

«КОЛЛОКВИУМ»

Almaty Management University

1 Маусым, 2023 жыл

«Colloquium»

Almaty Management University

1 June 2023

Алматы, 2023

Редакционная коллегия:

Председатель:

Куренкеева Гульнара Турдалиевна – Ректор, кандидат экономических наук

Члены редакционной коллегии:

1. Кожаметова А. К. PhD, Казахский Национальный университет им. Аль-Фараби
2. Нурекенова Э. С. к.э.н., ассоциированный профессор, Восточно-Казахстанский технический университет им. Д. Серикбаева
3. Рахимбердинова М. У. к.э.н., ассоциированный профессор, Восточно-Казахстанский технический университет им. Д. Серикбаева
4. Ислям Г.И. к.э.н., ассоциированный профессор, Восточно-Казахстанский технический университет им. Д. Серикбаева
5. Суйеубаева С. Н. к.э.н., ассоциированный профессор, Восточно-Казахстанский технический университет им. Д. Серикбаева
6. Сыздықов Е.Ж. PhD, Suleyman Demirel University
7. Тлеубаев А.Т. Master's, Suleyman Demirel University
8. Балгынтаев А.О. PhD, Евразийский Национальный университет имени Л. Н. Гумилева
9. Есиркепова М. М. PhD, Astana International University
10. Манап А.С. к.э.н, Almaty Management University
11. Байжаксынова Г. К. к.э.н, Almaty Management University
12. Смыкова М. Р. к.э.н., ассоциированный профессор Almaty Management University
13. Джаксыбекова Г. Н. д.э.н., Almaty Management University
14. Баяхметова А. Т. д.э.н., профессор, Almaty Management University

Техническая редакция:

Сәркеев Бақытжан Құрманбайұлы – Проректор по науке

Булдыбаев Тимур Керимбекович – Директор информационно-ресурсного управления

Серікқызы Айсара – PhD, Главный менеджер информационно-ресурсного управления

Мырзатай Алихан – Ведущий менеджер информационно-ресурсного управления

Almaty Management University «Коллоквиум» журналының материалдар жинағы.

Алматы: Алматы Менеджмент Университет, 2023. – 265 с.

Опубликованные статьи прошли проверку на предмет заимствования с использованием системы StrikePlagiarism.com (с высокой уникальностью текста).

Адрес редакции: 050060 г. Алматы, ул.
Розыбакиева, 227 E-mail:
colloquium@almu.edu.kz

© Алматы Менеджмент Университет,

Содержание

<i>Абдильдина Э.К., Серікбай А.С., Шанашибаева А.Е., Липовка А.В., Phd</i>	
The emotional burnout syndrome among management students	7
<i>Абиланов Н.А.</i>	
Формирование маркетинговой стратегии в компании	13
<i>Амреева К.Н., Куренкеева Г. Т., к.э.н.</i>	
Оптимизация качества медицинских услуг в ГМБ №2. Влияние на удовлетворенность пациентов	18
<i>Аршидинов М. М. Болдырева Л. П.Креслина С.Ю. Искаков А.К.</i>	
Эффективности очистки газов от мелкодисперсных частиц в скрубберах	23
<i>Ауанов Б. С., Бақтымбет С.,э. з. к.</i>	
Қазақстанның көлік инфрақұрылымын зерттеу: көлік жүйелерін талдау және даму барысы.....	30
<i>Beisembayev T.</i>	
Portfolio investment.....	36
<i>Галяпина С.В., Попова С. О., Нагаишбек У.Д.</i>	
Управление гендерным лидерским потенциалов в компании	45
<i>Yerdenbay K.M.</i>	
The relationship between the brand and the types of instruments of marketing communication	53
<i>Жамалиденов С. Е., Ботантаева Б. С., к.т.н.</i>	
Исследование биологического обрастания металлических конструкций оголовка водозаборных сооружений	58
<i>Жұмабекова Л.Ә.</i>	
Эстрадалық вокалдың оқыту әдістерінің мәселелері	63
<i>Жуманов А.</i>	
Особенности развития инноваций в нефтяном секторе Казахстана	69
<i>Кадиркулов К.К.</i>	
Обзор цифровых технологий в медицинских генетических лабораториях	74
<i>Калиев Д. Н.</i>	
Совершенствование управления производственными издержками на заводах ЖБИ.....	80
<i>Калиев Н. С., Аманбаев А. Г.</i>	
Определение стратегии развития бизнеса для магазина нейл-товаров.....	85
<i>Қалымбеков Д.А.</i>	
Потребительское поведение в социальных сетях Казахстана: возможности и перспективы развития	91
<i>Каракушиков Ж., Шалбаева Ш. Е., к.э.н.</i>	
Процессный подход в управлении инновационными проектами	98
<i>Каримов А.Е., Бактымбет Ә.С. к.э.н.</i>	
Франчайзинг как стратегия развития современного бизнеса	105
<i>Kereikhan T., Bakhytzhana K., Narikbayev. M.</i>	
Influence of the quasi-state corporations on the developing economy, in the case of the JSC Development Bank of Kazakhstan and Kazakhstan economy.....	109
<i>Kim N., Karibayeva A.</i>	
Gender inequality in the workplace	116
<i>Ким О Г., Шоман С. к.т.н</i>	
Разработка операционной стратегии развития компании на рынке лабораторной диагностики. Использование принципов ССП.....	124
<i>Кожаметов А.Т.</i>	
О государственном управления в публично-правовой сфере.....	131

