Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Тверской государственный университет»

Институт экономики управления

Кафедра экономики предприятия и менеджмента

**Отчет**

**по производственной практике по получению профессиональных умений и опыта**

**профессиональной деятельности**

**(в том числе технологическая практика)**

Направление подготовки

38.04.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Магистерская программа

Стратегическое корпоративное управление

Квалификация (степень)

**Магистр**

Форма обучения заочная

Обучающийся:

Мисиевич Максим Вячеславович

Тверь 2018

**Содержание:**

 Введение

1. Организационно-экономическая характеристика организации

2. Производственно-технологическая структура организации

3. Технология основных рабочих мест организации

4. Характеристика основного рабочего места магистранта

5. Кадровое, информационное обеспечение деятельности организации

6. Обобщение и подведение итогов

7. Приложения

8. Библиографический список

**Введение**

В России создана и функционирует система оказания населению скорой медицинской помощи с развитой инф­раструктурой. Система учреждений скорой медицинской помощи построена на территориальном принципе обслу­живания населения. Служба ско­рой медицинской помощи представлена се­тью станций, подстанций, отделений скорой помощи и го­родских больниц скорой медицинской помощи. Основными задачами службы скорой медицинской по­мощи являются: оказание больным и пострадавшим доврачебной медицинской помощи, направленной на сохранение и поддержание жизненно важных функций организма; доставка их в кратчайшие сроки в стационар для оказания квалифицированной и специали­зированной медицинской помощи. Основным критерием оп­ределения места расположения станций скорой помощи является возможность прибытия медицинской бригады в любую точку закрепленной территории не позднее 20 ми­нут от момента поступления вызова. Однако, в связи с ограниченностью бюджетного финансирования, количество станций скорой помощи и их оснащение зачастую не соответствует требованиям, необходимым для выполнения возложенных на них задач. В связи с этим, возникает необходимость организации альтернативных служб скорой медицинской помощи, оказывающих платные услуги.

Одной из таких организаций является ООО «Медик-ТМ», специализирующееся на оказании альтернативной скорой медицинской помощи.

Цель практики: Изучить деятельность ООО «Медик-ТМ», провести анализ маркетинговой политики предприятия, разработать рекомендации по его инновационному развитию.

Задачи:

1. Изучить устав предприятия и должностные инструкции;

2. Исследовать технико-экономические показатели и виды деятельности;

3. Провести анализ деятельности;

4. Составить план развития предприятия.

**1. Организационно-экономическая характеристика организации**

Общество с ограниченной ответственностью «Медик-ТМ» зарегистрирована 6 февраля 2013 г. регистратором Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 12 по Тверской области.

Руководитель организации: директор Мисиевич Вячеслав Петрович. Юридический адрес ООО «Медик-ТМ» - 170001, Тверская область, город Тверь, Учительская улица, 54.

Основным видом деятельности является «Деятельность в области медицины прочая, не включенная в другие группировки».

Организации «Общество с ограниченной ответственностью «Медик-ТМ» присвоены ИНН 6950162280, ОГРН 1136952001911, ОКПО 21315742.

Лицензия ЛО-69-01-001527 ОТ 12 ДЕКАБРЯ 2014 г.

Уставный капитал организации - 10 000 р.

Свою деятельность ООО «Медик-ТМ» осуществляет в соответствии с лицензиями, полученными в установленном порядке на соответствующие виды медицинских услуг.

Основные виды деятельности ООО «Медик-ТМ»:

- Перевозка больных, перевозка лежачих больных из больницы, в больницу, на МРТ, в другие города, в аэропорт и т.д. Перевозка больного производится в сопровождении врачебной бригады на автомобиле, оборудованным всем необходимым для создания комфорта и проведения лечебных манипуляций при транспортировке, если понадобится переноска больного на этажи.  
- Круглосуточный выезд на дом к пациентам по Твери, Тверской области и соседним областям.  
- Консультации врачей, снятие электрокардиограммы, глюкометрия, оказание необходимой медицинской помощи, госпитализация в стационар в случае необходимости.

- Выведение из запоя, круглосуточно, на дому. Снятие алкогольной интоксикации. Капельница от запоя.  
- Катетеризация мочевого пузыря на дому.  
- Дежурство скорой помощи на праздниках, концертах, соревнованиях, общественных мероприятиях.

Альтернативная платная служба скорой медицинской помощи, в отличие от бесплатной государственной, гарантирует качественные, своевременные услуги:

- пациент всегда точно знает, когда приедет бригада;

- на каждом вызове в распоряжении бригады есть все необходимое оборудование и медикаменты для оказания качественной медицинской помощи;

- все оборудование и медикаменты имеют сертификаты качества;

- в ООО «Медик-ТМ» работают сертифицированные врачи, имеющие большой опыт оказания медицинской помощи;

- постоянно проводится контроль качества и соответствия стандартам оказания медицинской помощи;

- в распоряжении бригады находится [комфортабельный автомобиль](http://scoraya69.ucoz.ru/skoraja.jpg) и, если понадобитсяперевозка больного в стационар, это будет сделано незамедлительно;

- [перевозка больных](http://scoraya69.ucoz.ru/publ/perevozka_bolnykh/transportirovka_bolnykh/perevozka_bolnykh/9-1-0-2) осуществляется от кровати до кровати (бригада забирает с кровати по месту вызова и с помощью специального оборудования для переноски или перевозки; транспортировка больного производится до кровати по месту назначения);

[-](http://scoraya69.ucoz.ru/publ/perevozka_bolnykh/transportirovka_bolnykh/perevozka_bolnykh/9-1-0-2) [перевозка больных по Твери, Тверской области](http://scoraya69.ucoz.ru/publ/perevozka_bolnykh/transportirovka_bolnykh/perevozka_bolnykh/9-1-0-2)и в другие города осуществляется под наблюдением медицинских работников;

- гарантируется анонимность обращения за медицинской помощью (Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации №323-ФЗ» от 21.11.2011г).

Наличие современной материальной и технической базы, мотивация сотрудников и меньшие нагрузки на экипаж в сутки - гарантируют оказание пациенту квалифицированной помощи с индивидуальным подходом.

