

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МАРКЕТИНГА, МЕНЕДЖМЕНТА, ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
КАФЕДРА «ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ ИННОВАЦИОННЫМИ ПРОЕКТАМИ В
ПРОМЫШЛЕННОСТИ»

ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
Л.В. Гринцевич

(подпись)
« 17 » 06 2019 г.


МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

на соискание степени магистра экономических наук

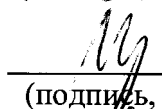
«Повышение качества медицинских услуг в РБ посредством внедрения инноваций»

Специальность 1 - 27 81 01 «Управление инновационными проектами на производстве»


Магистрант


А.В. Меншиков
(подпись, дата)

Руководитель
к. э. н., доцент


Л.В. Гринцевич
(подпись, дата)

Нормоконтролер


Т.К. Савко
(подпись, дата)

Минск 2019

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Целью работы является анализ качества оказания медицинских услуг на примере медицинского центра «Парацельс» и разработка более эффективной направлений его повышения с использованием инноваций. Для достижения поставленной цели в рамках выполнения работы необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть основные характеристики и составные элементы качества медицинских услуг;
- изучить показатели, методы оценки и пути повышения качества медицинских услуг;
- охарактеризовать зарубежный опыт внедрения инновационных проектов, оказывающих непосредственное влияние на качество предоставляемых медицинских услуг
- привести общие сведения об организации и ее специализация;
- рассмотреть основные технико-экономические показатели деятельности предприятия;
- провести оценку качества медицинских услуг;
- проанализировать корпоративную культуру на предприятии;
- проанализировать маркетинговую стратегию предприятия;
- выявить направления повышения качества медицинских услуг с помощью инновационных решений.

Объектом исследования выступает МЦ «Парацельс».

Предметом исследования является качество медицинских услуг.

В результате анализа деятельности предприятия можно сделать следующие выводы:

— индекс потребительской лояльности подтвердил, что у компании более 50% клиентов - неудовлетворенные клиенты и клиенты, всегда готовые перейти в другой ЧМЦ;

— анализ соотношения цены и качества показал высокую чувствительность к цене услуг у клиентов;

— в обработке индекса удовлетворенности была отмечена низкая удовлетворенность работой администраторов, оцененная в самый низкий балл.

Итоговый интегральный показатель качества оказываемых услуг SERVQUAL, равный - 47% подтвердил поставленную гипотезу. Систематизация полученных данных SERVQUAL анализа показала, какие характеристики качества услуг на данный момент не в полной мере удовлетворяют потребителей и нуждаются в корректировке и улучшении. Согласно проведенному анализу, в первую очередь компании необходимо обратить внимание на

усовершенствование факторов параметра "убежденность", далее - "материальность", "надёжность", "отзывчивость" и "сочувствие". Декомпозиция оценки трёх объектов в медицинских центрах распределилась следующим образом: клиника, врачи, регистратура - соответственно по убыванию необходимости в усовершенствовании качества услуг.

Также были внесены рекомендации по совершенствованию качества медицинских услуг МЦ «Парацельс» с помощью инновационных технологий, в частности электронных карт, электронных рецептов, телемедицины, а также путем совершенствования корпоративной культуры..

Работа имеет следующую структуру:

- введение;
- 3 главы;
- заключение;
- список использованной литературы.

В данной работе 118 стр., 11 рис., 33 табл., 51 библ.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Алексунина, В.А. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Текст] / Юд ред. проф. В.А. Алексуниной. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2018. – 716 с.
2. Аганбегян, А.Г. Тревожный звоночек: в России прекратилось снижение смертности населения / А.Г. Аганбегян // Экономика здравоохранения. – 2015. - 2. - С. 63-76.
3. Аширов, Р.З. Экономика и организация здравоохранения: учебное пособие / Р.З. Аширов, А.А. Голубенко, Н.Д. Козин ; под. общ. ред. Р.З. Аширова. МГУ им. Н.П. Огарева. – Саранск.–2015. – 304 с.
4. Архипова, Н.И. Управление персоналом организации. Краткий курс для бакалавров / Н.И. Архипова, О.Л. Седова. – М.: Проспект, 2016. – 224 с.
5. Биртанов, Е. А. Внедрение современных принципов управления качеством медицинской помощи в Казахстане / Е. А. Биртанова // Главный врач. - 2018. – №15. – С. 23–32.
6. Бутова, Т.Г. Оценка качества медицинских услуг в современных условиях: Проблемы и пути решения / Т.Г. Бутова // Современные проблемы науки и образования. – 2017. – № 6. – С. 87-92.
7. Вялкова, А. И. Управление и экономика здравоохранения: Учебн. Пособие / А. И. Вялков, Б. А. Райзберг, Ю. В, Шиоенко; Под ред. А.И. Вялкова. – М.: ГЭОТАР-МЕД, 2016.– 328 с.
8. Вялков, А.И. О необходимости внедрения новых экономических моделей в здравоохранении / А.И. Вялков // Экономика здравоохранения. - 2015. - №1. - С.5 – 11.
9. Вялков, А.И. Роль руководителей здравоохранения во внедрении новых технологий управления в отрасли / А.И. Вялков. — М.: Дашков и К, 2016. – С. 9-12.
10. Веснин, В.Р. Управление персоналом в схемах: учебное пособие / В.Р. Веснин. – М.: Проспект, 2015. – 96 с.
11. Засимова, Л.С. Внедрение новых технологий в медицинских организациях. Зарубежный опыт и российская практика / Л.С. Засимова. – М.: Высшая школа экономики, 2016. – 336 с.
12. Герасимов, П.А. Современные тенденции развития мирового рынка медицинских услуг: диссертация ...кандидата экономических наук: 08.00.14. / П.А. Герасимов. – М., 2015. – 185 с.

