|  |  |
| --- | --- |
| СОДЕРЖАНИЕ | |
| Введение……………………………………………………………………. | 3 |
| 1 Теоретические основы бизнес-анализа и оптимизации деятельности в сфере общей врачебной практики…………….….……………………… | 6 |
| 1.1 Особенности и необходимость деятельности организации в сфере общей врачебной практики……………………………………………..… | 6 |
| 1.2 Методика бизнес-анализа деятельности организации в сфере общей врачебной практики……………………………………………………….. | 12 |
| 1.3 Направления оптимизации деятельности организации в сфере общей врачебной практики………………………………………………. | 23 |
| 2 Анализ деятельности ООО «МедЛайн» в сфере общей врачебной практики……………………………………………………………………. | 30 |
| 2.1 История развития и общая характеристика деятельности ООО «МедЛайн» в сфере общей врачебной практики ………………..……… | 30 |
| 2.2 Анализ финансового положения ООО «МедЛайн»…………………. | 40 |
| 2.3 Анализ бизнес-процесса «Запись к врачам» ООО «МедЛайн»…….. | 46 |
| 3 Рекомендации по оптимизации деятельности в сфере общей врачебной практики ООО «МедЛайн»………………………………..…. | 51 |
| 3.1 Предложения по совершенствованию бизнес-процесса «Запись к врачам» ООО «МедЛайн»…………………………….………………….. | 51 |
| 3.2 Рекомендации по улучшению финансового положения ООО «МедЛайн»……………………………………………………………….… | 54 |
| Заключение………………………………………………………………… | 62 |
| Список использованных источников…………………………………….. | 64 |

ВВЕДЕНИЕ

На сегодняшний день человеческий капитал является основой экономики любой страны, а, следовательно, он требует сохранения и увеличения. Органы государственной власти должны учитывать первостепенное значение охраны здоровья и развивать систему здравоохранения, используя финансовые возможности и учитывая уровень экономического развития.

Совершенствование «стратегического управления негосударственными медицинскими организациями является важным направлением и приобретает все большее значение для развития сферы здравоохранения. Исследование зарубежной и российской практики показало, что применяемые подходы стратегического управления в негосударственных медицинских организациях недостаточно развиты и в них чаще всего отсутствует система показателей для стратегического управления» [23, с. 102].

Негосударственные учреждения здравоохранения в сфере общей врачебной практики «должны применять стратегическое управление бизнес-процессами, которое будет направлено на разработку и реализацию перспективных целей, стратегий и планов развития, отражающие все изменения внешнего окружения, с учетом анализа сильных и слабых сторон, а также потенциальных возможностей и угроз как внутри отрасли здравоохранения, так и внутри самой медицинской организации» [23, с. 108].

Работая в этом направлении, государство сможет обеспечить устойчивую работу негосударственных медицинских организаций наряду с государственными. «Решение соответствующих задач приведет к повышению уровня качества и доступности медицинской помощи с учетом потребностей населения, снижению уровня заболеваемости» [37, с. 85]. Этот факт подтверждает актуальность темы исследования.

Поэтому «необходимость развития теории и практики имеет существенное значение для решения проблем, связанных с оптимизацией деятельности организаций в сфере общей врачебной практики» [23, с. 109].

Стратегическое управление бизнес-процессами на теоретическом уровне имеются в работах таких авторов как И. Ансофф, П. Друкер, Ф. Зельцник и А. Чандлер.

Среди отечественных экономистов по данной проблематике выделяются В. А. Абчук, А. И. Берг, А. Б. Борисов, Т. А. Владимирова, В. М. Глушков, Г. Я. Гольдштейн, Н. Д. Гуськова, А. Н. Колмогоров, Л. В. Лукичева, С. Н. Яшин и другие ученые.

Менеджмент в сфере здравоохранения рассматривают известные ученые – Л. А. Габуева, И. Е. Госсен, H. A. Пронина, Г. В. Дорошенко, В. Г. Кузьменко, Т. Н. Плотникова, И. В. Поляков, Е. М. Разумовская, П. Г. Ромашов, С. И. Савашинский, В. И. Скворцова, В. Д. Селезнев, С. А. Столяров, Т. О. Толстых, С. В. Шишкин, Т. В. Чубарова, О. П. Щепин, Н. И. Яшина.

Исследованием вопросов «внедрения стратегического управления в организации здравоохранения занимались М. Л. Голубева, Т. С. Колмыкова, Н. В. Кривенко, Н. Л. Кузнецова, О. А. Козлова, В. В. Портных» [17].

Представители уральской школы Е. В. Ползик, А. Б. Блохин, Т. В. Чернова, С. О. Ельсиновская, О. В. Власова, М. М. Игошин, И. Н. Молчанов рассматривают в работах «аспекты ресурсного обеспечения как главный фактор влияющий на повышение качества медицинских услуг в рамках текущей долгосрочной стратегии. Подчеркивают дефицит финансов в отрасли здравоохранения и определяют подходы к экономическому анализу и управлению средствами» [31].

Таким образом, рассматриваемая тематика имеет достаточный интерес, однако, имеющиеся спорные моменты определили направления исследования в выпускной квалификационной работе.