АННОТАЦИЯ

диссертации на соискание степени доктора философии (PhD)
по специальности 6D050700 «Менеджмент»

ДЖАЗЫКБАЕВА БАЛДЫРГАН КОЛДАСБАЕВНА

Стратегическое управление организацией в сфере социального обслуживания населения

Актуальность темы исследования. Современная сфера социального специального обслуживания населения характеризуется совокупностью хозяйствующих субъектов разных форм собственности, которые разрабатывают свои стратегии и действуют в условиях развитой конкуренции. Организации, работающие на этом рынке, представлены государственными, некоммерческими, частными структурами. В результате субъекты разных форм собственности развивают свои конкурентные преимущества на том или ином сегменте рынка, заполняя его ниши благодаря сильным сторонам своего бизнес-процесса и их реализации на основе стратегического управления.

В Казахстане, наряду с расширением частного сектора, складываются два вектора развития рынка специальных социальных услуг. Первым является развитие доходной деятельности у некоммерческих организаций, которые имеют профессионально-квалификационный потенциал и выходят на рынок, занимая свою рыночную нишу. Вторым вектором является изменение статуса государственных организаций на статус республиканского государственного предприятия, основанного на праве хозяйственного ведения. Этот статус позволяет наряду с сохранением основных функций вести коммерческую хозяйственную деятельность и брать на обслуживание клиентов с рынка. Планируемая монетизация услуг общественного сектора также будет стимулировать спрос на рынке услуг длительного ухода.

В связи с ростом конкуренции, все типы организаций испытывают необходимость к актуализации стратегического менеджмента, который предназначен выделить, развить и реализовать конкурентные преимущества каждого типа организаций. Необходимо отметить, что некоммерческие и государственные организации не имеют практического опыта идентификации конкурентных преимуществ своих услуг и позиционирования их на рынке, разработки стратегии и управления её реализацией. Частные организации также испытывают затруднения при разработке стратегических планов.

Исходя из вышесказанного, актуальность обоснования и разработки стратегии управления организацией, входящей на рынок специальных социальных услуг в современных условиях не вызывает сомнений.

Целью диссертационной работы является разработка научно-практических рекомендаций по основным направлениям стратегического менеджмента организации в сфере социального обслуживания для повышения её конкурентоспособности на рынке услуг длительного ухода.

Для достижения поставленной цели были поставлены и решены следующие **задачи**:

- раскрыть особенности стратегического менеджмента в сфере социального обслуживания;
- осуществить декомпозицию делового процесса в организации и выявить проблемные зоны его основных этапов;
- разработать стратегии развития для организаций разных форм собственности в сфере социального обслуживания;
- предложить систему мер по формированию конкурентных преимуществ организации для её стратегического позиционирования на рынке услуг длительного ухода;
- внести предложения по управлению издержками и ценовой стратегии организаций.

Предметом исследования является совокупность теоретических, методических и практических вопросов стратегического менеджмента в организациях социального обслуживания.

Объектом исследования являются организации всех форм собственности в Карагандинской области, специализирующиеся на услугах длительного ухода за пожилыми людьми и инвалидами.

Методы исследования: системный анализ, стратегический анализ (SWOT-анализ), экономико-статистический анализ динамики, структуры, группировки данных, полученных в результате социологического исследования; метод хронометража при исследовании норм труда социальных работников по уходу; метод тактильного и визуального наблюдения при оценке качества услуги.

Научная новизна результатов диссертационного исследования определяется тем, что в диссертационной работе проведено исследование конкурентных преимуществ и делового процесса организаций, оказывающих специальные социальные услуги, и разработаны предложения по стратегическому управлению такими организациями:

- определены особенности стратегического управления организацией в сфере длительного ухода;
- выявлены действующие стратегии, конкурентные преимущества, ограничения и возможности организаций всех форм собственности в сфере социального обслуживания;
- разработаны стратегии организаций разных форм собственности, основанные на позиционировании и развитии их конкурентных преимуществ;
- уточнена методика оценки потребностей клиентов и разработана методика оценки качества специальных социальных услуг в составе взаимосвязанного комплекса мер по формированию долгосрочных преимуществ организации на рынке услуг длительного ухода;
- предложен модельный подход к управлению издержками и ценовой стратегии в организации социального обслуживания.

