

УДК 332.821

КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Петрова С.В., Уфимцев А.М., Матвеева О.Л.

ФГБОУ ВО «Чувашский государственный университет им. И.Н. Ульянова», Чебоксары,
e-mail: swet175@mail.ru, ufimtcev21region@mail.ru, lelia.61@mail.ru

Настоящая статья посвящена исследованию проблем оценки конкурентоспособности государственных и муниципальных учреждений. Статья написана на актуальную тему, так как в коммерческом секторе исследованию конкурентоспособности уделяется большое внимание. Много научных статей, посвященных анализу конкурентоспособности коммерческих организаций. Однако до перехода к рыночным условиям хозяйствования, обеспечение конкурентоспособности бюджетным учреждениям не было необходимо. При переходе к рыночным условиям хозяйствования такая необходимость появляется, так как кроме государственных и муниципальных учреждений предоставлять услуги могут и коммерческие организации. Таким образом, появляется необходимость формирования конкурентоспособности государственных и муниципальных учреждений. Целью статьи является рассмотрение различных методов для анализа конкурентоспособности государственных и муниципальных учреждений, которые смогут повысить конкурентоспособность учреждений на примере учреждений здравоохранения. В работе применены методы исследования, такие как опрос, swot-анализ, сравнительный анализ. Для более эффективного определения конкурентоспособности учреждений авторы предлагают использовать метод многоугольник конкурентоспособности, который является одним из основных методов оценки конкурентоспособности учреждений. Таким образом, в ходе исследования выявлено, что в условиях конкуренции и маркетинга невозможно установить взаимосвязь между ценой и качеством предоставленной медицинской услуги, так как существует множество уровней управления и соответствующих подсистем рынка медицинских услуг. Мы согласны с исследователями, которые выделяют некоторые противоречия, возникающие при функционировании системы конкуренции в здравоохранении.

Ключевые слова: конкурентоспособность, государственные учреждения, муниципальные учреждения, оценка конкурентоспособности, swot-анализ, многоугольник конкурентоспособности, конкурентоспособность в учреждениях здравоохранения

COMPETITIVENESS OF STATE AND MUNICIPAL INSTITUTIONS

Petrova S.V., Ufimtsev A.M., Matveeva O.L.

Chuvash State University named after I.N. Ulyanov, Cheboksary,
e-mail: swet175@mail.ru, ufimtcev21region@mail.ru, lelia.61@mail.ru

This article is devoted to the research of issues related to the competitiveness assessment of state and municipal institutions. The relevance of the article is reflected the prominent role of competitiveness studies in business sphere. Many treatises contributed to analysis of commercial enterprises competitiveness. There were no need to pay attention to budgetary institutions competitiveness until the transition to the market economy arised. However, in the competitive market of today both private and public sectors provide services, thus making the necessity to determine the competitiveness of state institutions. Therefore, state and municipal institutions need to gain the competitiveness. The article examines the variety of methods to analyze and to increase public sector competitiveness by the example of healthcare institutions. Methods of research such as: survey, swot-analysis, comparative analysis. To more effectively determine the competitiveness of institutions, the authors suggest using the polygon competitiveness method, which is one of the main methods for assessing the competitiveness of institutions. Thus, the study revealed that in the conditions of competition and marketing it is impossible to establish the relationship between the price and the quality of the provided medical service, since there are many levels of management and corresponding subsystems of the medical services market. We agree with researchers who highlight some of the contradictions that arise in the functioning of the competition system in health care.

Keywords: competitiveness, state institutions, municipal institutions, competitiveness assessment, swot-analysis, polygon of competitiveness, competitiveness in healthcare institutions

На современном конкурентном рынке появляется необходимость анализа конкурентоспособности государственных и муниципальных учреждений, так как происходит переход к рыночным условиям хозяйствования. Государственные и муниципальные учреждения вынуждены конкурировать и наращивать конкурентные преимущества в современных условиях.

Цель исследования: рассмотрение методов конкурентоспособности организаций

и выявлении особенностей их использования в государственных и муниципальных учреждениях.

Материалы и методы исследования

В работе применены методы исследования, такие как опрос, swot-анализ, сравнительный анализ. Представлен достаточный материал для раскрытия проблемы конкурентоспособности государственных и муниципальных учреждений: информация с официальных страниц министерств и ведомств, рейтинговые оценки государственных и муниципальных

учреждений, статистические данные, что говорит о достоверности информации.

В статье обращено внимание на конкурентоспособность государственных учреждений на примере системы здравоохранения. Так, если оценить качество и доступность предоставления услуг в коммерческих банках и многофункциональных центрах, практически нет разницы. В этом можно убедиться, рассмотрев табл. 1.