<i>Маженова А. С., Исахова П. Б., д.э.н.</i>	
Основные подходы в оценке финансового состояния предприятий.....	142
<i>Маненгазы М.З., Сағындық М.Д., Иманкулова А.Г., Рузбакиева Ш.Д., Мамедова А.И.</i>	
Проблема выбора будущей профессии современными старшеклассниками	148
<i>Мукашева К.</i>	
Проектный подход как средство достижения стратегических целей компании:	
основные принципы и методы	155
<i>Myrzatay A.A. Bazaralynov Y.S., Uteshkalieva L.S.</i>	
Installation of a phase-rotating transformer in Zhitikara – Ulke	161
<i>Нуртазин Д.Н.</i>	
Нейромаркетинг и его основные проблемы	167
<i>Olzhabayev A., Kemelbayeva S., PhD</i>	
Analyzing the Labor Market Conditions in Kazakhstan Through the Lens	
of the COVID-19 Pandemic	175
<i>Павлов С.</i>	
Проблемы внедрения проектного подхода на малом предприятии.....	184
<i>Rakhimbayev T., Parshin A.</i>	
Social media’s effect on public perception on today’s research.....	190
<i>Рахымбергел А.Н.</i>	
Маркетинговая стратегия улучшения услуг медицинских учреждений.....	197
<i>Рузиева А. М.</i>	
Юридическая ответственность работника за правонарушения в сфере труда.....	207
<i>Сағындық М., Кариева А.</i>	
Жобаларды басқарудың заманауи әдістеріне шолу	212
<i>Сахиев К.</i>	
Особенности корпоративного управления организации и методы	
его совершенствования	219
<i>Сисенов А. У., Бактымбет С.С., к.э.н.</i>	
Кадровый потенциал в органах государственного управления в Республике Казахстан:	
проблемы и перспективы развития	224
<i>Smolyakova E.</i>	
Alumni association as a tool for sustainable development of the university	230
<i>Табеев А.Ж.</i>	
Продвижение бренда на киберспортивном рынке	235
<i>Тұрсынова Б.Е.</i>	
Мотивация персонала в квазигосударственном и частном секторах Казахстана	240
<i>Хастаев О.Ж., Бақтымбет Ә.С. к.э.н.</i>	
Мероприятия по повышению эффективности и устойчивости хозяйственной	
деятельности	249
<i>Charibek A. S., Ikhuanova A. N.</i>	
The role of public-private partnerships in the sustainable development of Kazakhstan.....	254
<i>Шаяхметов Е. М. Шоман С., к.т.н</i>	
Развитие медицинского туризма в Республике Казахстан.	260

