

ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНСКИ ПРОБЛЕМИ ПРИ ИНФОРМАЦИОННИТЕ ПРОЦЕСИ В ДИАГНОСТИЧНО-КОНСУЛТАТИВЕН ЦЕНТЪР И ПЪТИЩА ЗА ТЯХНОТО РЕШЕНИЕ

Васил Василев

Университет по библиотекознание и информационни технологии

Резюме: *Диагностично-консултативният център е система от здравеопазването, която се явява сложна и в същото време много необходима за работата на цялата система на здравеопазването като най-евтиния и масов вид медицинска помощ. Основавайки се на авторово изследване, както и на теоретичните постановки, можем да твърдим, че болшинството от проблемите имат управленски характер.*

Ключови думи: *Диагностично-консултативен център, организационно-управленски проблеми, информационни процеси, здравен мениджмънт*

Теориите на мениджмънта ясно и детайлно разглеждат управленската система и определят подходите към управлението на всяка система. Общата схема на организация на всяка система може да се представи с разработените от А. Файол принципи на управление.

Независимо че А. Файол отделя значително внимание на разработването на ръководните принципи за усъвършенстване на управленската практика и за разбиране на управлението като процес, неговата основополагаща цел е била създаването на теорията на мениджмънта. Особено е бил притеснен от факта, че по негово време не е имало училища, където хората биха могли да изучават мениджмънт. А такива училища според него не е имало, защото не е съществувала обща теория, която да се изучава. Без теория преподаването на мениджмънта е невъзможно.

Предложените от него принципи и идеи са били част от стратегията му за построяване на такава теория на мениджмънта, която да подпомогне обучението на работещите и бъдещите мениджъри. Той предлага следните принципи на управление¹:

1. Разделение на труда – чрез неговото осъществяване се цели да се произвежда повече и по-добре при едно и също усилие. За разлика от други теоретици, А. Файол изрично отбелязва, че този принцип има свои граници, които не трябва да се преминават.

2. Власт и отговорност – властта се разбира като право да се ръководи и подчинява. А. Файол не разглежда властта без отговорността, т.е. без санкции (възнаграждение или наказание). Отговорността е естествена последица на властта, нейна насъщна противоположност. Във всяко място, където се упражнява власт, се ражда и отговорност.

3. Дисциплина – проявява се чрез уважение на нормата. Трябва да се поддържа винаги чрез цял ред ефикасни средства: добри и безпристрастни ръководители, справедливи санкции, ясни и справедливи договори.

4. Единоначалие – заповедите трябва да се получават от един ръководител. Ако се наруши този принцип, властта се размива, порядъкът и стабилността се влошават, дисциплината се

излага на опасност.

5. Единство на управлението – цялата съвкупност от дейности, които имат една и съща цел, трябва да се групира само около един ръководител.

6. Подчиняване личния интерес на общия – интересът на отделния индивид или група не трябва да надделява над интереса на предприятието.

7. Възнаграждение на персонала – да бъде справедливо и да удовлетворява всички участващи страни. А. Файол е смятал, че по негово време все още не е бил намерен перфектен начин на възнаграждение.

8. Централизация – според него тя е въпрос на мярка, зависеща от много фактори. Всяко предприятие трябва само за себе си да определи равнището на инициативата, която е подходящо да предостави на подчинените си.

9. Йерархия – трябва да съществува линия на властта, която идва от най-високото ниво на управление към низовите равнища, които осигуряват изпълнението на всички взети решения и свързаните с тях разпоредения.

10. Ред – в предприятието трябва да има място за всеки човек и предмет и всяко лице и предмет трябва да е на своето място.

11. Справедливост – отношението към персонала трябва да бъде справедливо и доброжелателно.

12. Стабилност на персонала – слабото текучество както на изпълнителските, така и на ръководните кадри е от безспорна полза за предприятието. Понякога е за предпочитане един ръководител с по-малки способности, но лоялен към предприятието, пред един блестящ мениджър, който сменя често работата си, респективно предприятието.

13. Инициатива – възможността да се предприемат и осъществяват действия в полза на предприятието. Трябва да бъде стимулирана на всички равнища.

