Корпоративная культура

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Архангельской области «Архангельская областная клиническая больница»
Кузнецова Наталья Владимировна
главная медицинская сестра

- культура – от лат. "cultura " – возделывание, воспитание, образование, развитие, почитание.

- корпоративный – от лат. "corpore" - связывать, взаимосвязывать, объединять.

- корпоративная культура – это система ценностей и методов управления.

Основная цель корпоративной культуры

- помочь людям более продуктивно трудиться и получать от своего труда удовлетворение:

➢Гибкое реагирование;

➢Повышение качества трудовой жизни;

➢Устойчивое положение на рынке.

Корпоративная культура

- место медицинской организации в современной системе экономических отношений,
- решение ключевых проблем МО:

- адаптации,
- выживания в современной социально-экономической среде,
- лидерства,
- расширения и укрепления позиций на рынке медицинских услуг.

Составляющие корпоративной культуры

- Миссия организации;
- История;
- Цель;
- Традиции;
- Базовые ценности;
- Корпоративная пресса;
- Модель поведения;
- Нормы и имидж персонала;
- Стиль общения.

Корпоративная культура: основные функции

Сильная корпоративная культура выполняет функции:

PPt4WEB.ru

McDonald’s

- Сервис;
- Услуги;
- Клиентоориентированность.

McDonald’s

- индивидуальный сервис и внимание;
- быстрое обслуживание.

❖Во всех филиалах мира:

- знакомая обстановка,
- идентичное меню.

McDonald’s

- В основе корпоративной культуры лежат:

 - социально-психологичекий климат коллектива,

 - философия,

 - ценности компании,

 - отношение к сотрудникам и клиентам,

 - стиль управления.

McDonald’s

Отношение к сотрудникам и клиентам заключается в принципах сервиса:

- качество,
- культура,
- чистота,
- доступность.

✓сотрудник-самый важный ресурс компании!

McDonald’s

- «Руководство» для персонала, 800 страниц.
- Ценность «Руководства» составляет перечень возможных поведенческих вариантов.

❑Лояльность к потребителям:

- логотип,
- улыбка клиенту и доброжелательность,
- клиент всегда прав.

Корпоративная культура

- Корпоративная культура любой организации не может быть заимствована, так как каждый трудовой коллектив уникален.

- Первоочередная задача медицинских учреждений является не получение прибыли, а удовлетворение потребностей пациентов.

Черты:

- культурой управления, корпоративными ценностями, высоким моральным духом, общим этическими и руководящими принципами;
- стилем управления, отличающимся гуманизацией, высокой мотивацией и вовлеченностью персонала;
- организационной иерархией, широким развитием горизонтальных связей между работниками;
- ориентацией на долговременный успех и высокие цели в будущем;
- системой непрерывного образования и переподготовки всего персонала;
- качеством медицинских услуг, выступающим первоочередной целью всего коллектива, ведущей к снижению затрат и лидерству в отрасли;
- коллектив - ценность номер один; коллектив - одна команда;
- высокой профессиональной подготовкой менеджеров и ключевых сотрудников;
- быстрой и точной передачей достоверной информации.

Внешние и внутренние факторы:

- индивидуальная автономность: проявление ответственности, независимости и возможности выражения инициативы;
- структура: действующие правила руководства и контроля;
- направление: формирование целей и перспектив деятельности организации;
- координация всех субъектов;
- управленческое обеспечение поддержка руководителями своих подчиненных;
- стимулирование труда работников;
- разрешимость конфликтов.

Черты медицинского персонала:

- желание и способность к непрерывному самосовершенствованию, на основе самообразования;
- восприимчивость к внешним факторам воздействия (в т.ч. управленческого);
- способность и готовность к самооценке и самоконтролю;
- инициатива в выполнении трудовых процессов и методов их выполнения, повышение качества выполняемых работ;
- принятие на себя ответственности в рамках своей компетентности;
- высокая внутренняя мотивация повышения качества выполняемых работ;
- желание и умение работать в команде;
- оказание помощи и поддержки сотрудникам, разрабатывающим и внедряющим новые технологии.

Принципы руководителя:

1. Вера в действия;
2. Связь с потребителем;
3. Производительность зависит от человека;
4. Знай то, чем управляешь.