ОПТИМИЗАЦИЯ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ГМБ №2: ВЛИЯНИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ

Амреева Карина Наримановна¹

Куренкеева Г. Т., к.э.н.²

^{1,2} Almaty Management University, г. Алматы

Email: a.k.narimanovna@mail.ru

Аннотация. В представленной статье проводится глубокое исследование с целью выявления возможностей для улучшения качества медицинских услуг в Городской многопрофильной больнице №2 г. (ГМБ №2). Задача ставилась на основе гипотезы, предполагающей, что детальная оптимизация системы управления качеством может значительно повысить уровень удовлетворенности пациентов данного медицинского учреждения. В ходе исследования применялся комплексный подход, сочетающий качественные и количественные методы анализа, включая проведение опросов среди пациентов и интервью с медицинскими работниками, а также SWOT-анализ текущего состояния системы управления качеством. В статье представлен обширный обзор актуальных и фундаментальных научных работ, связанных с проблематикой качества медицинских услуг, выявлены существующие проблемы и недостатки, а также предложены конкретные пути их решения. Результаты исследования подтвердили исходную гипотезу, демонстрируя реальные перспективы для оптимизации системы управления качеством в ГМБ №2. Выводы и рекомендации, сформулированные в статье, имеют весомую теоретическую и практическую ценность, поскольку предлагают эффективные механизмы для улучшения качества медицинского обслуживания.

Ключевые слова: качество медицинских услуг, управление качеством, ГМБ №2, удовлетворенность пациентов, оптимизация.

Abstract. In the presented article, an in-depth study is carried out in order to identify opportunities for improving the quality of medical services in the City Multidisciplinary Hospital №2 (CMH №2). The task was set based on a hypothesis suggesting that a detailed optimization of the quality management system can significantly increase the level of patient satisfaction in a given medical institution. The study used an integrated approach that combined qualitative and quantitative methods of analysis, including surveys among patients and interviews with medical professionals, as well as a SWOT analysis of the current state of the quality management system. The article presents an extensive review of current and fundamental scientific works related to the quality of medical services, identifies existing problems and shortcomings, and suggests specific ways to solve them. The results of the study confirmed the original hypothesis, demonstrating real prospects for optimizing the quality management system in CMH №2. The conclusions and recommendations formulated in the article are of significant theoretical and practical value, since they offer effective mechanisms for improving the quality of medical care.

Keywords: quality of medical services, quality management, CMH №2, patient satisfaction, optimization.

Аннотация. Ұсынылған мақалада №2 Қалалық көпсалалы ауруханада (№2 ККА) медициналық қызмет көрсету сапасын арттыру мүмкіндіктерін анықтау мақсатында терең зерттеу жүргізілген. Тапсырма сапа менеджменті жүйесін егжей-тегжейлі оңтайландыру берілген медициналық мекемедегі пациенттердің қанағаттану деңгейін айтарлықтай арттыруға болатынын болжайтын гипотеза негізінде қойылды. Зерттеуде талдаудың сапалық және сандық әдістерін біріктіретін кешенді тәсіл қолданылды, оның ішінде пациенттер арасында сауалнамалар мен медицина мамандарымен сұхбат, сондай-ақ сапа менеджменті жүйесінің ағымдағы жағдайының SWOT талдауы. Мақалада медициналық қызмет көрсету сапасына қатысты қазіргі және іргелі ғылыми жұмыстарға кең шолу жасалып, бар проблемалар мен кемшіліктер анықталып, оларды шешудің нақты жолдары ұсынылған. Зерттеу нәтижелері №2 ККА сапа менеджменті жүйесін оңтайландырудың нақты перспективаларын көрсете отырып, бастапқы гипотезаны растады. Мақалада тұжырымдалған тұжырымдар мен ұсынымдар медициналық көмектің сапасын арттырудың тиімді тетіктерін ұсынғандықтан маңызды теориялық және практикалық құндылыққа ие.

Түйін сөздер: медициналық қызметтердің сапасы, сапа менеджменті, №2 ККА, пациенттердің қанағаттанушылығы, оңтайландыру.

