

## **РЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

**Управление социальным имиджем современной организации на примере Пятигорского филиала Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Ставропольского края «Краевая специализированная психиатрическая больница № 3»**

**Автор выпускной квалификационной работы:** Текеева Алина Рамазановна

**Научный руководитель выпускной квалификационной работы:** Салогуб Анжела Михайловна

**Актуальность темы исследования:** В настоящее время психиатрическая больница является основной клинической структурой, в условиях которой проводится обследование больных, разрабатываются и внедряются методы их лечения, а также формируются представления о психических заболеваниях. Психиатрические учреждения не только оказывают различные виды психиатрической помощи, но и также занимаются различными теоретическими разработками, выполняют функции учебно-образовательных центров. Но несмотря на эти факты, общество сохраняет преимущественно негативное отношение к психиатрическим лечебницам в целом.

Актуальность данного исследования обусловлена рядом проблем, таких как:

- неправильные, искаженные представления об осуществлении психиатрической помощи;
- преимущественно негативное отношение общества к психиатрическим учреждениям в целом;
- отсутствие в современном обществе достаточной информации об обстановке и условиях жизни в психиатрическом учреждении;

- неэффективность технологий управления социальным внешним и внутренним имиджем организации.

**Цель работы:** Анализ деятельности психиатрического учреждения по организации управления социальным имиджем.

**Задачи:**

проведение теоретического анализа механизмов формирования и управления внутренним социальным имиджем современной организации; выявление сущности и содержания социального имиджа современной организации; исследование специфики управления социальным имиджем в ГБУЗ СК «Краевая специализированная психиатрическая больница № 3»; анализ состояния внутреннего и внешнего социального имиджа ГБУЗ СК «Краевая специализированная психиатрическая больница №3»; разработка практических рекомендаций по повышению эффективности управления социальным имиджем организации в современных условиях.

**Теоретическая и практическая значимость исследования:** Результаты исследования позволяют расширить теоретическое представление как о специфике управления социальным имиджем организации, так и специфике управления социальным имиджем в психиатрической больнице.

Общие теоретические и практические выводы исследования будут полезны для руководителей публичных организаций, в том числе медицинских, в аспекте создания благоприятного внутреннего и внешнего социального имиджа современных организаций.

Результаты и положения, достигнутые в ходе исследования основных аспектов и особенностей формирования и управления социальным имиджем современных организаций могут быть использованы в деятельности Пятигорского филиала Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Ставропольского края «Краевая специализированная

психиатрическая больница № 3», что будет способствовать развитию статуса медицинского учреждения.

**Результаты исследования:** В настоящее время социальный имидж организации выступает ключевым конструктом в создании ее имиджа, так как является активным участником гражданского волеизъявления. Социальный имидж организации может быть внутренним и внешним.

Так, внутренний имидж организации – это целостный, суммированный образ организации в восприятии ее участников, отражающий ключевые процессы.

Внешний социальный имидж организации – это представление широкой общественности о социальных целях и роли организации в экономической, социальной и культурной жизни общественности.

В настоящее время руководство заведений здравоохранения вынуждено решать целый комплекс вопросов маркетинга и повышения своего имиджа, в которые входит изучение и удовлетворение спроса на те или иные медицинские услуги, поиск способов их продвижения и стратегии деятельности в жесткой конкурентной борьбе.

Эффективное управление имиджем организации строится исходя из финансовых возможностей, ресурсов, целей и специфики организации, а также на основе опыта, профессиональной компетенции сотрудников.

**Рекомендации:** Рекомендации для формирования и управления внешним социальным имиджем:

- заключение договоров с редакциями региональных и районных СМИ об информационном сотрудничестве и поддержке психиатрического учреждения;
- совершенствование сайта организации, работа по информационному наполнению. Добавление информации в разделы «Новости»,

размещение фотогалереи, добавление раздела «Отзывы родственников пациентов». Использование технологий по продвижению и оптимизации сайта;

- организация для более качественного и оперативного приема посетителей «электронной очереди».

Рекомендации для формирования и управления внешним социальным имиджем:

- проведение внутрикорпоративных праздников: Всемирный день психического здоровья, День медицинского работника, с привлечением СМИ;

- проведение собраний и заседаний (приуроченных к дням общегосударственных памятных и торжественных дат);

- проведение вечеров общения и отдыха среди сотрудников.