В случаях неотложного состояния, пациент получит доступ к современным технологиям реанимационного оборудования. Также, частная неотложная медицинская помощь может выполнять функции семейного или участкового врача, а также, оказывать услуги по консультированию. Таким образом, клиент получает весь спектр услуг всего на одном «горячем телефоне».

Миссия ООО «Медик – ТМ» - оказание гарантированных, качественных, своевременных медицинских услуг.

Реализуя миссию, ООО «Медик – ТМ» опирается на такие ценности, как общество, клиенты и партнёры, сотрудники, развитие.

Таблица 1. Ценности ООО «Медик – ТМ»

|  |  |
| --- | --- |
| Общество | Мы работаем на благо общества. Взаимоотношения с обществом мы строим на основе общечеловеческих нравственных принципов. Мы считаемся со сложившимися условиями: политическими и социальными, экономическими и духовными. Мы ценим окружающую среду. Мы участвуем в благотворительных акциях. |
| Клиенты и партнеры | Взаимовыгодное партнерство - принцип нашей работы, основанный на доверии и взаимоуважении. Ориентируясь на долгосрочное сотрудничество, мы гарантируем выполнение наших обязательств. Мы готовы предоставить качественные услуги, используя современные технологии. |
| Сотрудники | Наиболее ценным капиталом компании являются люди. Мы предоставляем каждому сотруднику возможность профессионального роста, продвижения и обеспечения достойного уровня жизни. |
| Развитие | В своей работе мы делаем ставку на создание и совершенствование конкурентных преимуществ в условиях меняющегося внешнего окружения. Развитие для нас - это жизнь. |

"Медик-ТМ" является «Обществом с ограниченной ответственностью», учрежденным одним лицом и единственным учредительным документом общества является «Устав», утвержденный этим лицом.

Общество обладает правами юридического лица с момента его государственной регистрации в установленном порядке, имеет расчетный счет в Отделении Сбербанка, валютных счетов организация не имеет.

Общество имеет круглую печать и угловой штамп с полным фирменным наименованием общества на русском языке, текстом ООО «Медик - ТМ» и указанием места нахождения общества, бланки установленного образца, а так же имеет право совершать сделки и другие юридические акты.

Предприятие осуществляет свою деятельность на основе Закона РФ «О предприятиях и предпринимательской деятельности» и в соответствии с «Уставом предприятия».

Основные показатели экономической деятельности ООО «Медик – ТМ»:

Таблица 2.

**Руб Прибыль (-137 тыс руб)**

**-140 тыс**

**-150 тыс**

**-160 тыс**

**Год**

**2015 2016**

**Руб Выручка (1 млн руб)**

**1млн**

**500тыс**

**Год**

**2015 2016**

**2. Производственно-технологическая структура организации**

Возглавляет ООО «Медик – ТМ» директор Мисиевич Вячеслав Петрович, осуществляющий текущее руководство на прин­ципах единоначалия по вопросам, отнесенным к его ком­петенции. Основной функциональной единицей предприятия является выездная бригада.

Структурные подразделения ООО «Медик – ТМ»:

• организационно-методический отдел;

• отдел статистики с архивом;

• административно-хозяйственные помещения;

• комнаты отдыха для медицинского персонала, водителей и технического персонала дежурной смены;

• помещение для хранения медикаментов;

• помещение для хранения медицинского оборудования и подготовки к работе медицинских укладок;

• транспортные помещения;

Вся работа медицинских бригад документируется. Учет и анализ их деятельности осуществляется отделом стати­стики ООО «Медик – ТМ».

В организации работы ООО «Медик – ТМ» различают задачи, связанные с режимом повсе­дневной работы и режимом чрезвычайной ситуации.

Задачи ООО «Медик – ТМ» в режиме повседневной работы можно разделить на медицинские (профессиональные) и немеди­цинские (управленческие).

Организационные медицинские задачи:

• медицинское управление предприятием;

• совершенствование структуры и основных принци­пов организации работы по оказанию скорой медицин­ской помощи;

• специализация и совершенствование деятельности медицинского персонала;

• оснащение выездных бригад современной медицин­ской аппаратурой;

• оценка состояния и качества оказанной медицинской помощи;

• внедрение в работу современных медицинских тех­нологий.

Организационные управленческие задачи:

• административное управление;

• материально-техническое обеспечение предприятия;

• рациональное использование транспорта;

• развитие всех видов современной связи;

• организация работы вспомогательных служб;

• содержание и эксплуатация зданий.

В режиме чрезвычайной ситуации ООО «Медик – ТМ» действует по указанию регионального Центра медицины катастроф, который руководствуется документами штаба по делам гражданской обороны и чрез­вычайных ситуаций.

Платная скорая помощь ООО "Медик-ТМ" сотрудничает со многими страховыми компаниями, занимается благотворительностью.

**3. Технология основных рабочих мест организации**

Для нормальной работы предприятия используется база, объединяющая все необходимые функции - логистического центра, помещений для отдыха, технических помещений и гаража.

Для работы с клиентами имеется диспетчерская служба, в задачи которой входит регистрация вызовов и ответы на них, а также ориентирование экипажей скорой помощи.

У предприятия имеется три машины скорой помощи – две педиатрические, линейные и одна реанимационная. Но, на каждый автомобиль установлен комплект для проведения реанимационных процессов. Поэтому, в случае, когда специализированная реанимационная бригада находится на вызове - реанимационные действия может осуществлять любая линейная бригада.

На базе предприятия расположены:

– помещение, оборудованное холодильниками для хранения лекарств и сейфом для хранения лекарств из списка «А»;

– помещение для хранения медицинского оборудования и подготовки к работе медицинских укладок;

– комнаты отдыха для дежурной смены;

– теплый гараж для автомобилей скорой помощи.

Функционирование структуры предприятия построено следующим образом:

– для вызова автомобиля частной скорой помощи имеется многоканальный телефон для звонков в диспетчерскую службу – сделать вызов может каждый человек по своему желанию, а не только клиенты частной клиники или люди, пользующиеся страховым полисом.