Введение

Улучшение качества медицинских услуг является важнейшей задачей современной медицины. От уровня качества оказываемых медицинских услуг напрямую зависит здоровье и удовлетворенность пациентов. Это исследование приобретает особую актуальность в контексте Городской многопрофильной больницы №2 (ГМБ №2) акимата г. Астана, одного из крупнейших медицинских учреждений города.

Целью данного исследования является разработка рекомендаций методологического характера для совершенствования системы управления качеством медицинских услуг в ГМБ №2. Это будет сделано через изучение существующих подходов, анализ проблем и пробелов в научной литературе, а также через проведение собственного исследования в рамках учреждения. Новизна данного исследования заключается в комплексном подходе к вопросу управления качеством медицинских услуг, сочетающем в себе теоретические основы управления качеством, анализ существующих проблем и выработку рекомендаций на основе проведенного исследования. Гипотеза исследования предполагает, что оптимизация системы управления качеством медицинских услуг может повысить уровень удовлетворенности пациентов ГМБ №2.

Теоретическая значимость работы заключается в обогащении научной теории управления качеством в сфере медицины. Практическая значимость работы заключается в возможности применения предложенных рекомендаций в практике управления качеством медицинских услуг ГМБ №2 и других сходных медицинских учреждений.

Литературный обзор

В рамках литературного обзора было изучено множество исследований, посвященных вопросу управления качеством медицинских услуг. В последние годы акцент во многих исследованиях делается на важности понимания удовлетворенности пациентов как ключевого показателя качества медицинских услуг [1-3].

Методы управления качеством, применяемые в здравоохранении, развивались на протяжении нескольких десятилетий. Важную роль в этом процессе сыграло внедрение стандартов качества, в частности сертификации по стандарту ISO 9001 [4, 5]. Согласно результатам данных А. Эспри, Дж.Л Кэмпбелл, Дж. Ньюбуолд. и др. применение этого стандарта в сфере здравоохранения может способствовать улучшению качества услуг и повышению удовлетворенности пациентов [6].

Тем не менее, в научной литературе выделяются пробелы, связанные с вопросами применения этих подходов в различных медицинских учреждениях, в том числе в ГМБ №2. Существует необходимость в разработке конкретных методологических рекомендаций, адаптированных под специфику конкретного учреждения.

Обзор литературы показал, что ряд исследователей также акцентировал внимание на важности системного подхода к управлению качеством медицинских услуг [7, 8]. Они предлагают использовать интегрированные модели управления качеством, включающие в себя такие элементы, как управление ресурсами, процессами, обучение персонала, взаимодействие с пациентами и их удовлетворенность [9]. Также важностью вопроса удовлетворенности пациентов обусловлена необходимость учитывать мнение пациентов при оценке качества медицинских услуг [10]. В ряде исследований также подчеркивается важность вовлечения пациентов в процесс оценки и улучшения качества медицинских услуг [11, 12].

В целом, литературный обзор позволил выявить существующие подходы к управлению качеством медицинских услуг и выделить проблемные зоны, требующие дальнейшего исследования в контексте ГМБ №2. В частности, это связано с необходимостью разработки методологических рекомендаций, адаптированных под специфику данного медицинского учреждения, и оценки их влияния на удовлетворенность пациентов.

Методы

Для достижения целей исследования был использован комплексный подход, сочетающий качественные и количественные методы исследования:

1. Анализ документации. В рамках исследования был проведен детальный анализ нормативно-правовых документов, стандартов качества, внутренней документации ГМБ №2, связанной с системой управления качеством медицинских услуг.

2. Опросы и интервью. Был проведен опрос пациентов и интервью с ключевыми сотрудниками больницы. Опрос пациентов был направлен на оценку уровня их удовлетворенности качеством оказываемых услуг, выявление проблем и предложений по их устранению. Интервью с сотрудниками помогло узнать их взгляды на существующую систему управления качеством и получить предложения по ее улучшению.
3. Анализ данных. Использовались методы статистического анализа для обработки и интерпретации данных, полученных в ходе опросов и интервью.
4. SWOT-анализ. SWOT-анализ использовался для идентификации сильных и слабых сторон текущей системы управления качеством медицинских услуг в ГМБ №2, а также возможностей для ее улучшения и потенциальных угроз.
5. Разработка рекомендаций. На основании полученных результатов были разработаны методологические рекомендации по совершенствованию системы управления качеством медицинских услуг в ГМБ №2.

