

РАЗВИТИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ РЕСУРСОВ КАК КОНКУРЕНТНОГО ПРЕИМУЩЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

И. В. Ломова, С. А. Головихин

Челябинский государственный университет,
Челябинск, Россия

Целью данной статьи является изучение и анализ ключевой роли управления человеческими ресурсами и развития кадрового потенциала для повышения эффективности функционирования системы здравоохранения, активизации процессов и методов управления качеством предоставляемых услуг, конкурентных преимуществ.

Ключевые слова: *кадровый потенциал, медицинская организация, конкурентное преимущество, качество медицинских услуг.*

Введение

В настоящее время развитие человеческого капитала признано важнейшей предпосылкой экономического роста. Это должно стать приоритетом нашей социально-экономической политики.

В современных условиях человеческие ресурсы определяются как знания организации, опыт, навыки и приверженность сотрудников, их отношения друг с другом и с другими людьми вне организации. Они являются самым ценным активом.

Майкл Портер определил уникальную роль человеческих ресурсов — именно они создают конкурентные преимущества в любой фирме [11]. В последние годы школы менеджмента начали осознавать важность человеческих ресурсов как источника конкурентного преимущества. Согласно этой точке зрения, фирмы создают системы управления персоналом, которые повышают их потенциал. Людей и разработанные системы трудно скопировать конкурентам, поэтому они обеспечивают источник устойчивого конкурентного преимущества. Традиционно под развитием кадрового потенциала организации понимают систему непрерывного образования, подготовку и переподготовку кадров, построение карьеры, совершенствование организационных структур и стилей управления под стратегию развития кадрового потенциала.

Вместе с тем каждый вид экономической деятельности имеет свои уникальные особенности [1; 6], что сказывается на формировании определенной конкурентной среды, на формировании конкурентоспособности на основе че-

ловеческого капитала. Так, уникален и специфичен путь развития кадрового потенциала как конкурентного преимущества медицинских организаций. К основным конкурентным преимуществам организаций здравоохранения можно отнести высокое качество предоставляемых услуг, комфортное обслуживание, использование новых медицинских процедур и, безусловно, высококвалифицированный медицинский персонал. И если часть этих характеристик имеет количественную оценку, то развитие кадрового потенциала концептуально более сложно и затруднено.

Цель статьи — раскрыть роль человеческих ресурсов в развитии конкурентного преимущества медицинской организации.

Основная часть

Отличительной чертой управления человеческими ресурсами является то, что повышение производительности достигается за счет сотрудников [10]. Люди и УЧР становятся важнейшим источником устойчивого конкурентного преимущества для организации. Мерк и Бюттген в отношении нехватки высококвалифицированных и мотивированных сотрудников предоставили концептуальную основу для связи устойчивого УЧР с брендингом работодателя как средства привлечения и удержания высококвалифицированной рабочей силы [9]. В современном стратегическом управлении человеческими ресурсами чаще встречается понятие человеческого капитала [7]. Новая концепция УЧР рассматривает людей как самый важный ресурс фирмы. Данный фактор человеческого ресурса, являясь уникальным и особенным, отличается интеллектуальными

характеристиками, определенными опытом и навыками, которые делают любую организацию неповторимой и отличной от конкурентов.

Эффективное управление человеческими ресурсами для конкуренции, основанной на знаниях, требует принятия стратегического подхода. Стратегический подход к управлению человеческими ресурсами признает, что конкурентная среда организации и стратегические императивы должны быть отражены в ее практике управления персоналом.

Schuler и MacMillan говорят, что, хотя фирмам становится лучше, когда они получают конкурентное преимущество, немногие делают это, и еще меньше делают это с помощью своей практики управления персоналом [9]. Coff и Kryscynski утверждали, что простого приобретения превосходящего человеческого капитала недостаточно, несмотря на общепринятые предположения, что превосходящий человеческий капитал может привести к устойчивому конкурентному преимуществу [9]. Они рассмотрели проблемы, связанные с привлечением, удержанием и мотивацией человеческого капитала, и изучили, какие комплексные идиосинкразические межуровневые решения необходимы для смягчения этих проблем. Следовательно, чтобы успешно конкурировать в современном мире, фирмы должны всё больше полагаться на знания, навыки и опыт своих человеческих ресурсов, чтобы создавать и усваивать новые знания, внедрять инновации и учиться конкурировать в быстро меняющейся бизнес-среде.

Важно отметить, что человеческие ресурсы, занятые в сфере здравоохранения, направлены прежде всего на повышение качества услуг и удовлетворенности пациентов. При этом качество оказываемой медицинской помощи традиционно определяется двумя факторами: уровень технического оснащения и социокультурное пространство. Техническая характеристика напрямую может оказать влияние на состояние здоровья населения [3]. Социокультурная составляющая измеряет способность удовлетворить ожидания пациентов.