– после приема вызова на телефоне диспетчерской службы, на котором есть функция записи разговора, проводится первоначальная работа с пациентом – спрашивают симптомы и адрес, данные вносятся в журналы строгой отчетности (а позже, в специализированную компьютерную программу).

– оплата происходит только после оказания медицинской помощи, так как сумма счета может постоянно изменяться из-за применяемых препаратов. Необходимо учесть, что в стандартный пакет оказания услуг включены диагностика, а также кардиограмма.

– после того, как пациенту будет оказана помощь, он направляется в стационар с учетом показаний. Как правило, пациенты, находящиеся в критическом состоянии или без сознания, направляются в учреждения неотложной помощи и в специальные отделения, а больные с хроническими заболеваниями могут выбирать между государственной медициной и частной клиникой. В случае использования клиентом страховой медицины, в сертификате обычно указано желаемое место, в котором хочет госпитализироваться клиент. Даже если пациент будет находиться в бессознательном состоянии, таким образом можно легко сориентироваться.

– в приемном отделении в маршрутном листе обязательно указывается время прибытия экипажа, также там указывается предварительный диагноз и ставится роспись о принятии больного в стационаре. На этом отношения между больничным учреждением и частной скорой заканчиваются, и она не несет ответственности после того, как пациент был передан в медицинское учреждение.

Все административные помещения предприятия ООО «Медик – ТМ», с целью оптимизации работы служащих, оснащены компьютерами. Это позволяет вести документирование работы медицинских бригад, учет поставок и расхода медицинских препаратов и оборудования, бухгалтерский учет, базу данных по эксплуатации автотранспорта, кадровый учет и т.д.

Компьютеры директора, диспетчерской, организационно-методического отдела, отдела статистики и архива предприятия объединены в сеть, которая обеспечивает обмен информацией между подразделениями. Сеть имеет выход в интернет, который необходим для приема заказов от клиентов, поиска поставщиков медицинского оборудования, комплектующих, лекарств, а также размещения рекламной продукции. Предприятие имеет официальный сайт.

Диспетчерская, принимающая заказы на оказание медицинской помощи и координирующая работу выездных бригад, оборудована средствами радиосвязи и телефонной связи. В диспетчерской осуществляется круглосуточное дежурство. Заказы от клиентов принимаются по мобильным и стационарным линиям телефонной связи, а также через интернет.

Диспетчерская имеет автоматизированные рабочие места, компьютерную систему управления и выполняет следующие основные функции:

– прием вызовов с обязательной записью диалога на электронный носитель, подлежащий хранению 6 месяцев;

– сортировку вызовов по срочности и своевременную передачу их выездным бригадам;

– осуществление контроля над своевременной доставкой больных, рожениц, пострадавших в приемные отделения соответствующих стационаров;

– сбор оперативной статистической информации, ее передачу в отдел статистики;

– обеспечение взаимодействия с УВД, ГИБДД, управлением по чрезвычайным ситуациям и другими оперативными службами.

Дежурный персонал обязан знать топографию города, дислокацию учреждений здравоохранения, места нахождения потенциально опасных объектов, алгоритм приема вызовов.

Основные формы первичной учетной медицинской документации предприятия:

– Журнал записи вызовов скорой медицинской помощи, ф. 109/у;

– Карта вызова скорой медицинской помощи, ф. 110/у;

– Журнал регистрации приема вызовов и их выполнения специалистами экстренной и планово-консультативной помощи, ф. 117/у;

– Задание врачу-консультанту, ф. 119/у;

– Журнал регистрации плановых выездов, ф. 120/у.

Отдел статистики вычисляет основные статистические показатели и анализирует критерии, по которым оценивается деятельность предприятия:

– Своевременность выездов бригад = число выездов бригад в течение 4 мин с момента поступления вызова / общее число вызовов скорой помощи \*100 **(не менее 99,0%)**;

– Расхождение диагнозов скорой помощи и стационаров = число случаев расхождения диагнозов скорой помощи и стационаров / общее число госпитализированных больных из числа доставленных в стационары\*100 **( не более 5,0%)**;

– Удельный вес успешных реанимаций = число успешных реанимаций, выполненных бригадами скорой помощи / общее число реанимаций, выполненных бригадами скорой помощи \*100 **(не менее 10,0%)**;

– Удельный вес летальных исходов = число летальных исходов в присутствии бригад скорой помощи / общее число вызовов скорой помощи \*100 **( не более 0,05%)**.

Отдел также проводит подготовку ежедневных сводок для руководства предприятия.

**4. Характеристика основного рабочего места магистранта**

Поскольку, практика проходила по программе «Стратегическое корпоративное управление», основным рабочим местом магистранта являлся организационно-методический отдел предприятия ООО «Медик – ТМ».

Отдел выполняет административное управление предприятием, обеспечивает кадровый учет, материально-техническое обеспечение, планирование использования транспорта, организацию работы вспомогательных служб.

Так же, отдел отвечает за маркетинговую деятельность предприятия.

Отдел оснащен компьютерами, объединенными в корпоративную сеть предприятия с выходом в интернет. В отделе имеется копировальная и множительная техника, позволяющая выпускать необходимые документы, а так же создавать печатную рекламную продукцию.

Для интегрированной автоматизации управленческого, бухгалтерского, налогового, кадрового, складского, производственного учета, расчета заработной платы и управления персоналом, на предприятии используется универсальная программа «1С-Комплексная автоматизация», специально сконфигурированная для ООО «Медик – ТМ». Данная конфигурация позволила выстроить целостную базу данных. На основании ее базируется автоматизация управленческого учета, система принятия управленческих решений.

При этом, реализуются следующие задачи:

1. **Мониторинг и анализ эффективности для руководителя.**

«Монитор эффективности» позволяет руководителю предприятия охватить «всё одним взглядом» — с помощью ключевых показателей эффективности (KPI), которые рассчитываются на основе заданной информации. Имеется базовый набор из 50-ти показателей KPI. Возможна быстрая разработка новых показателей.

