

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://studservis.ru/otchet-po-praktike/39182>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Информатика экономическая

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

1. ОПИСАНИЕ ПРЕДПРИЯТИЯ 4

1.1. Общая характеристика предприятия 4

1.2. Организационно-правовая форма предприятия 4

1.3. Источники финансирования 5

1.4. Основные законодательные, нормативные и регламентирующие документы в области производства, охраны труда, противопожарной техники и защиты окружающей среды 5

1.5. Организационная структура предприятия 11

1.6. Описание бизнес-процессов компании 14

1.7. Режим работы предприятия 15

1.8. Описание ИТ-инфраструктуры компании 17

2. ОЦЕНКА УРОВНЯ ЗРЕЛОСТИ И ПОТЕНЦИАЛА ОПТИМИЗАЦИИ ИТ 19

3. РАЗРАБОТКИ СБАЛАНСИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ИТ-ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ КОМПАНИИ 25

4. ВНЕДРЕНИЕ CRM НА ПРЕДПРИЯТИЕ 28

4.1. Формирование требований к информационной системе 28

4.2. Анализ рынка информационных систем для медицинских учреждений 29

5. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ВНЕДРЕНИЯ CRM-СИСТЕМЫ 42

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ВЫВОДЫ ПО ПРОДЕЛАННОЙ РАБОТЕ 44

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 45

ВВЕДЕНИЕ

Сегодня многие компании внедряют высокопроизводительные системы автоматизации производства и оптимизировали основные бизнес-процессы.

В современном мире медицинские центры, тоже являются средством заработка и постоянно требуется вести работу, направленную на взаимодействие с клиентами, привлечение клиентов, и стадии взаимодействия с ними. Соответственно, медицинским центрам требуются и медицинские CRM системы. Современные CRM-системы обеспечивают комплексный подход к автоматизации работы с клиентами и направлены на предоставление максимально удобного для потребителя сервиса. Одной из важнейших задач систем этого уровня является организация взаимодействия между подразделениями маркетинга, продаж и сервисного обслуживания. Как показывает опыт, это основные проблемы, с которыми приходится сталкиваться многим компаниям.

Внедрение CRM-системы не только повышает эффективность отдельных подразделений в компании, но способствует налаживанию четкого взаимодействия между ними.

1. ОПИСАНИЕ ПРЕДПРИЯТИЯ

1.1. Общая характеристика предприятия

Общество с ограниченной ответственностью «Остеомед» создано с целью более полного насыщения потребительского рынка товарами и услугами и для извлечения прибыли. Оно является юридическим лицом и действует в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью».

Почтовый адрес общества; г. Санкт-Петербург, пр. Гагарина, д.14, корп.6

Основным видом деятельности является предоставление медицинских услуг в области остеопатии, в том числе:

- доврачебная медицинская помощь по медицинскому массажу
- специализированная медицинская помощь в области иммунологии, аллергологии, мануальной терапии, физиотерапии.

Предприятие может осуществлять и иные виды деятельности, не запрещенные законодательством и перечисленные в уставе. Виды деятельности, подлежащие лицензированию, могут осуществляться только после получения соответствующей лицензии.

1.2. Организационно-правовая форма предприятия

По своей организационно-правовой форме клиника медицинская клиника «Остеомед» является обществом с ограниченной ответственностью.

Общество имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Общество вправе в установленном порядке открывать банковские счета на территории Российской Федерации и за ее пределами.

1.3. Источники финансирования

Имущество Общества составляют основные фонды и оборотные средства, а также иные материальные ценности и финансовые ресурсы.

Источниками формирования имущества Общества являются;

- а) денежные и материальные взносы учредителей;
- б) доходы, полученные от реализации продукции, работ, услуг, а также от других видов хозяйственной деятельности;
- в) доходы от ценных бумаг;
- г) кредиты банков и других кредиторов;
- д) иные источники, не запрещенные Законодательством РФ.

Для обеспечения деятельности Общества за счет взносов Участников формируется Уставный капитал в размере 10000 (десять тысяч) рублей.