Основные научные положения, выносимые на защиту:

- особенности стратегического менеджмента в организации социального

обслуживания в условиях конкурентного рынка услуг длительного ухода в современной экономике;

- алгоритм разработки и стратегии организаций всех форм собственности на рынке социальных специальных услуг;
- методика оценки потребностей клиентов в услугах длительного ухода для стратегического планирования издержек;
- модельный подход к управлению издержками и ценовой стратегии в организации социального обслуживания;
- методика оценки качества специальных социальных услуг в системе действий по достижению стратегических целей.

Теоретическая значимость исследования заключается в разработке алгоритма и стратегий развития организаций разных форм собственности с учетом содержания делового процесса в сфере социального обслуживания в разделах оценка потребностей клиентов, управление издержками и оценка качества услуг.

Практическая значимость предложений заключается в разработке положений стратегического менеджмента в части методических основ оценки потребностей граждан в услугах длительного ухода и нормах затрат труда социальных работников для повышения финансовой устойчивости организаций. Эти результаты были получены в рамках грантовых тем по заказу МОН РК и ПРООН (совместно с Министерством здравоохранения и социального развития).

1 «Развитие специальных социальных услуг пожилым гражданам и инвалидам на дому: экономические модели и механизмы их реализации»: грант Комитета науки МОН РК, 2012-2014гг. Регистрационный номер: 0017/ГФ2-ОТ13.

2 «Международный опыт и разработка рекомендаций по введению норматива сети объектов, оказывающих специальные социальные услуги, и норматива подушевого финансирования. Концептуальное видение развития сети домов малой вместимости»: грант ПРООН, 2013.

3 «Модернизация системы длительного ухода за пожилыми людьми в Казахстане: стратегическое управление, экономическая эффективность и социальная справедливость»: грант Комитета науки МОН РК, 2015-2017гг. Регистрационный номер: ГФ 4 /2181.

В состав плана мероприятий в Программе развития Карагандинской области на 2016-2020гг. ГУ «Управлением координации занятости и социальных программ Карагандинской области» было использовано положение о введении оценки качества услуг в государственных отделениях социальной помощи на дому по методике автора, представленной в диссертационном исследовании. Имеется акт внедрения от «Управления координации занятости и социальных программ Карагандинской области».

ДЖАЗЫҚБАЕВА БАЛДЫРҒАН ҚОЛДАСБАЕВНА

6D050700 «Менеджмент» мамандығы бойынша философия докторы (PhD) дәрежесін ізденудегі диссертацияға

АҢДАТПА

Халыққа әлеуметтік қызмет көрсету аясында ұйымды стратегиялық басқару

Зерттеу тақырыбының өзектілігі. Халыққа арнайы қызмет көрсетудің заманауи саласы өз стратегияларын әзірлеп, дамыған бәсекелестік жағдайында әрекет ететін түрлі меншік формасындағы шаруашылық субъектілерінің жиынтығымен сипатталады. Аталмыш нарықта әрекет ететін ұйымдарды мемлекеттік, коммерциялық емес, жеке меншік құрылымдар білдіреді. Нәтижесінде түрлі меншік формасындағы субъектілер нарықтың қандай да бір сегментінде өздерінің бәсекелік артықшылықтарын дамытып, өзінің бизнес-үдерісінің мықты жақтары және стратегиялық басқару негізінде оларды жүзеге асыру мүмкіндіктерімен оны толықтырады.

Жеке сектордың кеңеюімен қатар Қазақстанда арнайы әлеуметтік қызметтер нарығын дамытудың екі векторы қалыптасуда. Алғашқысы болып кәсіби-білікті әлеуетке ие болып, нарықта өздерінің орнын иеленетін коммерциялық емес ұйымдардың табысты іс-әрекетінің дамуы табылады. Екінші вектор болып мемлекеттік ұйымдар мәртебесін шаруашылық жүргізу құқығына негізделген республикалық мемлекеттік кәсіпорын мәртебесіне өзгерту табылады. Аталмыш мәртебе негізгі функцияларды сақтаумен қатар коммерциялық шаруашылық іс-әрекетті жүргізіп, нарықтағы клиенттерге қызмет көрсетуге мүмкіндік береді. Қоғамдық сектор қызметтерін жоспарлы түрде монетизациялау да ұзақ мерзімді күтім жасау нарығындағы сұранысты ынталандыратын болады.