Руководителю информация предоставляется в виде отчета, который позволяет:

* охватить весь бизнес "одним взглядом";
* своевременно выявить отклонения от плана, негативную динамику, точки роста;
* уточнить предоставляемую информацию;
* использовать комплект показателей эффективности, имеющийся в базовой конфигурации;
* при необходимости, быстро разрабатывать новые показатели эффективности;
* настроить несколько вариантов отчета по видам деятельности или по участкам ответственности руководителей подразделений.

1. **Управление поставками и запасами.**

Материальные потоки являются неотъемлемой частью хозяйственной деятельности предприятия. Рациональное управление материальными ценностями, минимизация складских запасов в сочетании с гарантированным обеспечением хозяйственной деятельности  являются залогом эффективной работы предприятия.  Использование функционала управления запасами позволяет эффективно организовать складское хозяйство, позволяет вести детальный оперативный учет запасов материалов, оборудования, лекарственных препаратов.

Решаются задачи:

* управления остатками материальных ценностей в различных единицах измерения в нескольких местах хранения;
* ведения раздельного учета лекарств и расходных материалов, принятых и переданных на реализацию;
* детализации расположения материальных ценностей по местам хранения, что позволяет оптимизировать сборку комплектов для выездных бригад;
* учета серийных номеров, сроков годности и сертификатов;
* контроля правильности списания серийных номеров лекарств с определенными сроками годности и сертификатами;
* комплектования и разукомплектования материальных ценностей;
* резервирования материальных ценностей.

Сведения о складских запасах вводятся в информационную систему с высокой степенью детализации: до уровня характеристик, серийных номеров и сроков годности. Предусмотрена возможность получения стоимостных оценок складских запасов по себестоимости и потенциального объема использования.

Имеется возможность проведения инвентаризаций материальных ценностей и автоматической обработки их результатов. По результатам инвентаризации автоматически подсчитывается разница между учетным количеством, зарегистрированным в информационной базе при проведении документов поступления и отгрузки, и фактическим количеством ценностей, выявленным в результате инвентаризации. После чего оформляются документы списания (в случае недостачи) или оприходования (в случае выявления излишков).

1. **Управление отношениями с клиентами (CRM).**

Управление отношениями с клиентами, известное также как CRM или Customer Relationship Management, является неотъемлемой частью информационной системы предприятия.   
 CRM - это концепция управления отношениями с клиентами в условиях активной конкуренции, нацеленная на максимальное освоение потенциала каждого клиента и партнера в интересах предприятия.

Концепция CRM предполагает регулярный сбор и анализ информации о каждом клиенте, реальном и потенциальном: как клиент отреагировал на деловое предложение, доволен ли он качеством обслуживания, меняются ли его предпочтения со временем, насколько аккуратно он выполняет взятые на себя обязательства и, в конечном итоге, сколько дохода клиент приносит (или мог бы принести) предприятию. Отслеживаются все стадии отношений с клиентом. Тщательно улавливаются признаки опасного ухудшения отношений, поскольку, как известно, на конкурентном рынке затраты на привлечение нового клиента на порядок превышают затраты на удержание имеющегося клиента.

Концепция CRM предусматривает гармоничное сочетание формального подхода и индивидуального отношения к каждому клиенту. Но, если количество активных клиентов предприятия измеряется в десятках или сотнях, а количество потенциальных клиентов - соответственно в сотнях или тысячах, то полная реализация концепции CRM приводит к накоплению больших массивов информации, работать с которыми без привлечения специальных средств автоматизации просто невозможно.

Поэтому, на предприятии реализована регистрация всех действий по заключению и исполнению сделок, регистрация всех контактов с контрагентами, как реальными, так и потенциальными.

Это дает возможность:

* использовать персонифицированный подход к нуждам и требованиям каждого клиента;
* хранить полную контактную информацию по контрагентам и их сотрудникам, историю взаимодействия с ними;
* регистрировать информацию о поставщиках материалов и лекарств: условия их доставки, надежность, сроки исполнения заказов, номенклатура и цены поставляемых материалов;
* автоматически оповещать заинтересованных лиц о предстоящих контактах с контрагентами и других событиях (в частности, о днях рождения контактных лиц);
* планировать рабочее время и контролировать рабочие планы работников;
* анализировать незавершенные и планировать предстоящие сделки с потенциальными клиентами;
* регистрировать каждое обращение потенциального клиента и в дальнейшем анализировать процент привлечения клиентов;
* оперативно контролировать состояние запланированных контактов и сделок;
* проводить интегрированный анализ отношений с клиентами;
* проводить анализ причин срыва выполнения заказов и объемов закрытых заказов;
* анализировать и оценивать эффективность рекламных и маркетинговых акций.

Автоматизированные механизмы управления отношениями с клиентами используются не только как эффективное орудие в конкурентной борьбе за выгодных клиентов. Предоставляется хранилище информации о контрагентах, с удобными средствами доступа. Сотрудник, принявший звонок незнакомого ему клиента, может прямо в процессе телефонного разговора войти в курс дела, оперативно пролистав сведения о клиенте и о последних контактах с ним на экране своего компьютера.

1. **Управление основными средствами**

Разумное управление основными средствами и другими внеоборотными активами представляет собой важнейший элемент стратегии достижения долгосрочной эффективности бизнеса, поэтому в программе предусмотрен учет следующих видов долгосрочных материальных активов:

* оборудование, поступившее на предприятие и не переданное в эксплуатацию;
* используемое оборудование;
* капитальные объекты;
* основные средства.

Решаются следующие задачи:

* автоматизация операций по учету оборудования и основных средств;
* учет затрат на эксплуатацию, выполнение ремонтных работ;
* учет затрат на реконструкцию и модернизацию основных средств;
* формирование отчетности по необходимым ресурсам;
* отражение операций с оборудованием и основными средствами в бухгалтерском учете;
* начисление амортизации для целей налогового учета по налогу на прибыль и формирование регистров налогового учета.