Общество вправе в отношении своего имущества, осуществлять все действия, дозволенные Законом, в том числе вступать в правоотношения по залогу имущества в соответствии с Законодательством о залоге.

Бухгалтерский учет и отчетность в Обществе ведутся по правилам действующего законодательства.

Организация документооборота в Обществе и его филиалах (представительствах) устанавливается генеральным директором Общества.

Полученная после расчетов с государственным и местным бюджетами чистая прибыль Общества используется на создание резервного фонда, образование фондов развития, социального и других фондов, материального поощрения работников Общества, оставшаяся часть чистой прибыли распределяется между участниками пропорционально их доле в уставном капитале.

1.4. Основные законодательные, нормативные и регламентирующие документы в области производства, охраны труда, противопожарной техники и защиты окружающей среды

Нормативно-правовой и организационно-технической базой системой охраны труда служат:

- законодательные и нормативные акты, регламентирующие правовые основы охраны труда;
- государственные и отраслевые стандарты и руководящие документы по охране труда, нормы и правила техники безопасности, санитарные, гигиенические, промышленной и пожарной безопасности, строительные, документы органов государственного надзора, требования безопасности в конструкторской и технологической документации, стандарты предприятия;
- директивно-распорядительные документы Федерального агентства по промышленности, органов государственного управления, надзора и контроля, приказы и распоряжения руководителя предприятия;
- коллективный договор и др.

В своей деятельности в области охраны труда ООО «Медицинская клиника «Остеомед» руководствуется следующими законодательными актами:

Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994г № 51 ФЗ (п.п.1,5 ст. 185).

- Федеральный закон от 26.12.1995 N 208-ФЗ "Об акционерных обществах". (Согласно абз. 3 п. 1 ст. 69 полномочия единоличного исполнительного органа общества могут быть переданы по договору коммерческой организации (управляющей организации) или индивидуальному предпринимателю (управляющему).

- Федеральный закон от 12.01.1996 N 10-ФЗ (ред. от 28.12.2010)"О профессиональных союзах, их правах и гарантиях деятельности". (Ст. 20. Права профсоюзов в области охраны труда и окружающей среды.)

- Федеральный закон от 08.02.1998 N 14-ФЗ "Об обществах с ограниченной ответственностью". (Согласно ст. 42, предусмотрено аналогичное условие, следовательно, управляющая организация или управляющий будут выступать представителем работодателя при заключении коллективного договора, если уставом

организации не предусмотрено иное).