14. Единство на персонала – хармонията на персонала представлява голяма сила за предприятието, затова е крайно необходимо да се осъществяват усилия с цел стабилизиране спойката между хората.

Апри Файол пръв извежда управленските функции – планиране, организиране, координация, ръководство и контрол.

Файол формулира редица въпроси за първи път в историята на мениджмънта. Сред тях е необходимостта от разделение на производствените и управленските дейности в организациите. Производствените дейности се класифицират на технически, търговски, финансови, счетоводни и по сигурността. А класификацията на управленските дейности отразява идеята му за описание на работата на ръководителите като съвкупност от управленски функции – „да управляваш означава да предвиждаш и планираш, да организираш, командваш, координираш и контролираш“. Той е и първият, който настоява за въвеждане на обучение по мениджмънт в бизнес училищата, вместо да се учи в практиката.

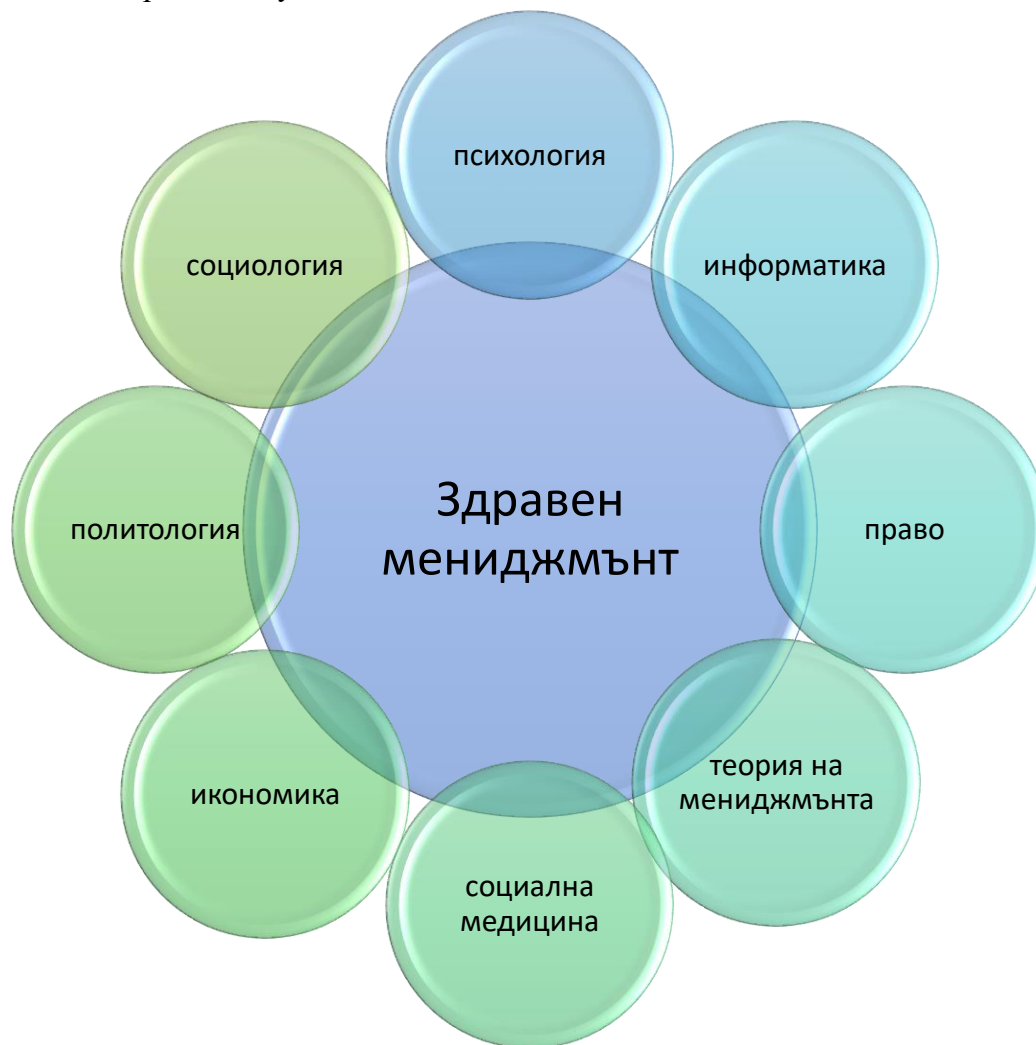
Файол възприема също идеята за необходимост от разделение и специализация на управленския труд – във функционалните области снабдяване, производство, финанси, счетоводство и т.н. За разлика от Тейлър обаче, той предвижда това да стане не чрез чисто функционална структура, а чрез въвеждане на шабни специалисти (с консултативни функции). Те стават основа за формиране на т.нар. линейно-шабни, а по-късно и линейно-функционални организационни структури.