Для основных средств с сезонным характером эксплуатации указывается необходимость применения графика распределения суммы годовой амортизации по месяцам. Выдается детальная информация о состоянии основных средств, анализируется степень их износа и отслеживается выполнение работ по обслуживанию оборудования.

1. **Планирование**

Планирование является одним из важнейших условий организации эффективной работы предприятия и охватывает все основные направления  деятельности во взаимодействии между собой. Планирование опирается на прогнозирование спроса, анализ и оценку имеющихся ресурсов, перспектив развития предприятия и заключается в установлении целей деятельности предприятия на определенный период времени, определение путей реализации поставленных целей, ресурсного обеспечения. Оно предусматривает разработку комплекса мероприятий, определяющих последовательность достижения конкретных целей с учетом возможностей предприятия.  
 В процессе планирования составляется совокупность планов по направлениям деятельности, которые охватывают важнейшие подразделения предприятия. Планирование является одним из наиболее результативных способов снижения издержек. Кроме того, планирование - это средство координации деятельности подразделений предприятия и, в конечном итоге, повышения эффективности работы предприятия.

Программа автоматизации обеспечивает:

* сценарное планирование для выработки различных вариантов развития предприятия;
* фиксацию распланированных данных для защиты от изменения (по сценариям и периодам).

1. **Управление денежными средствами**

Неотъемлемое условие эффективного существования предприятия в современной конкурентной среде - создание эффективного механизма управления денежными потоками, обеспечивающего формирование оперативной и достоверной информации, регулирование взаиморасчетов, повышение платежной дисциплины и, в конечном итоге, ускорение оборачиваемости денежных средств.

Инструментами автоматизированного управления денежными средствами предприятия реализуются следующие основные функции:

* оперативный учет фактического движения денежных средств предприятия на расчетных счетах и в кассе;
* оперативное планирование поступлений и расходов денежных средств предприятия;
* прогнозное планирование денежных средств.

Ведется оперативный финансовый план - платежный календарь, представляющий собой совокупность заявок на расходование денежных средств и планируемых денежных поступлений. Платежный календарь составляется с детализацией до мест хранения денежных средств - банковских счетов и касы предприятия. При составлении платежного календаря автоматически проверяется его выполнимость - достаточность запасов денежных средств в местах их хранения. Формируются денежные документы (платежные поручения, приходные и расходные кассовые ордера и др.), контролируются финансовые потоки, наличие денежных средств в местах хранения.

1. **Бухгалтерский учет**

Вся хозяйственная деятельность предприятия находит свое отражение в бухгалтерском учете. Принципы ведения бухгалтерского учета полностью соответствуют российскому законодательству и в то же время обеспечивают потребности бизнеса.

Бухгалтерский учет ведется по следующим участкам:

* операции по банку и кассе;
* основные средства и нематериальные активы;
* учет оборудования, материалов, лекарственных средств;
* учет затрат и расчет себестоимости;
* расчеты с организациями;
* расчеты с подотчетными лицами;
* расчеты с персоналом по оплате труда;
* расчеты с бюджетом.

1. **Расчет заработной платы**

На предприятии используются методы оплаты труда, которые способствуют созданию деловой атмосферы и ориентируют работников на увеличение личного вклада в успех общего дела. В качестве основы для достижения указанных целей применяются механизмы финансовой мотивации. При этом, в используемых методах оплаты труда соблюдаются требования законодательства.

Реализовано автоматическое начисление заработной платы и связанных с ней налогов и сборов в соответствии с действующим законодательством.

Полностью автоматизирован комплекс трудоемких расчетов с персоналом, включая расчеты по оплате больничных листов и отпусков и формирование документов на выплату зарплаты и отчетности в государственные контролирующие органы. Автоматизирован расчет регламентированных законодательством начислений и удержаний, отражение результатов расчетов в затратах предприятия.

В расчете заработной платы выделяются следующие этапы:

* Эпизодически в информационную базу вводится «условно-постоянная» информация кадрового учета, которая в дальнейшем используется в расчетах начислений и удержаний.
* В течение месяца вводятся документы, характеризующие трудовые показатели каждого работника, а также другие документы и сведения, влияющие на начисления и удержания (больничные листы и т.п.).
* После завершения периода производится собственно расчет зарплаты и связанных с ней налогов и взносов. По результатам этого расчета формируются данные о суммах, подлежащих выплате работникам.

Формируются необходимые бумажные документы, а также бумажная и электронная отчетность, связанная с начислением заработной платы.

1. **Управление персоналом**

Автоматизация управления кадровой политикой предприятия помогает оценивать профессиональную отдачу каждого работника, выявлять наиболее перспективных людей, рационально расставлять кадры,  устанавливать эффективное стимулирование и справедливую систему оплаты труда.

Управление персоналом осуществляется по следующим направлениям:

* планирование потребностей в персонале;
* решение задач обеспечения кадрами - подбор, анкетирование и оценка;
* кадровый учет и анализ кадрового состава;
* анализ уровня и причин текучести кадров;
* ведение регламентированного документооборота.

Автоматизация управления персоналом обеспечивает:

* Полный контроль руководством процессов изменения структуры предприятия, анализ кадрового состава, возможность принимать управленческие решения на основе полной и достоверной информации.
* Автоматизацию рутинных задач, выполняемых кадровой службой, возможность формировать гибкие отчеты о работниках с различными условиями отбора и сортировки.
* Уверенность работников предприятия в том, что в любой момент они смогут быстро получить необходимые им справки, сведения о своем отпуске, данные персонифицированного учета в Пенсионный фонд и т.д.

1. **Управленческая отчетность.**

Для эффективного управления предприятием нужно иметь полное представление о его деятельности, что обеспечивается эффективной обработкой больших массивов разнообразных сведений, представлением их в обобщенном и сопоставимом виде, пригодном для анализа и принятия управленческих решений. Производится построение разнообразных отчетов, предназначенных для анализа всех аспектов деятельности предприятия. Отчеты представляют собой мощное и гибкое средство отбора, обобщения и группировки данных, содержащихся в информационной базе. Имеется возможность не только распечатать отчет, но и работать с ним как с интерактивным документом - изменить его параметры, перестроить, сформировать дополнительный отчет на основании отдельных документов уже сформированного отчета.