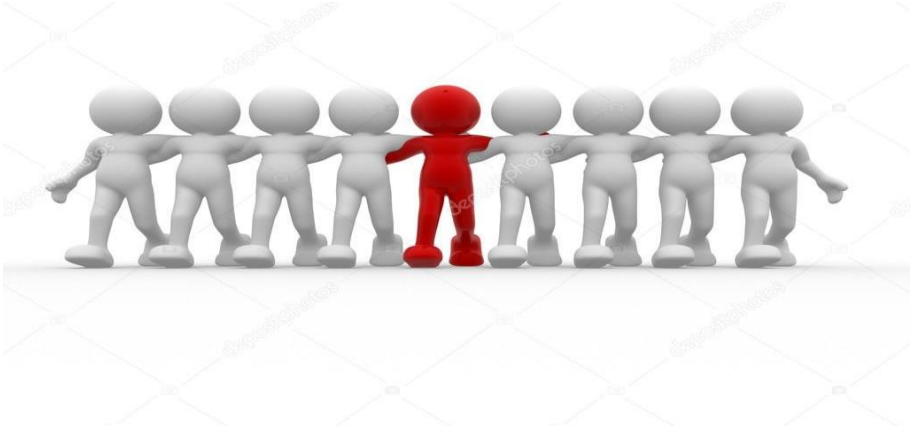
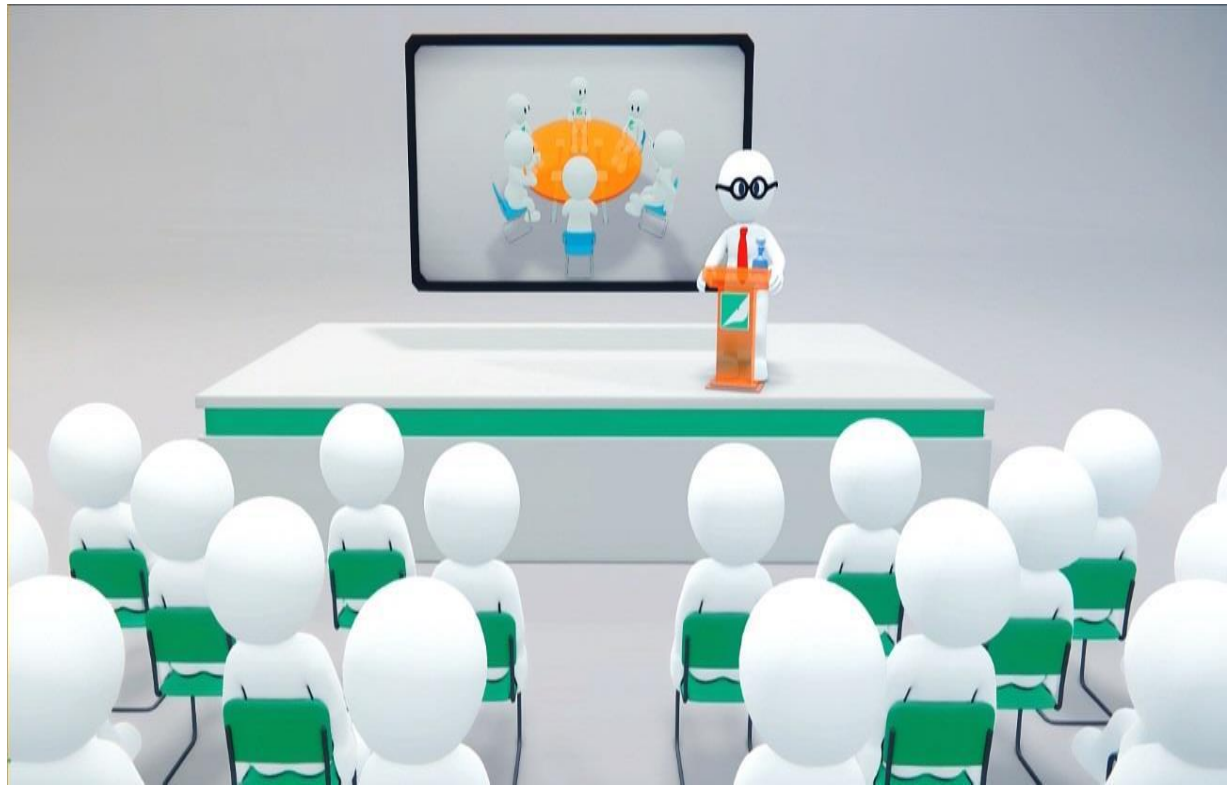
Формирование корпоративной культуры

Необходимо:

- -провести подготовительную работу;
- -ознакомить коллектив с основными понятиями;
- -получить полное понимание предлагаемых принципов, положений и их выполнение сотрудниками;
- -заручиться солидарностью в действиях;
- -выработать ответственность за репутацию медицинской организации перед пациентами и коллегами.

Корпоративная культура

- не приносит прибыль и доход;
- эффективный способ разгрузить руководителя;
- новый подход в методе управления людьми.



Спасибо за внимание.