Ръководейки се от дадената трактовка, следва да се предвиди, че целите и задачите трябва да съответстват на интересите на населението, структурата да съответства на целите и задачите, числеността на персонала да съответства на потребностите на населението и да осигурява необходимия обем дейности, нормативите на труда – на числеността на персонала, нормите на натоварване – нивото на възнаграждение на персонала, система за мотивиране на

персонала. Но реализацията на принципите на мениджмънта в условията на ДКЦ е трудна задача.

Конкретното прилагане на подходите и технологиите на общия мениджмънт в областта на здравеопазването се означава с термина здравен мениджмънт. „Преди всичко здравният мениджмънт е пресечна точка, взаимодействие между общата теория на здравеопазването (социалната медицина) и общата теория на мениджмънта“².

Като познание здравният мениджмънт представлява сфера на интердисциплинарно взаимодействие на редица науки.

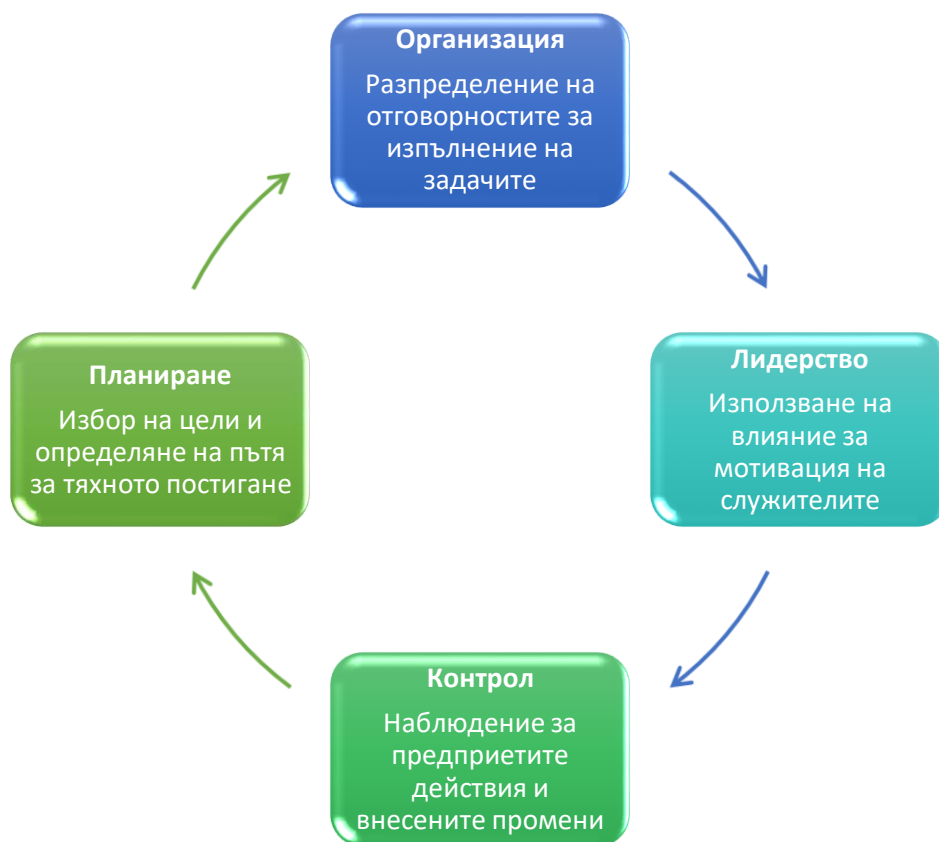


Фиг. 1. Здравен мениджмънт като интердисциплинарно знание
Източник: Борисов, В. Здравен мениджмънт, 2013, с. 45

Болшинството от литературата за общ мениджмънт съдържа набор от функции от общия мениджмънт: планиране, мотивация, организация и контрол. За първи път тези функции на управлението са посочени от основателя на класическата теория А. Файол.