Отчеты объединяются в комплекты по направлениям деятельности предприятия.

**5. Кадровое, информационное обеспечение деятельности организации**

В штате предприятия работают профессионалы высокой квалификации. В коллективе, кроме врачей общей практики, имеются акушер, кардиолог, хирург и нарколог. На должности водителей автомобилей принимаются люди с опытом работы в такси или государственной скорой помощи, которые очень хорошо знают город. Персонал для экипажей, как правило - это фельдшер и врач. Здесь предпочтение отдается мужчинам, потому что им приходится переносить зачастую тяжелых пациентов из дома и потом из автомобиля. Экипажи комплектуются с учетом принципа «сутки – трое», по три человека для каждого автомобиля.

В диспетчерскую службу входят младшие медицинские сотрудники, которые способны адекватно воспринимать ситуацию и принимать решения о целесообразности вызова и выезде той или иной машины. В штате предприятия также работают бухгалтер и менеджер по продажам, имеющий опыт работы с частными страховыми компаниями и корпоративными клиентами. Также в его обязанности входят договоры с городскими властями на проведение спортивных мероприятий и праздников и предложение услуг для частных лиц по ведению и мониторингу пациентов.

Также в штате имеется механик, осуществляющий текущее обслуживание и экстренный ремонт автомобилей.

Кадровая политика предприятия включает в себя следующие направления деятельности:

– наем и отбор персонала

– адаптация

– должностные инструкции

– оценка персонала

– повышение квалификации персонала

– создание кадрового резерва

Основными задачами отбора персонала являются:

– создание резерва кандидатов для приема на работу;

– формирование требований к профессиям и должностям;

– оценка потенциальных кандидатов.

Исходной точкой отбора и найма персонала в OOO «Медик - ТМ» является определение потребности в персонале. На основании потребности в кадрах организационно-методический отдел производит рекламу вакансий В рекламном объявлении указывается наименование должности (профессии), требуемый уровень образования и квалификации, опыт работы, уровень оплаты труда, процедура подачи анкеты.

На всех кандидатов, желающих работать в OOO «Медик - ТМ», заполняются анкеты, на основании которых формируется электронная база данных. Кандидаты, которые соответствуют требованиям, проходят собеседование. Отбор кандидатов проводит непосредственно директор предприятия.

На медицинские должности принимаются только сертифицированные врачи, имеющие большой опыт работы.

Организационно-методическое руководство ООО «Медик – ТМ» осуществляется на основании документов, изданных Министерством Здравоохранения и социального развития РФ, органами управления здравоохранением субъектов РФ с учетом научных разработок профессиональных общественных организаций, НИИ скорой помощи и профильных кафедр ВУЗов (см. Приложение 1).  
 Одним из важнейших элементов управления ООО «Медик – ТМ» служат внутренние нормативные документы, разработанные руководством предприятия, в соответствии с законодательством РФ, постановлениями правительства РФ и нормативными документами органов управления здравоохранением.   
  
К важнейшим нормативным документам ООО «Медик – ТМ» относятся:  
  
– должностные инструкции работников предприятия;  
– положения о подразделениях предприятия, утверждаемые директором;   
– приказы и распоряжения директора, регламентирующие различные формы деятельности предприятия;  
– правила внутреннего трудового распорядка;  
– коллективный договор между администрацией и профсоюзным комитетом предприятия по основным направлениям социально-экономической защиты работников.  
 Поскольку внутренние нормативные документы фиксируют основные права и обязанности работников всех уровней и формы их деятельности, эти документы закладывают основу будущих решений по всем аспектам текущей работы подразделений и отдельных работников.  
 Содержание нормативных документов, органов управления здравоохранением в части, касающейся работы ООО «Медик – ТМ», должно доводиться до сведения работников предприятия. В зависимости от содержания могут рассылаться копии документов, либо их содержание конкретизируется в приказах и распоряжениях директора, информационных письмах и др.  
 Эффективность управления зависит от действенности системы связи. В это понятие включается регулярный постоянный обмен информацией между руководством ООО «Медик – ТМ», его подразделениями и отдельными работниками, а также техническое обеспечение обмена информацией. Несоблюдение принципа обратной связи ведет к потере управления службой.  
 Основными видами учрежденческой информации являются доклады, служебные и объяснительные записки, сводки и отчеты, приказы и распоряжения по предприятию, информационные письма и справки.  
 На основе обмена информацией происходит принятие управленческих решений на всех уровнях.  
Организационно-методическая работа в ООО «Медик – ТМ» проводится по следующим направлениям:   
– сбор статистической информации и анализ работы предприятия;  
– составление плана работы предприятия;  
– систематическое изучение передового опыта службы скорой медицинской помощи в Российской Федерации и зарубежных странах и разработка методических рекомендаций по совершенствованию оперативной, диагностической и лечебной работы;  
– выработка предложений руководству предприятия по совершенствованию работы;  
– осуществление мероприятий по повышению квалификации медицинского персонала;   
– работа с письмами и заявлениями граждан, составление проектов ответов, учет и отчетность;  
– участие в составлении положений о работе подразделений, должностных инструкций работников предприятия и других нормативных документов - по поручению директора.  
   
 Выполнение организационно-методической работы координирует организационно-методический отдел.

**6. Обобщение и подведение итогов**

В результате пройденной практики был получен опыт практической работыв ООО «Медик – ТМ», специализирующемся на оказании альтернативной скорой медицинской помощи.

Получены практические навыки анализа результатов маркетинговой деятельности предприятия и выработки рекомендаций по её совершенствованию.

Обобщая результаты анализа деятельности ООО «Медик – ТМ», можно констатировать:

Стратегическим выбором ООО «Медик – ТМ» является контролируемый рост за счет собственных ресурсов и ресурсов контрагентов (заказчиков и клиентов) с одновременным повышением экономической рентабельности и производительности труда работников.

Стратегический план развития предприятия предусматривает неизменное движение вперед в условиях меняющегося внешнего окружения.