Бәсекелестіктің дамуымен барлық типтегі ұйымдар олардың әрқайсысының бәсекелік артықшылықтарын анықтап, дамытып, жүзеге асыруға бағытталған стратегиялық менеджментті өзектендіруді қажет етеді. Коммерциялық емес және мемлекеттік ұйымдар өз қызметтерінің бәсекелік артықшылықтарын нарықта жайғастырып көрсете алмайтынын, оны жүзеге асыру және басқару стратегиясын жасау тәжірибесіне ие болмайтынын айта кеткен жөн. Жеке меншік ұйымдар да стратегиялық жоспарларды әзірлеу барысында қиындықтарға тап болады.

Жоғарыда айтылғандарға байланысты заманауи жағдайда арнайы әлеуметтік қызметтер нарығына енетін ұйымды басқару стратегиясын негіздеу және әзірлеудің өзектілігі күмән тудырмайды.

Диссертациялық жұмыстың **мақсаты** болып ұзақ мерзімді күтім қызметтері нарығында әлеуметтік қызмет көрсету саласындағы ұйымдардың бәсекеқабілеттілігін арттыру үшін олардың стратегиялық менеджментінің

негізгі бағыттары бойынша ғылыми-тәжірибелік ұсыныстарды әзірлеу табылады.

Аталмыш мақсатқа қол жеткізу үшін келесі **міндеттер** алға қойылып, шешілді:

- әлеуметтік қызмет көрсету саласында стратегиялық менеджмент ерекшеліктерін айқындау;
- ұйымдағы іскерлік үдерісті декомпозициялап, оның негізгі кезеңдерінің мәселелік жерлерін айқындау;
- әлеуметтік қызмет көрсету саласындағы барлық меншік формасындағы ұйымдар үшін даму стратегияларын әзірлеу;
- ұзақ мерзімді күтім қызметтерінің нарығында стратегиялық позиционерлеу үшін ұйымның бәсекелік артықшылықтарын қалыптастыру бойынша шаралар жүйесін ұсыну;
- ұйымдағы шығындарды басқару және баға саясаты бойынша ұсыныстар жасау.

Зерттеу пәні болып әлеуметтік қызмет көрсету ұйымдарындағы стратегиялық менеджменттің теориялық, әдістемелік және тәжірибелік мәселелерінің жиынтығы табылады.

Зерттеу нысаны болып Қарағанды облысындағы қарттар және мүгедектерге ұзақ мерзімді күтім жасауға маманданатын барлық меншік формасындағы ұйымдар табылады.

Зерттеу әдістері: жүйелік талдау, стратегиялық талдау (SWOT-талдау), динамиканы экономика-статистикалық талдау, социологиялық зерттеу нәтижесінде алынған мәліметтер құрылымын талдау; күтім бойынша әлеуметтік қызметкерлер еңбегінің нормаларын зерттеу барысындағы хронометраж әдісі; қызмет көрсету сапасын бағалау барысында тактильді және визуалды байқау әдістері.

Диссертациялық зерттеу нәтижелерінің ғылыми жаңашылдығы диссертациялық жұмыста арнайы әлеуметтік қызметтер ұсынатын ұйымдардың бәсекелік артықшылықтары мен іскерлік үдерісіне зерттеу жүргізіліп, осындай ұйымдарды стратегиялық басқару бойынша ұсыныстардың жасалуымен анықталады:

- ұзақ мерзім күтім жасау саласындағы ұйымды стратегиялық басқару ерекшеліктері анықталды;
- әлеуметтік қызмет көрсету саласындағы барлық меншік формасындағы ұйымдардың әрекет етуші стратегиялары, бәсекелік артықшылықтары, шектеулері мен мүмкіндіктері айқындалды;
- бәсекелік артықшылықтарды айқындау және алға шығаруға негізделген барлық меншік формасындағы ұйымдарды дамыту стратегиялары әзірленді;
- ұзақ мерзімді күтім қызметтері нарығында ұйымның ұзақ мерзімді артықшылықтарын қалыптастыру бойынша өзара байланысты шаралар кешенінің құрамында арнайы әлеуметтік қызметтер сапасын бағалау әдістемесі әзірленіп, клиенттердің қажеттіліктерін бағалау әдістемесі нақтыланды;
- әлеуметтік қызмет көрсету ұйымындағы шығындарды басқару және баға саясатына қатысты модельдік тәсілдеме ұсынылды.