13. Гулиева, И.Ф. Затраты и выгоды: анализ соотношения для медицинских информационных систем: Программные системы: теория и приложения / И.Ф. Гулиева, Е.В. Рюмина. - Переславль-Залесский: Дашков и К, 2009. – 133 с.
14. Горностаева, Ж.В. Развитие современных кадровых технологий в органах местного самоуправления: Монография / Ж.В. Горностаева [и др]; под ред. Ж.В. Горностаевой. – Новосибирск: СибАК, 2018. – 66 с.
15. Дейнека, А.В. Управление персоналом организации: Учебник для бакалавров / А.В. Дейнека. – М.: Дашков и К, 2015. – 288 с.
16. Дерябин, А.В. Совершенствование организационно-экономических механизмов развития рынка медицинских услуг в условиях модернизации здравоохранения: диссертация... кандидата экономических наук: 08.00.05. / А.В. Дерябин. – Сочи, 2016. – 196 с.
17. Дранишников, С.В. Статистические методы в управлении качеством. Семь простых инструментов: учебное пособие / С.В. Дранишников. – Красноярск: ИНФРА-М, 2017. – 147 с.
18. Додонова, И. В. Инновационные подходы к управлению качеством медицинской помощи на современном этапе / И. В. Додонова // Экономика и управление. – 2016. – № 12/2 (74/2). – С. 173–176.
19. Евдокимова, Д. Е. Процессно-ориентированное управление качеством услуг в здравоохранении: диссертация... кандидата эконом. наук: 08.00.05 / Д.Е. Евдокимова. – М., 2016. – 132 с.
20. Евдокимова, Е.Г. Роль применения электронных медицинских карт пациентов в системе здравоохранения / Е.Г. Евдокимова // РИСК: Ресурсы, Информация, Снабжение, Конкуренция. – 2015. - №1. – С. 27-30.
21. Евдокимова, Е.Г. Применение методов оценки работы персонала организации здравоохранения для повышения качества медицинской помощи / Е.Г. Евдокимова // Экономические и гуманитарные науки. – 2015. - №2. – 103 с.
22. Евдокимова, Е.Г. Выбор стратегии развития медицинской организации на основе SWOT-анализа ее деятельности / Е.Г. Евдокимова // Экономика и предпринимательство. – 2014. - №11. - С. 547-554.
23. Ермакова, С.Э. Модернизация здравоохранения. Процессноориентированная система управления. / С.Э. Ермакова. - М.: LAMBERT Academic Publishing GmbH & Co. KG, 2016. – 333 с.
24. Ермакова, С.Э. Работа в команде в системе управления бизнеспроцессами медицинской организации / С.Э. Ермакова // Вектор науки ТГУ. – 2017. - № 2. – С. 326-330.