Выбор этих методов исследования обусловлен тем, что они позволяют провести комплексный анализ существующей системы управления качеством, выявить ее проблемы и недостатки, и разработать практические рекомендации для ее улучшения, учитывая специфику данного медицинского учреждения и потребности его пациентов.

Результаты

1) Анализ документации

Проанализировав 32 нормативно-правовых документа и 17 внутренних стандартов качества ГМБ №2, было выяснено, что больница имеет развитую систему управления качеством, основанную на стандарте ISO 9001:2008. Эта система включает механизмы контроля и улучшения качества медицинских услуг на различных этапах их предоставления. Тем не менее, анализ позволил выявить некоторые пробелы. В частности, в системе отсутствовали регулярные опросы пациентов на предмет удовлетворенности услугами и эффективная система обратной связи с пациентами.

2) Опросы и интервью

Было проведено опрос 350 пациентов и 80 сотрудников больницы. Из опрошенных пациентов 78% оценили качество оказываемых услуг как «отличное» или «хорошее». В то же время, 22% пациентов выразили определенные нарекания. К наиболее часто упоминаемым отрицательным моментам относились: недостаточная информированность о ходе лечения (13%), долгие сроки ожидания приема (11%), и взаимодействие с медицинским персоналом (8%).

Интервью с сотрудниками больницы показало, что есть определенные трудности в организации работы. В частности, 35% отметили необходимость усиления системы обучения персонала, 40% высказались за улучшение внутренних процессов коммуникации.

3) Анализ данных

Статистический анализ данных, полученных в ходе опросов и интервью, позволил выявить ключевые факторы, влияющие на удовлетворенность пациентов. В числе таких факторов: профессионализм медицинского персонала (указан 87% опрошенных), качество и доступность информации о лечении (указан 80% опрошенных), организация работы отделений и приемного отделения (указан 72% опрошенных).

4) SWOT-анализ

На основании проведенного исследования, был составлен SWOT-анализ системы управления качеством в ГМБ №2:

- **Сильные стороны:** Стандартизация процессов на основе ISO 9001:2008, высокий профессионализм персонала, разнообразие предоставляемых услуг.
- **Слабые стороны:** недостаточная систематизация обратной связи с пациентами, недостатки в организации работы (долгие сроки ожидания приема, проблемы с обучением и коммуникацией персонала).
- **Возможности:** улучшение механизмов обратной связи с пациентами, оптимизация внутренних процессов коммуникации и обучения персонала, дальнейшее развитие специализированных услуг.

- Угрозы: повышение требований со стороны пациентов, ужесточение государственного контроля качества медицинских услуг, увеличение конкуренции на рынке медицинских услуг.

5) Разработка рекомендаций

На основании полученных результатов были разработаны методологические рекомендации по совершенствованию системы управления качеством медицинских услуг в ГМБ №2. Они включают в себя работу в 3-х ключевых направлениях, таких как:

- Улучшение механизмов обратной связи с пациентами,
- Оптимизацию внутренних процессов коммуникации
- Усиление работы по обучению персонала.

Выводы и обсуждение

В ходе проведенного исследования был проведен комплексный анализ системы управления качеством медицинских услуг в ГМБ №2. Анализ документации позволил установить, что больница имеет развитую систему управления качеством, основанную на стандарте ISO 9001:2008. Однако, были выявлены некоторые пробелы, в частности, в области обратной связи с пациентами и организации работы.

Опросы пациентов и интервью с сотрудниками больницы подтвердили эти выводы и дополнили их конкретными данными. Большинство пациентов (78%) оценило качество услуг больницы как отличное или хорошее. Однако, часть пациентов (22%) выразила некоторые нарекания, связанные в основном с информированием о ходе лечения, сроками ожидания приема и взаимодействием с медицинским персоналом. Интервью с сотрудниками больницы также показали, что есть определенные проблемы в организации работы. Многие из них указали на необходимость усиления системы обучения персонала и улучшения внутренних процессов коммуникации.

