev, E.V. Maslyukova // The Manager. 2018. Vol. 9, No. 6. pp. 17-29.; Volchik V.V. *Institutes and ideology of managerism in higher education and science* / V.V. Volchik, M.A. Koryttsev, E.V. Maslyukova //The manager. 2019. Vol. 10, No. 6. pp. 15-27.; Volchik V.V. *Reforms in the field of education and precariatization of teachers* /V.V. Volchik, O.Y. Posukhova //Terra Economicus. 2017. Vol. 15, No. 2. pp. 122-138.
3. Kovalev V.V., Dyatlov A.V. *Ideology of managerism in Russian social institutions: education, science, healthcare* //Bulletin of the University. 2023. No. 7. pp. 24-32.
4. Zhuk A.A. *Narrative analysis of institutional traps in the sphere of education and science in Russia* /A.A. Zhuk, E.V. Fursa //Journal of Institutional Research. 2019. Vol. 11, No. 1. pp. 176-193.
5. Kazantsev O.A. *Mapping of managerism and school managerization: from the description of the method to understanding the subject* //Humanities of the South of Russia. 2023. vol. 12. No. 4 (62). pp. 215-230.
6. Kapoguzov E.A. *Contribution of the new institutional economic theory to the reform of the public sector* //Journal of Institutional Studies (Journal of Institutional Research). 2011. No. 3 (4). pp. 6-17.; Kapoguzov E.A. *The double spiral of importing institutions in the Russian public administration reform* //The manager. 2019. Vol. 10, No. 5. pp. 33-40.; Kapoguzov E.A. *Theory of public choice as a theoretical foundation for public administration reforms* //Bulletin of Novosibirsk State University. Series: Socio-economic sciences. 2012. Vol. 12, No. 2. pp. 21-30.
7. Kurbatova M.V., Donova I.V. *Failures of the state in the implementation of an effective contract project* // Journal of Institutional Research. 2022. Vol. 14, No. 4. pp. 56-69.
8. Osborn D., Plastric P. *Management without bureaucrats. Five strategies for the renewal of the state*. M.: Progress, 2001. 535 P.

Информация об авторе:

Боровик Дмитрий Иванович, соискатель кафедры экономической социологии и регионального управления Института социологии и регионоведения ЮФУ г. Ростов-на-Дону, РФ e-mail: borovik@inbox.ru

Dmitry I. Borovik, Candidate of the Department of Economic Sociology and Regional Management, Institute of Sociology and Regional Studies, Rostov-on-Don, Russian Federation.