Помимо врачей и медсестер, в процесс оказания медицинской помощи вовлечено гораздо больше специалистов. В число смежных специалистов в области здравоохранения могут входить фармацевты, социальные работники, и это далеко не все. Можно выделить целый ряд

проблем, связанных с тем, что здравоохранение становится технологически продвинутым. Необходимо привлекать в медицину высокоспециализированных и квалифицированных технических специалистов, которые способны поддерживать сложные системы информационных технологий и искусственного интеллекта. Для решения этих проблем необходимы финансовые инструменты инвестирования в медицину, а также механизмы, обеспечивающие эффективную работу всей системы.

Следует отметить проблему миграции медицинских работников. Исследования показывают, что перемещение медицинских работников тесно связано с миграцией рабочей силы в городские районы. Сельское население испытывает определенные трудности из-за нехватки медицинских работников. Вопросы мобильности рабочей силы необходимо решать с помощью эффективного планирования, рациональных решений в отношении оплаты труда и улучшения общего управления [2]. В практике многих стран используются разнообразные стратегии решения кадровых вопросов, такие как доступное жилье, развитая инфраструктура, поддержка молодых специалистов.

На территории Российской Федерации с 2012 г. действует программа «Земский доктор», целью которой является поддержка специалистов, переезжающих работать в отдаленные населенные пункты. Тысячи молодых врачей уже стали участниками программы. Целями государственной поддержки являются:

- совершенствование системы оказания медицинских услуг населению;
- привлечение специалистов в село;
- трудоустройство молодых докторов;
- повышение уровня медицинского обеспечения жителей деревень;
- соцподдержка специалистов, согласившихся на работу в сельской местности.

Также следует отметить проблему конкуренции государственных и частных медицинских организаций. Конкурентоспособность государственной медицинской организации состоит не просто в умении привлечь высококлассных специалистов, но и внедрить систему передачи знаний, тесного сотрудничества, междисциплинарного командного подхода к оказанию медицинской помощи. Это влечет за собой необходимость решения множества вопросов, один из которых будет включать

успешную передачу знаний внутри этих команд [4]. Эффективное управление знаниями, которое включает в себя передачу знаний, всё чаще признается в качестве важнейшего аспекта основы организации для долгосрочного, устойчивого, конкурентного преимущества [8]. В целях выявления наиболее значимых факторов конкурентоспособности государственного медицинского учреждения мы использовали опросный инструментарий. В анкетировании принимали участие 57 человек, жители Калининского района города Челябинска в возрасте 35–48 лет. Респондентам были предложены вопросы относительно причин обращения в частные медицинские учреждения (прием врача). Наибольшую популярность среди причин выбора частных клиник были названы следующие: «отсутствие очереди и ожидания приема» — 58 % респондентов, «отсутствие бумажной волокиты» (21 %), «приятное отношение персонала клиники» (12 %), «современное оборудование» (9 %). Отметим,

что в опросе участвовали те респонденты, которые утвердительно ответили на вопрос: «Пользуетесь ли Вы услугами врачей в частных медицинских центрах?». Как видно, вопросы предварительной записи на прием к врачу и достаточно длительное ожидание имеют первостепенное значение для большинства участников опроса. Никто из респондентов не назвал уровень профессионализма врачей в качестве определяющего при выборе медицинских услуг. Следовательно, важно сохранять и преумножать основное конкурентное преимущество государственных учреждений здравоохранения — человеческий капитал.

Сегодня существует потребность в разработке и внедрении эффективных методов управления знаниями [9; 5]. Медицинские учреждения конкурируют не только по форме собственности, но и в целом по качеству предоставляемых услуг, уровню обслуживания, ожиданиям пациентов. Сегодня каждый потребитель медицинских услуг через процедуру



Модель формирования конкурентного преимущества медицинской организации

закрепления к лечебному учреждению вправе сам осуществлять свой выбор. В этом выборе определяющую роль играют конкурентные преимущества организации.

Предложенная нами модель формирования конкурентного преимущества медицинской организации помимо классических элементов включает в себя основной блок — кадровый потенциал.

Заключение

Системе здравоохранения, а именно кадровому потенциалу нужна глубокая трансформация для того, чтобы справиться с современными вызовами. К новым принципам трансформации этого сектора относятся индивидуализация услуг, пожизненный спрос на медицинские услуги, международная кон-

курентия и развитие системы кадрового потенциала медицинских учреждений. В сфере здравоохранения управление человеческими ресурсами характеризуется рядом специфических особенностей, обусловленных данным видом деятельности.