25. Ермакова, С.Э. Формирование и развитие процессноориентированного управления в медицинских организациях: диссертация...доктора экономических наук : 08.00.05 / С.Э. Ермакова – Москва, 2016. – 321 с.
26. Ермакова, С.Э. К вопросу о процессноориентированной модернизации системы управления в медицинских организациях / С.Э. Ермакова, Е.Г. Евдокимова // Вектор науки ТГУ. – 2016. - №4. – С. 69-99.
27. Золотарева, Е.Н. Управление качеством медицинских услуг на основе стандартизации: диссертация...кандидата экономических наук: 08.00.05. / Е.Н. Золотарева. – Саратов, 2016. – 204 с.
28. Искандарян, О.Г. Направления совершенствования организационно-экономического механизма инновационного развития сферы медицинских услуг / О. Г. Искандарян // Управление экономическими системами. – 2015. – № 14. – С. 78–80.
29. Иванов, И.В. Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности: основные подходы и источники информации / И.В. Иванов // Здравоохранение. – 2016. – № 6. – С.38–43.
30. Касич, А.А. Методические подходы к оценке эффективности деятельности предприятия / А.А. Касич, И.Г. Химич // Бизнес–Информ. – 2016. - № 12. – С. 55–59.
31. Карташов, С. А. Кадровая политика и кадровое планирование в 2 ч. Часть 2 2–е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для академического бакалавриата / С. А. Карташов. – М.: Юрайт, 2016. – 167 с.
32. Князюк, Н.Ф. Совершенствование системы управления качеством медицинской помощи с использованием инновационных технологий (на примере Иркутского диагностического центра): диссертация...кандидата медицинских наук: 14.00.33. / Н.Ф. Князюк — Хабаровск, 2016. — 185 с.
33. Линденбратен, А.Л. Использование критериев и показателей качества медицинской деятельности / А.Л. Лиденбратен // Заместитель главного врача: учебная работа и медицинская экспертиза. – 2016. – № 4. – С.56–60.
34. Лукьянова, Т.В. Управление персоналом. Теория и практика. Управление инновациями в кадровой работе / Т.В. Лукьянова [и др.] – М.: Проспект, 2015. – 72 с.
35. Маслова, В.М. Управление персоналом: Учебник и практикум для СПО В.М. Маслова. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 492 с.
36. Маликов, Д. Г. Информационные инновации в медицинских учреждениях / Д. Г. Маликов // Международный студенческий вестник. – 2017. № 56. – С. 71–75.

37. Митрофанова, Е.А. Управление персоналом: теория и практика. Аудит, контроллинг и оценка расходов на персонал: Учебно–практическое пособие / Е.А. Митрофанова. – М.: Проспект, 2015. – 80 с.
38. Моргунов, Е.Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение: Учебник для академического бакалавриата / Е.Б. Моргунов. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 424 с.
39. Муслимов, М. И. Оценка качества платных медицинских услуг в негосударственных медицинских учреждениях, как фактор повышения эффективности и результативности медицинской помощи / М. И. Муслимов // Социальные аспекты здоровья населения. – 2016. – № 4 (32). – С. 32-40.
40. Назаренко, Г.И. Медицинские информационные системы: теория и практика. / Г.И. Назаренко, Я.И. Гулиев. – Москва: ФИЗМАТЛИТ, 2015. – 320 с.
41. Нестеров, О.Л. Независимая оценка качества оказания медицинских услуг и функции участников ее проведения / О.Л. Нестеров // Главный врач. – 2016. – № 9. – С.3–7.
42. Пиддэ, А.Л. Экономическое обеспечение медицинской деятельности: проблемы и пути совершенствования / А.Л. Пиддэ // Экономист лечебного учреждения. – 2015. № 9. С. 3-11.
43. Полянская, Е. В. Понятие «медицинская услуга» и основные подходы к её классификации / Е.В. Полянская // Молодой ученый. — 2016. — №1–2. - С. 244–247.
44. Предводителява, М.Д. Подходы к управлению качеством услуг: фокус на потребителе / М.Д. Предводителява, О.Н. Балаева // Менеджмент в России и за рубежом. – 2017. – № 2. – С.90–100.
45. Сырейщикова, И.А. Основания возникновения правоотношений, связанных с оказанием медицинской помощи / И. А. Сырейщикова // Юрист.– 2016.– № 11. – С. 51–53.
46. Тельнова, Е. А. Качество оказания медицинской помощи как основная задача системы здравоохранения / Е. А. Тельнова // Вестник Росздравнадзора., 2015. – № 5. – С. 4–8.
47. Уварина, Ю.А. Инновационные бизнес–модели медицинских центров: маркетинговый инструментальный анализа реализации бизнес–процессов / Ю.А. Уварина, М.А. Шушкин // Инновации. – 2016. – № 1. – С.99–108.
48. Фадеева, Н.В. Элементы и процессы служебной системы, определяющие ее качество / Н.В. Фадеева // Вестн. Тамб. гос. техн. ун–та. – 2015. – № 1. – С.262–269.

49. Федоськина Л.А. Методика "SERVQUAL" как инструмент повышения инновационной активности в организациях сферы услуг / Л.А. Федоськина // Креативная экономика. – 2018. – № 3 (15). – С.73–83.

50. Хабриев, Р.У. Контроль и надзор - неотъемлемые элементы обеспечения доступности и качества медицинской помощи / Р.У. Хабриев, И.Ф. Серегина // Здоровоохранение. – 2016. – № 1. – С. 14-18.

51. Щепин, О.П. О роли ценностей в формировании политики здравоохранения РФ / О.П. Щепин // Здоровоохранение. 2017. - №3. - С. 9 – 12.