По този начин Файол става първият изследовател, който конструира процеса на изучаване на мениджмънта по функционални признаци, обозначавайки видовете дейности на ръководителя: планиране, организация, управление, координация и контрол.

По наше мнение тези функции не се прилагат активно в практическата дейност.



Фиг. 2. Функционален модел на управление
Фигурата е авторска

Анализирайки теорията на Файол, стигаме до това, че всяка функция на управление се явява универсална, т.е. присъща на мениджъра. Можем да направим извод, че всички тези функции се изпълняват и от директора на компанията, генерала на армия и главния лекар.

Не всички изследователи са съгласни с това твърдение, позовавайки се на разликата и характера на управленските задачи, например в бизнеса, в здравеопазването и в публичната администрация. Но съществуват много примери, когато мениджъри в различни области са постигнали успех.

Трябва да се помни, че в мениджмънта няма твърди правила и всяко управленско решение се основава на особеностите на мениджъра в съчетание с контекста на отделната ситуация. Това не влияе на възможността да се реализира разработването на модели на процеса.

БЕЛЕЖКИ

¹ Мирчев, М. Основи на управлението. София: УНСС, 2008, с. 25–26.

² Борисов, В. Здравен мениджмънт. София, 2013, с. 45.

ЛИТЕРАТУРА

Наредба № 2 от 23 декември 2020 г. за утвърждаване на медицински стандарт „Обща медицина“.

Национална здравна стратегия 2030, София, Министерство на здравеопазването, 2022.

Абрамов, И. (2004). *Методическите указания по дисциплине. Модели и методи информационно-управляющих систем*. Ижевск.

Ангелов, С. (2011). *Здраве, пари и още нещо*. София: СУ „Св. Климент Охридски“, с. 66.

Балканска, П. П. (2010). Обучението на персонала в здравната организация – успешна инвестиция и проява на управленска компетентност. *Сестринско дело*, № 2–3.

Борисов, В. (2013). *Здравен мениджмънт*. София.

Борисов, В. (2005). Мениджмънт на персонала – мениджмънт на кариерата. В: *В. Борисов. Здравен мениджмънт*. София.

REFERENCES

Naredba № 2 от 23 декември 2020 г. за utvarzhdavane na meditsinski standart „Obshta meditsina“.

Natsionalna zdravna strategia 2030, Sofia, Ministerstvo na zdraveopazvaneto, 2022.

Abramov, I. (2004). *Metodicheskie ukazania po distsipline. Modeli i metody informatsionno-upravlyayushtih sistem*. Izhevsk.

Angelov, S. (2011). *Zdrave, pari i oshte neshto*. Sofia: SU „Sv. Kliment Ohridski“, s. 66.

Balkanska, P. P. (2010). Obuchenieto na personala v zdravnata organizatsia – uspesna investitsia i proyava na upravlenska kompetentnost. *Sestrinsko delo*, № 2–3.

Borisov, V. (2013). *Zdraven menidzhmant*. Sofia.

Borisov, V. (2005). Menidzhmant na personala – menidzhmant na kariatata. V: *V. Borisov. Zdraven menidzhmant*. Sofia.

ORGANIZATION AND MANAGERIAL PROBLEMS OF INFORMATION

PROCESSES IN A DIAGNOSTIC ADVISORY CENTER AND SOLUTION OPTIONS

Abstract: *The diagnostic Advisory Center is a health care system that is complex and at the same time very necessary for the work of the entire health care system as the cheapest and mass type of medical assistance. Based on the author's research, as well as the theoretical statements, we can claim that most of the problems have a managerial nature.*

Keywords: *Diagnostic Advisory Center, organization and managerial problems, information processes*

Vasil Vasilev, PhD candidate

University of Library Studies and Information Technologies

E-mail: vdvasilev@abv.bg