Из табл. 1 видно, что при сравнении услуг в коммерческом банке и многофункциональном центре г. Чебоксары можно сделать вывод о том, что уровень качества и доступности предоставления данных услуг одинаковый, кроме оценки услуги получателем, как это делается в любом коммерческом банке [1]. Такую оценку можно проводить с помощью смайлика или смс-оповещения. Следует отметить, что административные регламенты при предоставлении государственных и муниципальных услуг были введены только в 2010 г. в соответствии с ФЗ «О предоставлении государственных и муниципальных услуг». Таким образом, выявляется тенденция улучшения качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Условия рыночной экономики диктуют свои правила и изменения в различных сферах. Так, в настоящее время возрастает роль социально-экономического партнерства: наряду с некоммерческим сектором появляется коммерческий. Для обеспечения конкурентоспособности государственных и муниципальных учреждений внедрение коммерческого сектора есть необходимое условие для развития территорий с особым статусом в экономической системе страны [1]. Самым распространенным способом определения конкурентоспособности является SWOT-анализ. В данном случае показатели конкурентоспособности оцениваются по отдельным блокам: финансы, производство, организация и управление, маркетинг, кадровый состав, технология. Так, при оценке конкурентоспособности государственных и муниципальных учреждений возникает необходимость расширения данных блоков социальными показателями. Мы считаем, что в медицинских учреждениях необходимо добавить следующие показатели: количество повторно обратившихся за медицинской помощью, степень социальной ответственности работников и другие. В ходе проведения SWOT-анализа мы выявили, что к сильным сторонам медицинского учреждения можно отнести:

- возможность бесплатного повышения квалификации для работающих врачей и среднего медперсонала;
- этичность сотрудников;
- милосердие к пациентам;

– развитие персонала и их мотивация к профессиональному росту;

- ответственность персонала;
- наличие корпоративной культуры внутри учреждения;
- профессионализм персонала.

К слабым сторонам медицинского учреждения можно отнести:

- низкий уровень предоставления медицинских услуг по сравнению с развитыми странами;
- низкую материальную базу, связанную с государственным обеспечением;
- нехватку квалифицированного медицинского персонала;
- слабую мотивацию медперсонала к профессиональной деятельности;
- конкуренцию среди медицинских учреждений;
- равнодушие медперсонала к клиентам и больным, проявление других профессионально нежелательных качеств.

Выделяются нижеследующие возможности:

- повышение квалификации и переподготовка кадров;
 - внедрение информационных и инновационных технологий;
 - развитие материально-технической базы медицинских учреждений;
 - пиар среди населения о качественной медицине;
 - дополнительная мотивация персонала и другие.
- Выделяются нижеследующие угрозы:
- плохая экологическая обстановка;
 - низкая правовая база медицинской помощи;
 - инфляция;
 - финансовый кризис;
 - форс-мажорные ситуации и другие.

Таким образом, исходя из вышеизложенного, для развития медицинских учреждений в современных условиях и поддержания конкурентоспособности мы предлагаем улучшить систему послевузовской подготовки специалистов, повысить квалификацию врачей и обеспечить постоянный мониторинг конкурентоспособности медицинских учреждений.

Наряду со SWOT-анализом следует уделить внимание методике оценки конкурентоспособности организации на базе «4P» [2]. Она основана на сравнительном анализе организации и предприятий по следующим факторам: продукт, цена, продвижение на рынке и каналы сбыта. В табл. 2 представлен лист оценки конкурентоспособности с использованием методики «4P» в медицинских учреждениях. При этом всем факторам конкурентоспособности присваивается балльная оценка, например, от 1 до 5 баллов.

Таблица 1

Сравнительная таблица предоставления услуг в коммерческом банке и государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах г. Чебоксары

Наименование	Коммерческий банк	Многофункциональный центр
Наличие административного регламента предоставления услуги	+	+
Наличие электронной очереди	+	+
Информационные табло	+	+
Вежливость, этический уровень работников	+	+
Оценка услуги получателем	+	–

Таблица 2

Лист оценки конкурентоспособности с использованием методики «4Р»
в медицинских учреждениях

Факторы конкурентоспособности	Анализируемое учреждение Медицинский центр «Август»	Конкуренты Медицинский центр «Алан клиник»
Продукт	5	4
Цена	4	5
Продвижение	4	5
Каналы сбыта	4	5

Исходя из табл. 2, можно сделать вывод о том, что конкурентоспособность медицинского центра «Алан клиник» выше, чем медицинского центра «Август». Следует отметить, цена предоставления услуги намного приемлемее, а также реклама на телевидении является очень эффективной. Таким образом, за счет эффективного продвижения медицинской услуги можно добиться хороших результатов, хотя по наименованию и ассортименту продукции на один балл уступает «Алан клиник».

