



ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА

МЕНЕДЖМЕНТ (англ. management, от manage — управлять), совокупность принципов, методов управления фирмой (шире экономикой), направленных на достижение поставленных целей на основе использования внутреннего потенциала фирмы.

МЕНЕДЖМЕНТ



Сущность менеджмента

ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ

ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ

ЧАСТНЫЕ ПРИНЦИПЫ

ЦЕЛЕНАПРАВЛЕННОСТЬ

ПЛАНОМЕРНОСТЬ

СТИМУЛИРОВАНИЕ

ИЕРАРХИЧНОСТЬ

ДИСЦИПЛИНА

ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ

- Целеполагание
- Прогнозирование
- Планирование
- Определение приоритетов
- Организация
- Координация
- Принцип решений
- Мотивация
- Контроль и учет
- Взаимодействие с внешними организациями

Основные функции менеджмента

Демократический (коллегиальный) стиль

Формальная сторона

- Инструкции в форме предложений
- Товарищеский тон
- Похвала и порицание с советами
- Распоряжения и запреты с дискуссиями
- Позиция руководителя - внутри группы

Содержательная сторона

- Мероприятия планируются не заранее, а в группе
- За реализацию предложений отвечают все
- Все разделы работы не только предлагаются, но и обсуждаются

Удовлетворенность
внутренних и
внешних
потребителей

Удовлетворенность
поставщиков

Удовлетворенность
персонала

Удовлетворенность
собственников



Модель основных качеств
менеджера

Процессы обеспечивающей деятельности включают в себя бизнес-процессы, обеспечивающие выполнение всех остальных видов деятельности.

С экономической точки зрения разделение предметной деятельности Больницы на основную и обеспечивающую обусловлено необходимостью в однозначном выделении направлений создающих ценность для конечных потребителей и лишь добавляющих затраты (увеличивающих себестоимость). В проекции на организационную структуру такая классификация позволяет разделить центры финансовой ответственности на центры дохода и центры затрат.

- **Технические операции** - производство.

Для медицинских учреждений это диагностика, экспертиза, реабилитация, меры профилактики и др.

- **Коммерческие** - покупка, продажа, обмен.

Для медицинских учреждений - это продажа отдельных видов медицинских услуг.

- **Финансовые операции** - привлечение средств и распоряжение ими для осуществления деятельности.
- **Страховые** - страхование и охрана имущества и лиц.
- **Учетные** - бухгалтерия, учет, статистика и др.
- **Административные** - перспективное программно-целевое планирование, организация, координация, распорядительные функции и контроль.

Функции управления для медицинских учреждений



Американская классификация теории стилей руководства

Информационные роли



Приемник
информации



Распространитель
информации



Представитель

РОЛИ МЕНЕДЖЕРА



УРОВНИ УПРАВЛЕНИЯ

Бизнес-процессами основной деятельности

укрупненно являются:

- Оказание медицинских услуг;
- Продажа медицинских услуг.

Основные бизнес-процессы - это процессы, ориентированные на производство медицинских услуг, представляющих ценность для внешнего клиента и обеспечивающих получение дохода для ЛПУ.

Основные бизнес-процессы в ЛПУ декомпозируются в достаточно большое количество непосредственно медицинских услуг: хирургия, терапия, онкология, акушерство и родовспоможение, гинекология, офтальмология, ЛОР, травматология и др.

Процессы основной деятельности

Под управлением бизнес-процессами деятельности понимается цикл, состоящий из четырех фаз:

- Планирование (формирование плановых показателей и сроков их достижения);
- Учет (учет фактических показателей во временных точках, предусмотренных планом);
- Контроль (вычисление отклонений фактических показателей от плановых);
- Анализ (анализ причин отклонений, если они имеются).

По результатам анализа либо происходит перепланирование и дальнейшие фазы цикла управления соотносятся с новым планом, либо фазы управления соотносятся со старой версией плана.