Қорғауға шығарылатын негізгі ғылыми тұжырымдар:

- заманауи экономикадағы ұзақ мерзім күтім жасау қызметтерінің бәсекелік нарығы жағдайында әлеуметтік қызмет көрсету ұйымындағы стратегиялық менеджменттің ерекшеліктері;
- арнайы әлеуметтік қызметтер нарығында барлық меншік формасындағы ұйымдарды дамыту стратегиясын әзірлеу алгоритмі;
- шығындарды стратегиялық жоспарлау үшін ұзақ мерзімді күтім қызметтеріне деген клиенттердің қажеттіліктерін бағалау әдістемесі;
- әлеуметтік қызмет көрсету ұйымына қатысты шығындарды басқару және баға саясатына қатысты модельдік тәсілдеме;
- стратегиялық мақсаттарға қол жеткізу бойынша іс-қимылдар жүйесіндегі арнайы әлеуметтік қызметтер сапасын бағалау әдістемесі.

Зерттеудің теориялық маңыздылығы клиенттердің қажеттіліктерін бағалау, шығындарды басқару және қызмет көрсету сапасын бағалау тарауларында әлеуметтік қызмет көрсету саласындағы іскерлік үдерістің мазмұнын ескерумен барлық меншік формасындағы ұйымдарды дамыту стратегиялары мен олардың алгоритмін әзірлеуден тұрады.

Ұсыныстардың тәжірибелік мәні ұйымдардың қаржылық тұрақтылығын арттыру үшін азаматтардың ұзақ мерзімді күтімге деген қажеттіліктері мен әлеуметтік қызметкерлер еңбегі шығындарының нормаларын бағалаудың әдістемелік негіздеріне қатысты стратегиялық менеджмен ережелерін әзірлеуден тұрады. Аталмыш нәтижелер ҚР БҒМ және БҮҮ ДБ (Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму Министрлігімен бірлесе отырып) тапсырысы бойынша гранттық тақырыптар шеңберінде алынған болатын.

1 «Қарттар мен мүгедектерге үйде арнайы әлеуметтік қызмет көрсетудің дамуы: экономикалық модельдер және оларды іске асыру тетіктері»: ҚР БҒМ ғылым Комитетінің гранты, 2012-2014жж. Тіркеу нөмірі: 0017/ГФ2-ОТ13.

2 «Арнайы әлеуметтік қызмет көрсететін объектілердің желі нормативін және жан басылық қаржыландыру нормативін енгізудің халықаралық тәжірибесі және ол бойынша ұсыныстар әзірлеу. Сыйымдылығы шағын үйлер желісін дамытудың концептуалды көрінісі»: БҮҮ ДБ гранты, 2013.

3 «Қазақстанда қарттарға ұзақ мерзімді күтім көрсету жүйесін жаңғырту: стратегиялық басқару, экономикалық тиімділік және әлеуметтік әділеттілік»: ҚР БҒМ ғылым Комитетінің гранты, 2015-2017жж. Тіркеу нөмірі: ГФ 4 /2181.

«Қарағанды облысының жұмыспен қамтуды үйлестіру және әлеуметтік бағдарламалар басқармасы» ММ 2016-2020 жж. Қарағанды облысын дамыту Бағдарламасындағы шаралар жоспарының құрамында диссертациялық зерттеуде ұсынылған автордың әдістемесі бойынша үйде әлеуметтік қызмет көрсетудің мемлекеттік бөлімшелерінде қызмет көрсету сапасын бағалауды енгізу туралы тұжырым қолданылды. «Қарағанды облысының жұмыспен қамтуды үйлестіру және әлеуметтік бағдарламалар басқармасы» ММ енгізу актісі бар.

ANNOTATION

the thesis for the competition for PhD degree
specialty 6D050700 - «Management»

JAZYKBAYEVA BALDYRGAN KOLDASBAEVNA

Strategic management of the organization in the field of social services

The topicality of the research theme. Modern social field of special public service characterized by a set of business entities in different forms of ownership, which develop their strategies and operate in conditions of advanced competition. Companies, operating in this market, are represented by the state, non-profit, private entities. As a result, entities in different forms of ownership develop their competitive advantages in a particular market segment, filling its niche thanks to the strong side of its business process and possibilities of their implementation on the basis of strategic management.