Еще одним из эффективных методов оценки конкурентоспособности медицинских учреждений является рейтинговая оценка. В настоящее время такая оценка медицинских учреждений приводится на уровне Чувашской Республики. Так, на сайте министерства здравоохранения Чувашской Республики имеется рейтинг. Изучив подробно данный сайт, можно убедиться, что в данном Министерстве ведется активная работа по повышению конкурентоспособности медицинских учреждений. Можно отметить, что необходимо отталкиваться от потребителей. Для того чтобы выявить потребности потребителя, необходимо узнать его мнение. Для этой цели на сайте министерства есть вопросы к населению: «Нам важно Ваше мнение», «Независимая оценка качества предоставления государственных услуг», «Горячая линия», а также руководством проводятся дни открытых дверей. Таким образом, в организации деятельности учреждений здравоохранения используются современные подходы к изучению потребностей потребителей, что является неоспоримым доказательством того, что конкурентоспособность государственных медицинских учреждений высокая, и поэтому один из важнейших социальных показателей – продолжительность жизни населения в 2018 г. превысила 72 года. Но для более эффективного определения конкурентоспособности медицинских учреждений мы предлагаем использовать метод «многоугольник конкурентоспособности», который является одним из основных методов оценки конкурентоспособности организаций. Оценка проводится по нескольким показателям. Так, необходимо изобразить на одном рисунке многоугольники конкурентоспособности для разных медицинских учреждений. Самое главное, необходимо определиться с уровнем их конкурентоспособности по разным факторам. Для медицинских учреждений мы предлагаем выделить следующие факторы:

- качество предоставления медицинской услуги;
- цена предоставления медицинской услуги;
- удобство расположения медицинского учреждения;
- рыночная доля, охваченная медицинским учреждением;

– уникальность (использование современного оборудования, технологий медицинского обслуживания) медицинского обслуживания;

– гарантия медицинского обслуживания.

Мы считаем, что все вышеперечисленные методы являются общими. Необходима комплексная оценка конкурентоспособности медицинских учреждений. А для этого нужны менеджеры, которые смогут оценить конкурентоспособность и высчитать интегральный показатель конкурентоспособности государственных и муниципальных учреждений. Для обеспечения квалифицированными специалистами мы предлагаем курсы по повышению квалификации главных врачей, такие как «конкурентоспособность государственных и муниципальных учреждений», «управление конкуренцией в здравоохранении» и другие.

Исходя из вышеизложенного, мы считаем, что для обеспечения конкурентоспособности учреждений здравоохранения необходимо:

1. Предоставлять конкурентоспособные медицинские услуги с помощью качественной медицинской помощи, улучшения сервиса оказания медицинских услуг, улучшения финансово-экономического состояния. При этом эффективность использования финансовых средств можно достичь за счет автоматизации финансовых расчетов и использования информационных технологий.

2. Нарастивать конкурентоспособность медицинского учреждения. Для решения данной проблемы мы предлагаем внедрить отделы развития. В том числе необходимо внедрять новые медицинские услуги и новые технологии. Для этого необходимы новые знания и новые подходы к управлению. Для достижения данной цели мы предлагаем повышать квалификацию персоналу и обеспечить развитие персонала за счет средств учреждения.

3. Проводить оценку качества и управления конкурентоспособностью медицинского учреждения. В данном случае мы предлагаем обеспечить инновационную политику медицинского учреждения. Мы считаем, что эффективность управления учреждением и его конкурентоспособность зависит от непосредственной заинтересованности руководителя в данном процессе. Так, руководитель должен приглашать экспертов, которые могут провести квалифицированную оценку конкурентоспособности медицинских учреждений.