Цель ООО «Медик – ТМ» – стать первыми на рынке медицинских услуг.

Оперативная оценка выполнения стратегического плана осуществляется в режиме реального времени с использованием системы сбалансированных показателей. Данная система является эффективным инструментом корректировки стратегии и своевременного принятия решения. Мониторинг деятельности предприятия производится в четырех аспектах: маркетинг, финансы, бизнес-процессы, персонал.

Одним из самых распространенных методов, позволяющих быстро определить стратегическую обстановку, в которой находится предприятие, является SWOT-анализ. Он базируется на основном принципе, который гласит: стратегия должна обеспечивать достаточно полное соответствие внутренних возможностей предприятия (ее сильных и слабых сторон) внешней ситуации (возможностям и угрозам), в которой оно находится.

SWOT-анализ ООО «Медик – ТМ» представлен в таблице 3.

Таблица 3

|  |  |
| --- | --- |
| Внутренние сильные стороны | Внутренние слабые стороны |
| Адекватные финансовые ресурсы;  Качественные услуги;  Высокая репутация у потребителей;  Лучшая реклама;  Расширение перечня услуг;  Большой опыт работы. | Отсутствие четкого стратегического направления;  Слабая реализация стратегии |
| Внешние возможности | Внешние угрозы |
| Возможность расширить ассортимент услуг;  Способность переносить опыт и технологические ноу-хау на новые услуги;  Применение новых технологий | Возможность появления нового конкурента с низкими издержками;  Слабый рост платежеспособности клиентов;  Неблагоприятные изменения законодательства. |

Из таблицы 3 видно, что сильных сторон больше, чем слабых, что позволит предприятию справиться с возможными внешними угрозами.

В результате проведённого анализа был выявлен ряд проблем в ООО «Медик – ТМ» и предложены меры по их устранению.

Таковыми являются:

- оптимизация общей численности штата предприятия;

- устранение недостатков и реорганизация структуры сайта предприятия;

- активизация рекламной деятельности;

- внедрение программного обеспечения, позволяющего иметь полную информацию о рынке услуг;

- обновление автопарка специализированных машин;

- разработка системы мотивации и организация регулярного стратегического маркетинга.

В перспективе, в плане расширения предприятия, можно рекомендовать создание на его базе мини – клиники, которая может включать несколько палат и манипуляционный кабинет. Мини – клиника позволит расширить ассортимент предоставляемых услуг, будет способствовать формированию благоприятного мнения о лечебном заведении и привлечению потенциальных клиентов.

**7. Приложения**

Приложение 1

ПРАВОВЫЕ И СОЦИАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Правовой основой деятельности службы СМП служат Конституция РФ, Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан, Федеральный закон РФ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», «Программа государственных гарантий оказания гражданам РФ бесплат­ной медицинской помощи», Гражданский кодекс РФ, Уголовный кодекс РФ, Трудовой кодекс РФ, Кодекс РФ об административных правонаруше­ниях и другие Федеральные законы, а также нормативные правовые акты федеральных и региональных органов исполнительной власти, регулирую­щие организацию деятельности службы СМП.

Регламент деятельности службы СМП в РФ независимо от её подчинён­ности и профессиональных требований к врачу (фельдшеру) СМП, меди­цинским и другим работникам станций и отделений СМП определяется соответствующими регламентирующими документами, которые разраба­тываются Министерством здравоохранения и социального развития РФ с участием ЦНИИ ОИИЗ МЗ РФ, НИИ скорой помощи им. Склифосовского и НИИ скорой помощи им. Джанелидзе, профессиональных обществен­ных организаций.

Перечень документов, регламентирующих работу СМП:

1. Конституция Российской Федерации;

2. Федеральный закон от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об охране здоровья граждан в Российской Федерации"

3. ПРИКАЗ МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ от 20 июня 2013 года N 388н «Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи»

4. Приказ Минздрава РФ от 26.03.1999 N 100 (ред. от 10.06.2010) "О совершенствовании организации скорой медицинской помощи населению Российской Федерации"

5. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 7 августа 2013 года №549н «Об утверждении требований к комплектации лекарственными препаратами и медицинскими изделиями укладок и наборов для оказания скорой медицинской помощи»

6. Стандарты скорой медицинской помощи при заболеваниях и травмах, утвержденные приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации 2012-2013 года

7. Национальные рекомендации по оказанию скорой медицинской помощи для врачей и фельдшеров скорой помощи, под. ред. Верткина А.Л., Багненко С.Ф., Мирошниченко А.Г.

8. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Минздравсоцразвития России) от 23 июля 2010 г. N 541н г. Москва "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения"

9. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации № 942 от 2 декабря 2009 г. «Об утверждении статистического инструментария станции (отделения) больницы скорой медицинской помощи». Утверждены учетные и отчетная формы с инструкциями по их заполнению:  
  
• форма отраслевого статистического наблюдения № 40 «Отчет станции (отделения), больницы скорой медицинской помощи»;  
  
• учетная форма № 109/у «Журнал записи вызовов скорой медицинской помощи»;  
  
• учетная форма № 110/у «Карта вызова скорой медицинской помощи»;  
  
• учетная форма № 114/у «Сопроводительный лист станции (отделения) скорой медицинской помощи и талон к нему»;  
  
• учетная форма № 115/у «Дневник работы станции скорой медицинской помощи»

10. Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации» в редакции Федерального закона от 01.12.2012 N 213-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации"