In Kazakhstan, along with the development of the private sector, there are two vectors of market development of special social services. The first is the development of income-generating activity in non-profit organizations that have a professional qualified potential and enter the market, taking its market niche. The second vector is the change of government organizations' status into the status of the republican state enterprise based on the right of economic jurisdiction. This status enables to conduct commercial business activities and customer service on the market, along with maintaining the basic functions. The planned monetization of public sector services will also stimulate demand for long-term service market.

Because of increasing competition, all types of organizations need to actualize the strategic management, which is used to distinguish, develop and materialize competitive advantages of each type of organizations. It should be noted that non-profit and governmental organizations do not have the practical experience in identifying competitive advantages of their services and their positioning in the market, development of strategy and management of its implementation. Private organizations also face difficulties in the development of strategic plans.

Based on the above, the topicality of objectives and development of management strategy of organization, entering the market of special social service under current conditions, is practically assured.

The aim of the thesis is the development of research and practice recommendations on the main areas of focus of the organization's strategic management in the field of social services to increase its competitiveness in the long-term care services' market.

To achieve the given aim there have been defined and solved the following **objectives:**

- to identify the features of strategic management in the field of social services;
- to make decomposing of the business process in organization and identify problem areas of its main stages;

- to develop strategies of development for organizations of different ownership forms in the field of social services;

- to suggest an action framework to form competitive positions of organization for its strategic positioning in the long-term care services' market;

- to make proposals on cost management and pricing policy of organizations.

The subject of the research is a set of theoretical, methodological and practical issues of strategic management in social service organizations.

The object of the research is the organizations of all types of ownership in the Karaganda region, specializing in long-term care services for the elderly and disabled people.

Methods of the research: system analysis, strategic analysis (SWOT-analysis), economic and statistical analysis of the dynamics, the structure, database, which is the result of the sociological research; stopwatch method in the study of work time standards of social workers; the method of tactual and visual study in the assessment of service quality.

Scientific novelty of the results of the research is determined by the fact that in the thesis there was a study of competitive advantages and business process of organizations providing special social services, and there were drafted proposals for strategic management of such organizations:

- there were identified characteristics of the strategic management of the organization in the field of long-term care;

- there were identified current strategies, competitive advantages, qualifications and opportunities of organizations of all forms of ownership in the sphere of social services;

- there were developed strategies of organizations of different forms of ownership, which are based on the positioning and development of their competitive advantages;

- there is specified the methods of the assessment of customers' needs and there is developed a method of assessing the quality of special social services in the interrelated set of measures on the development of organization's long – term benefits in the long-term care services' market;

- there is suggested a model approach to cost management and price strategy in the organization of social services.

The basic scientific principles for the defense:

- strategic management features in the organization of social services in a competitive market of long-term care services in the modern economy;

- algorithm of the development and the strategy of organizations of all forms of ownership in the market of special social services;

- the methods of the assessment of the customers' needs in long-term care services for the strategic cost planning;

- the model approach to the cost management and price strategy in the arrangement of social service;

- the methods of the quality assessment of the special social services within the actions to achieve strategic aims.

The theoretical significance of the research is to develop algorithm and developmental strategies of organizations of all forms of ownership with regard to the content of the business process in the field of social services in such sections as needs assessment, cost management and assessment of the service quality.

The practical significance of the proposals is the development of thesis of strategic management within the methods of assessment of the citizens' needs in the long-term care services and standards of labor costs of social workers in order to improve the financial sustainability of organizations. These results were obtained within the framework of the grant themes by order of MES and PDOUN (in cooperation with the Ministry for Public Health and Social Development).

1 "The development of in-home social services to elderly citizens and disabled people: economic models and mechanisms for their implementation": the grant of the Science Committee of MES of RK, 2012-2014. Registration number is 0017 / GF2-OT 13

2 "The international experience and development of recommendations for the introduction of the standard of the elements network, providing special social services and the standard of per capita financing. Visionary of the development of a network of low capacity houses": grant, PDOUN, 2013

3 "Modernization of long-term care system for the elderly people in Kazakhstan: strategic management, economic efficiency and social equity": the grant of the Science Committee of MES of RK 2015-2017. Registration number is GF 4/2181.

The concept of the implementation of service quality assessment in the state departments of in-home social assistance according the author's methodology presented in this thesis was used in the activity planning document of Karaganda region development program since 2016 to 2020 by the public agency "Department of employment coordination and social programs of Karaganda region". There is an implementation act received from the «Department of the employment coordination and social programs of the Karaganda region».