Результаты исследования и их обсуждение

Таким образом, исходя из вышеизложенного, можно сделать вывод о том,

что в условиях развития здравоохранения можно отметить, что в ближайшую перспективу необходимо найти новую модель национальной системы здравоохранения. Мы согласны с мнением [3], что повышение конкурентоспособности медицинских учреждений является основным фактором для развития системы здравоохранения. Однако, как показал анализ конкурентоспособности медицинских учреждений, следует отметить, что пока конкурентоспособность медицинских учреждений низкая, порою абсолютно отсутствующая в современной системе здравоохранения России. Следует отметить, что маркетинговый подход в Российской Федерации появился только в 1980-е гг. А в зарубежных странах понятие «маркетинг», «конкурентоспособность» ввели уже в 1960-е гг. [4]. Мы считаем, что консервативная форма собственности медицинских учреждений, неопределенность становления и развития малого предпринимательства дали о себе знать. При этом следует отметить, что условия рыночной экономики не совсем понятны участникам рынка. Хочется отметить многоуровневую систему потребителей (посредников) медицинских услуг. На уровне пациента конкурентоспособность медицинского учреждения можно представить следующие условия: выбор врача, свободный доступ пациента в медицинские учреждения (электронная запись, наличие очереди), защита прав пациентов, действие системы медицинского страхования, система ведомственного контроля качества медицинской помощи. Таким образом, клиента – пациента интересует вопрос о качественном и доступном обеспечении медицинской услуги. С точки зрения врачебного уровня можно отметить, что конкурентоспособность учреждения рассматривается с их точки зрения исходя из нижеследующих параметров: лицензирование врачей, стандартизация медицинской деятельности, участие врачей в распределении прибыли, формирование этической культуры медицинских работников, корпоративная культура, стиль руководства и другие. Если взять уровень медицинского учреждения, то в этом случае выделяются следующие уровни: принятие и исполнение решений на высоком уровне, адаптация организационной структуры медицинского учреждения к новым условиям рынка и другие. Следует отметить, что рынок медицинских услуг является очень емким и системным понятием. Здесь множество уровней, среди которых можно выделить потребительскую, производящую меди-

цинские услуги, контролирующую и развивающую подсистемы. Также особую роль в данной системе играет рынок медицинского страхования. От того, как он будет функционировать, зависит в том числе и конкурентоспособность. Также необходимо выделить подсистему, производящую средства производства. Таким образом, в ходе исследования выявлено, что в условиях конкуренции и маркетинга невозможно установить взаимосвязь между ценой и качеством предоставленной медицинской услуги, так как существуют множество уровней управления и соответствующих подсистем рынка медицинских услуг. Мы согласны с исследователями, которые выделяют некоторые противоречия, возникающие при функционировании системы конкуренции в здравоохранении. Так, в частности, к отдельным из них могут быть отнесены:

1) по закону спроса и предложения при избыточном предложении должны быть низкие цены, однако в случае медицинских услуг основной закон рыночной экономики не работает. На уровне медицинских услуг обычно высокие цены на медицинские услуги остаются даже при избыточном предложении [5];

2) не все дорогостоящие медицинские технологии общедоступны;

3) цена на медицинские услуги еще не говорит о качестве медицинской услуги;

4) система мотивации к инновациям на рынке медицинских услуг не совсем совершенна и зачастую не ведет к внедрению инноваций и снижению себестоимости.

Выводы

Таким образом, после проведения подробного анализа конкурентоспособности государственных и муниципальных учреждений, по результатам исследования, мы пришли к выводу, что имеются особенности методов оценки конкурентоспособности медицинских учреждений. В статье даны практические рекомендации по использованию методов конкурентоспособности для оценки медицинских учреждений. Мы пришли к выводу, что в современной системе здравоохранения отсутствует основополагающая системная структура и, следовательно, соответствующие отношения субъектов такой системы, позволяющие практически реализовать конкурентоспособность медицинских учреждений. На наш взгляд, необходима комплексная оценка конкурентоспособности медицинских учреждений. Для этого нужны менеджеры, которые смогут оценить конкурентоспо-

способность и высчитать интегральный показатель конкурентоспособности медицинских учреждений.

Список литературы

1. Антоновская Е.А., Никитина О.В. Перспективы развития частно-государственного партнерства в здравоохранении // Экономическая наука сегодня: теория и практика. Сборник материалов V Международной научно-практической конференции. – Чебоксары: ООО «Центр научного сотрудничества «Интерактив плюс», 2016. – С. 246–251.

2. Антоновская Е.А. Влияние макроэкономических факторов на развитие рынка банковских услуг в Чувашской

Республике / Е.А. Антоновская, А.Ф. Савдерева, Е.Ю. Федорова // Фундаментальные исследования. – 2016. – № 1–1. – С. 89–93.

3. Васильева И.А. Территории с особым статусом в экономической системе страны [Электронный ресурс] // Oeconomia et Jus. – 2018. – № 1. – С. 1–6. URL: <http://oecomia-et-jus.ru/single/2018/1/1> (дата обращения: 15.05.2018).

4. Смирнов В.Л. Теоретические аспекты конкуренции, конкурентных преимуществ и конкурентоспособности // Вестник Чувашского университета. – 2011. – № 4. – С. 480–486.

5. Тогунов И.А. Исследование структур системы здравоохранения (государственный монополизм, олигополия или стратегический альянс?) // Open medical channel. – 2007. – № 6. – С. 14–15.