Приложение 2

| **Бухгалтерский баланс ООО «Медик-ТМ»** | [**2016**](https://zachestnyibiznes.ru/company/ul/1136952001911_6950162280_OOO-MEDIK-TM/balance) | [**2015**](https://zachestnyibiznes.ru/company/ul/1136952001911_6950162280_OOO-MEDIK-TM/balance) | [**2014**](https://zachestnyibiznes.ru/company/ul/1136952001911_6950162280_OOO-MEDIK-TM/balance) |
| --- | --- | --- | --- |
| Нематериальные активы | 0,00 | 1 542 000,00 | 0,00 |
| Основные средства | 983 000,00 | 0,00 | 0,00 |
| Финансовые вложения | 0,00 | 0,00 | 1 542 000,00 |
| Запасы | 83 000,00 | 331 000,00 | 68 000,00 |
| Дебиторская задолженность | 97 000,00 | 0,00 | 93 000,00 |
| Денежные средства и денежные эквиваленты | 141 000,00 | 15 000,00 | 0,00 |
| Прочие оборотные активы | 0,00 | 74 000,00 | 0,00 |
| Уставный капитал (складочный капитал, уставный фонд, вклады товарищей) | 10 000,00 | 10 000,00 | 0,00 |
| Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток) | -1 152 000,00 | -160 000,00 | 0,00 |
| Заемные средства | 2 340 000,00 | 0,00 | 0,00 |
| Заемные средства | 0,00 | 2 094 000,00 | 1 693 000,00 |
| Кредиторская задолженность | 106 000,00 | 18 000,00 | 0,00 |
| БАЛАНС | 1 304 000,00 | 1 962 000,00 | 1 703 000,00 |

Приложение 3

Результаты работы ООО «Медик-ТМ» за 2016 год

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Финансовый отчет - бухгалтерские показатели: | | | |
| Код | Показатель | Значение | Ед.изм. |
| Ф1.1100 | **Итого по разделу I - Внеоборотные активы** | 983 | тыс. |
| Ф1.1150 | Основные средства | 983 | тыс. |
| Ф1.1200 | **Итого по разделу II - Оборотные активы** | 321 | тыс. |
| Ф1.1210 | Запасы | 83 | тыс. |
| Ф1.1230 | Дебиторская задолженность | 97 | тыс. |
| Ф1.1250 | Денежные средства и денежные эквиваленты | 141 | тыс. |
| Ф1.1300 | **Итого по разделу III - Собственный капитал** | -1142 | тыс. |
| Ф1.1310 | Уставный капитал (складочный капитал, уставный фонд, вклады товарищей) | 10 | тыс. |
| Ф1.1370 | Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток) | -1152 | тыс. |
| Ф1.1400 | **Итого по разделу IV - Долгосрочные пассивы** | 2340 | тыс. |
| Ф1.1410 | Заемные средства | 2340 | тыс. |
| Ф1.1500 | **Итого по разделу V - Краткосрочные пассивы** | 106 | тыс. |
| Ф1.1520 | Кредиторская задолженность | 106 | тыс. |
| Ф1.1600 | **БАЛАНС (актив)** | 1304 | тыс. |
| Ф1.1700 | **БАЛАНС (пассив)** | 1304 | тыс. |
| Ф2.2100 | Валовая прибыль (убыток) | 435 | тыс. |
| Ф2.2110 | Выручка | 1026 | тыс. |
| Ф2.2120 | Себестоимость продаж | 591 | тыс. |
| Ф2.2200 | Прибыль (убыток) от продаж | -99 | тыс. |
| Ф2.2220 | Управленческие расходы | 534 | тыс. |
| Ф2.2300 | Прибыль (убыток) до налогообложения | -137 | тыс. |
| Ф2.2340 | Прочие доходы | 30 | тыс. |
| Ф2.2350 | Прочие расходы | 68 | тыс. |
| Ф2.2400 | **Чистая прибыль (убыток)** | -171 | тыс. |
| Ф2.2460 | Прочее | 34 | тыс. |
| Ф2.2500 | **Совокупный финансовый результат периода** | -171 | тыс. |

**8. Библиографический список**

1. ГОСТ 7.32-2001 «Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления».
2. ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».
3. Современные проблемы менеджмента [Электронный ресурс] : монография / под общ. ред. С. Д. Резника. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 243 с. – (Научная мысль; Менеджмент). – Режим доступа :<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=428617>
4. Цику Б. Х. Современные проблемы и технологии финансового менеджмента [Электронный ресурс] : конспект лекций для магистрантов / Б. Х.Цику Б, С. О. Кушу. – Краснодар: Южный институт менеджмента, 2013. – 76 c. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/25984.html>.
5. Бакша, Н. В. Корпоративная социальная ответственность : учеб.пособие / Н. В. Бакша, А. А. Данилюк. – Тюмень: Издательство Тюменского государственного университета, 2012. – 292 с.
6. Бахрамов, Ю. М. Финансовый менеджмент : учеб. / Ю. М. Бахрамов, В. В. Глухов. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2011. – 800 с. – (Гриф УМО).
7. Веснин, В. Р. Управление человеческими ресурсами : теория и практика : учеб.для студентов вузов, аспирантов, преподавателей, руководителей и специалистов-практиков / В. Р. Веснин. – Москва : Проспект, 2014. – 688 с.
8. Генкин, Б. М. Управление человеческими ресурсами : учеб. / Б. М. Генкин, И. А. Никитина. – М. : Норма : ИНФРА-М, 2013. – 464 с. – (Гриф УМО).
9. Герчикова, И. Н. Менеджмент : учеб. для вузов / И. Н. Герчикова. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 499 с. – (Гриф М-ва образования и науки РФ, УМО).
10. Григорьева, Т. И. Финансовый анализ для менеджеров : оценка, прогноз : учеб. / Т. И. Григорьева. – М. :Юрайт, 2011. – 464 с.
11. Дейнека, А. В. Управление человеческими ресурсами : учеб.для бакалавров / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. – М. : Дашков и К°, 2013. – 392 с.
12. Егоршин, А. П. Стратегический менеджмент : учеб. / А. П. Егоршин. – 3-е изд., испр. и доп. – Н. Новгород : НИМБ, 2013. – 192 с.
13. Менеджмент : учеб. / О. С. Виханский, А. И. Наумов. – 5-е изд., перераб. и доп. – М. : Магистр : ИНФРА-М, 2013. – 573 с. – (Гриф М-ва образования и науки РФ).
14. Менеджмент : учеб. пособие / под ред. Н. Ю. Чаусова, О. А. Калугина. – М. : КНОРУС, 2010. – 496 с. – (Гриф УМО).