Управление бизнес-процессами деятельности

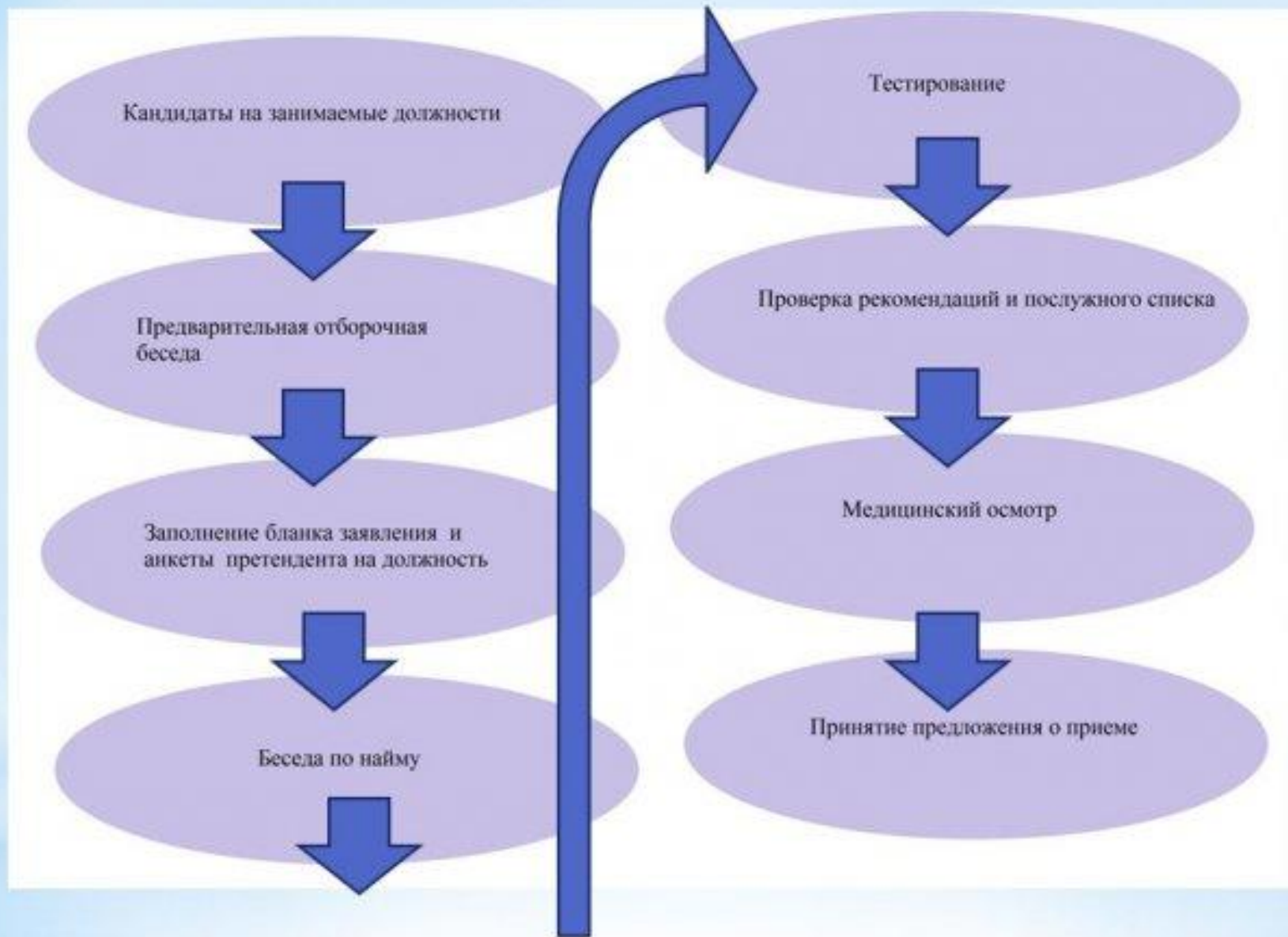
Деятельность делится по четырем направлениям: *основная, обеспечивающая, развитие и управление.*

Процессы управления включают в себя бизнес-процессы, посредством которых осуществляется управление всеми остальными направлениями деятельности, то есть:

- * Управление основной деятельностью;
- * Управление обеспечивающей деятельностью;
- * Управление развитием.

Таким образом, объектом управления являются основная деятельность, обеспечивающая деятельность и развитие.

Классификация бизнес-процессов по целевой функции в системе деятельности



Процедура процесса отбора
персонала

- ❑ Разработать единые принципы стратегического управления организацией и персоналом;
- ❑ Стимулировать адаптацию персонала к изменениям в организации
- ❑ Создать систему оценки персонала
- ❑ Стимулировать повышение квалификации и обучения работников
- ❑ Создать действенную систему мотивации и стимулирования труда
- ❑ Обеспечить организацию оптимальным составом персонала нужного качества

Задачи управления персоналом

Процессы развития включают в себя бизнес-процессы, посредством которых осуществляется развитие всех остальных видов деятельности, то есть:

- Развитие основной деятельности;
- Развитие обеспечивающей деятельности;
- Развитие управления.

Отсюда следует, что объектом развития являются основная деятельность, обеспечивающая деятельность и управление.

Процессы основной деятельности включают в себя бизнес-процессы, ориентированные непосредственно на потребителя, и бизнес-процессы, формирующие прибавочную стоимость, то есть конечный продукт.

В соответствии с нормативно-регламентирующими документами укрупненно, **бизнес-процессы обеспечивающей деятельности** Больницы можно разделить на:

- Закупочная деятельность;
- Материально-техническое обеспечение;
- Техническое обслуживание и ремонт производственных фондов;
- Формирование ведомственной отчетности;
- Хозяйственное и транспортное обеспечение;
- Нормативное обеспечение;
- Правовое обеспечение;
- Обеспечение трудовыми ресурсами;
- Организационно-методическое обеспечение;
- Формирование отчетности в государственные органы;
- Осуществление финансовых операций;
- Обеспечение безопасности;
- Обеспечение производственными активами;
- Административный документооборот;
- Информационное и коммуникационное обеспечение.

Процессы обеспечивающей деятельности



Цикл управления



ФАКТОРЫ (СРЕДА) ПРЯМОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ



МЕНЕДЖЕР (англ., manager – управляющий), в условиях современного производства специалист по управлению (руководители предприятий, фирм, организаций, различного рода управляющие).

ОПРЕДЕЛЕНИЕ «МЕНЕДЖЕР»

Экономические

Виды
управления

Социально-
психологические

Административные

Основные виды управления



РОЛИ МЕНЕДЖЕРА

Нейтральный (попустительский) стиль

Формальная сторона

- Консервативный тон
- Отсутствие похвалы и порицаний
- Никакого сотрудничества
- Позиция руководителя - внутри группы

Содержательная сторона

- Дела идут сами собой
- Руководитель не дает указаний
- Все разделы работы складываются из отдельных интересов или исходя из лидеров подгрупп

**Спасибо за
внимание!**