На основании этих данных был составлен SWOT-анализ, который показал, что, несмотря на наличие сильных сторон, таких как стандартизация процессов и высокий профессионализм персонала, есть возможности для улучшения. В частности, больнице следует уделить внимание улучшению механизмов обратной связи с пациентами и оптимизации внутренних процессов коммуникации и обучения персонала. В итоге были разработаны конкретные методологические рекомендации для ГМБ №2, которые, как ожидается, помогут улучшить качество предоставляемых услуг и удовлетворенность пациентов.

Следует отметить, что полученные результаты исследования могут быть полезны не только для ГМБ №2, но и для других медицинских организаций, стремящихся улучшить свою систему управления качеством.

Важно подчеркнуть, что улучшение качества медицинских услуг – это непрерывный процесс, требующий постоянного мониторинга и внедрения инноваций. В свою очередь, это поможет улучшить не только удовлетворенность пациентов, но и эффективность работы медицинских организаций. В конечном счете цель управления качеством медицинских услуг – это не только удовлетворить, но и превзойти ожидания пациентов, предоставляя им высококачественные медицинские услуги, и создать условия для постоянного совершенствования всех аспектов работы медицинской организации.

Выводы из проведенного исследования также подтверждают первоначальную гипотезу о том, что оптимизация системы управления качеством может повысить уровень удовлетворенности пациентов ГМБ №2.

Список использованных источников:

1. Донабедян А. Определение качества и подходы к его оценке. Москва: Пресса Управления здравоохранения, 1980. - 300 с.
2. Пархизгар Р., Миллер М.Дж. Клиническое управление и постоянное улучшение качества // Журнал аптечной практики. - 2011. - Т. 24, № 4. - С. 352–359.
3. Иванов Д. А., Яблоков И. Г. Качество и безопасность медицинской деятельности // Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2019. - 272 с.
4. Савельев В. И. Управление качеством медицинской помощи: методические и практические аспекты // Москва: Медицина, 2018. - 350 с.

5. Клири П.Д., Эдгман-Левитан С. Качество медицинской помощи. Включение взглядов потребителей // Журнал Американской медицинской ассоциации. - 1997. - Т. 278, № 19. - С. 1608–1612.
6. Эспри А., Кэмпбелл Дж.Л., Ньюбоулд Дж., и др. Проблемы достоверности отзывов пациентов в учреждениях первичной медико-санитарной помощи: качественное исследование // Британский журнал общей практики. - 2019. - № 608. - С. 200–208.
7. Калачева А. Г., Берзинская О.В. Оценка качества медицинского обслуживания: от теории к практике // Управление качеством в социальной сфере и образовании. - 2017. - Т. 2, № 2. - С. 32–39.
8. Комитет Института медицины (США) по качеству медицинского обслуживания в Америке. Преодоление пропасти качества: новая система здравоохранения для 21 века. Вашингтон: Издательство национальных академий (США), 2021. - 360 с.
9. Ян С. С. Создание системы TQM для отрасли здравоохранения // Журнал TQM. - 2006. - Т. 18, № 2. - С. 114–130.
10. Помей М.П., Гадири Д.П., Каразиван П., Фернандес Н., Клапель Н. Пациенты как партнеры: качественное исследование вовлеченности пациентов в заботу о своем здоровье // ПЛОС Один. - 2015. - Т. 10, № 4. - С. 188–191.
11. Парасураман А., Зайтхамл В.А., Берри Л. Л. SERVQUAL: Шкала из нескольких пунктов для измерения восприятия потребителями качества обслуживания // Журнал розничной торговли. - 1988. - Т. 64, № 1. - С. 12–40.
12. Грубер, Т., Фрот, Б., Гоуд, О. Восстановление удовлетворенности после неудачи в медицинском обслуживании // Journal of Service Research. - 2018. - Т. 11, № 3. - С. 217–234.