Здравоохранение будет занимать высокое место в системе ценностей гражданина любого общества, а спрос на качественные медицинские услуги будет продолжать расти во всём мире. Кадровый потенциал является главным конкурентным преимуществом медицинской организации. Важно развивать и внедрять новые системы передачи и обмена знаниями в организации с учетом специфических особенностей сферы здравоохранения.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Уэлч Д., Бирн Д. История менеджера. М. : Манн, Иванов и Фербер, 2012. 496 с.
2. МакКлеланд Д. Исследование мотивации персонала. М. : Баланс Бизнес Букс, 2008. 272 с.
3. Бояцис Р. Компетентный менеджер. Модель эффективной работы. М. : Гиппо, 2011. 352 с.
4. Маслова В. М. Управление персоналом. М. : Юрайт, 2015. 431 с.
5. Подласый И. П. Педагогика. Теоретическая педагогика и практическая психология. М. : Юрайт, 2013. 1576 с.
6. Зайцева Н. Н., Коскова Е. А. Стажировка как эффективная модель формирования профессиональных компетенций педагогов средней профессиональной школы // Молодой ученый. 2016. № 17 (121). С. 121–123. URL: <https://moluch.ru/archive/121/33536/> (дата обращения: 26.09.2021).
7. Никулина Ю. Н. Стажировки как инструмент формирования профессиональных компетенций выпускников и обеспечения их занятости // Креативная экономика. 2019. Т. 13, № 6. С. 1279–1292. doi: 10.18334/се.13.6.40736 (дата обращения: 26.09.2021).
8. Фатхутдинов Р. А. Стратегический менеджмент : учеб. для вузов. 3-е изд. М. : Интел-Синтез, 2016. 327 с.
9. Хомутский Д. Ю. Управление инновациями в компании. М. : Солон-пресс, 2016. 156 с.
10. Guest D. E. Human resource management and performance: a review and research agenda // International journal of human resource management. 1999. № 8 (3). С. 263–276.
11. Porter M. E. Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance with a New Introduction. New-York : First Free Press, 1985.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

Ломова Ирина Викторовна — магистрант кафедры менеджмента Челябинского государственного университета, Челябинск, Россия. lomira20@mail.ru

Головихин Сергей Александрович — доктор экономических наук, профессор кафедры менеджмента Челябинского государственного университета, Челябинск, Россия. mrcpk@list.ru

HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT AS A COMPETITIVE ADVANTAGE OF A MEDICAL ORGANIZATION

I. V. Lomova, S. A. Golovikhin

Chelyabinsk State University, Chelyabinsk, Russia

The purpose of this article is to study and analyze the key role of human resource management and development of human resources to improve the efficiency of the healthcare system, enhance the processes and methods of managing the quality of services provided, and competitive advantages.

Keywords: *personnel potential, medical organization, competitive advantage, quality of medical services.*

REFERENCES

1. Welch D., Byrne D. (2012) The history of the manage. Moscow, Mann, Ivanov and Ferber. 496 p. (In Russ.).
2. McClelland D. (2008) Issledovaniye motivatsii personala [Study of staff motivation]. Moscow, Balance Business Books. 272 p. (In Russ.).
3. Boyatsis R. (2011) Kompetentnyy menedzher. Model' effektivnoy raboty [Competent manager. Model of effective work]. Moscow, Gippo. 352 p. (In Russ.).
4. Maslova V.M. (2015) Upravlenie personalom [Personnel management]. Moscow, Yurait. 431 p. (In Russ.).
5. Podlasy I.P. (2013) Pedagogika. Teoreticheskaya pedagogika i prakticheskaya psikhologiya [Pedagogy. Theoretical Pedagogy and Practical Psychology]. Moscow, Yurayt. 1576 p. (In Russ.).
6. Zaitseva N.N. (2016) Stazhirovka kak effektivnaya model' formirovaniya professional'nykh kompetentsiy pedagogov sredney professional'noy shkoly [Internship as an effective model for the formation of professional competencies of teachers of a secondary vocational school]. *Molodoy uchenyy* [Young scientist], no. 17 (121), pp. 121–123. Available at: <https://moluch.ru/archive/121/33536/>, accessed: 09.26.2021). (In Russ.).
7. Nikulina Yu.N. (2019) Internships as a tool for the formation of professional competencies of graduates and ensuring their employment. *Creative Economics*, vol. 13, no. 6, pp. 1279–1292. doi: 10.18334/ce.13.6.40736 (accessed 26.09.2021).
8. Fatkhutdinov R.A. (2016) Strategicheskii menedzhment Strategic management. Moscow, Business School Intel-Sintez. 327 p. (In Russ.).
9. Khomutskii D.Yu. (2016) Upravlenie innovatsiyami v kompanii [Management of innovations in the company]. Moscow, Solon-Press. 156 p. (In Russ.).
10. Guest D.E. (1997) Human resource management and performance: a review and research agenda. *International journal of human resource management*, no. 8(3), pp. 263–276.
11. Porter M.E. (1985) Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance with a New Introduction. New-York, First Free Press.