- Федеральный закон от 24.07.1998г № 125-ФЗ «Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний» (Ст.3).
- Федеральный Закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».
- Трудовой Кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197- ФЗ. (Раздел С. Охрана труда (ст.ст.209-231; ст. 39 - регулирует вопросы предоставления гарантий лицам, участвующим в коллективных переговорах; ст. 212 Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда).
- Федеральный закон от 27.11.2002 N 156-ФЗ (ред. от 01.12.2007) "Об объединениях работодателей."
- Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ (ред. от 03.12.2011) "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации".
- Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации."
- Постановление Правительства РФ от 09.09.1999 № 1035 (ред. от 28.07.2005) «О государственном надзоре и контроле за соблюдением законодательства Российской Федерации о труде и охране труда».
- Постановление Правительства РФ от 27.12.2010 N 1160 "Об утверждении Положения о разработке, утверждении и изменении нормативных правовых актов, содержащих государственные нормативные требования охраны труда".
- Постановление Минтруда РФ от 12.10.1994 N 65 (ред.от. 09.04.1996) «Об утверждении Положения о порядке обучения и проверки знаний по охране труда руководителей и специалистов предприятий, учреждений и организаций.
- Постановление Минтруда РФ от 17.01.2001 N 7 "Об утверждении Рекомендаций по организации работы кабинета охраны труда и уголка охраны труда".
- Постановление Минтруда РФ от 22.01.2001 N 10 "Об утверждении Межотраслевых нормативов численности работников службы охраны труда в организациях".
- Постановление Минтруда РФ от 08.02.2000 N 14 "Об утверждении Рекомендаций по организации работы Службы охраны труда в организации".
- Постановление Минтруда РФ от 17.12.2002 N 80 "Об утверждении Методических рекомендаций по разработке государственных нормативных требований охраны труда".
- Постановление Минтруда РФ, Минобразования РФ от 13.01.2003 N 1/29 "Об утверждении Порядка обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда работников организаций" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 12.02.2003 N 4209).
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 1 апреля 2010 г. N 205н «Об утверждении перечня услуг в области охраны труда, для оказания которых необходима аккредитация, и Правил аккредитации организаций, оказывающих услуги в области охраны труда».
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 22 ноября 2011г. № 1379н «О внесении изменений в приложение №2 к приказу Минздравсоцразвития России от 1 апреля 2010г. № 205 н» «"Об утверждении перечня услуг в области охраны труда, для оказания которых необходима аккредитация, и Правил аккредитации организаций, оказывающих услуги в области охраны труда" (зарегистрирован Минюстом России 29 июня 2010 г. N 17648) с изменениями, внесенными Приказами Минздравсоцразвития России от 10 сентября 2010 г. N 794н (зарегистрирован Минюстом России 4 октября 2010 г. N 18605) и от 30 июня 2011 г. N 644н (зарегистрирован Минюстом России 22 июля 2011 г. N 21489)».
- МДС 12-27.2006. Методическое пособие по проведению обучения по охране труда руководящих работников и специалистов строительных организаций".
- Методические рекомендации по разработке инструкций по охране труда (утв. Минтрудом РФ 13.05.2004 Обязанности по обеспечению безопасных условий и охраны труда на предприятии в соответствии с законодательством Российской Федерации возлагаются на работодателя. Для обеспечения соблюдения нормативных требований и эффективного управления охраной труда определяются и документируются обязанности, ответственность, полномочия руководителей разного уровня, лиц, управляющих, выполняющих и проверяющих работы Документы, содержащие указанную информацию, имеют регламентированные сроки актуализации и соответствуют текущей выполняемой программе охраны труда. Контроль за соблюдением законодательства по охране труда на предприятии осуществляет служба охраны труда, общественный контроль – профсоюзная организация и уполномоченные по охране труда предприятия.

Для всех принимаемых на работу лиц, а также для работников, переводимых на другую работу, представитель службы охраны труда обязан проводить инструктаж по охране труда и технике

безопасности.

Все принимаемые на работу лица, а также командированные на предприятие работники и работники сторонних организаций, выполняющие работы на выделенном участке, обучающиеся образовательных учреждений соответствующих уровней, проходящие на предприятии производственную практику, и другие лица, участвующие в производственной деятельности предприятия, проходят в установленном порядке вводный инструктаж, который проводит представитель службы охраны труда. Вводный инструктаж по охране труда проводится по программе, разработанной на основании законодательных и иных нормативах правовых актов Российской Федерации с учетом специфики деятельности предприятия и утвержденной в установленном порядке.

Кроме вводного инструктажа по охране труда проводятся первичный инструктаж на рабочем месте.

Первичный инструктаж на рабочем месте проводит непосредственный

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Внедрение сбалансированной системы показателей / Horvath and partners. Пер. с нем. – 2-е изд. – М.: Альпина Букс, 2010.
2. Каплан Р., Нортон Д. Сбалансированная система показателей: от стратегии к действию». Пер. с англ. - М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2012.
3. Каплан Р., Нортон Д. Стратегические карты. Трансформация нематериальных активов в материальные результаты; Пер. с англ. - М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2011.
4. CRM-системы Для клиник и медицинских центров. - <https://allcrm.ru/crm-dlya-klinik-i-meditsinskikh-tsentrov/>
5. CRM-система Clinic365. - abitec.ru
6. CRM-система ClinicIQ. - www.cliniciq.ru
7. CRM-система 1C: Медицина. Больница - <https://solutions.1c.ru/catalog/hospital/features>

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/39182>