

Міністерство освіти і науки України
Рівненський державний гуманітарний університет
Факультет документальних комунікацій, менеджменту, технологій та фізики
Кафедра документальних комунікацій та менеджменту

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти
за спеціальністю 073 «Менеджмент»
галузі знань 07 «Управління та адміністрування»

на тему: **«Удосконалення управління
конкурентоспроможністю закладу охорони здоров'я»**

Виконав: здобувач вищої освіти
2 курсу, групи МО-6
денної форми навчання
Колісник Євгеній В'ячеславович

Керівник: доцент кафедри
менеджменту, кандидат
економічних наук
Поляк Катерина Юріївна

Рівне 2024

АНОТАЦІЯ

Тема: Удосконалення управління конкурентоспроможністю закладу охорони здоров'я

Кваліфікаційна робота розміщена на 97 сторінках друкованого тексту, містить 5 рисунків, 20 таблиць, перелік посилань із 31 джерелом, 2 додатки.

Ключові слова: конкурентоспроможність, управління конкурентоспроможністю, стоматологічна поліклініка, маркетингова складова конкурентоспроможності

Об'єктом дослідження є комунальне підприємство «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» Рівненської обласної ради. Поліклініка зорієнтована на надання висококваліфікованої стоматологічної лікувально-консультативної допомоги і розташована за адресою м. Рівне, вул. Поштова, 11.

Предметом дослідження є пошук шляхів удосконалення управління конкурентоспроможністю КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків.

Вступ містить обґрунтування актуальності вибраної теми, формулювання мети і завдань дослідження, опис об'єкта і предмета дослідження.

Перший розділ розкриває теоретичні підходи до управління конкурентоспроможністю у закладах охорони здоров'я.

У **другому розділі** проаналізовано структуру управління КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР, проведено фінансово-економічний аналіз діяльності, наведено особливості управління конкурентоспроможністю у поліклініці, оцінено рівень конкурентоспроможності.

У **третьому розділі** узагальнено недоліки в управлінні конкурентоспроможністю КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР та запропоновано шляхи їх усунення; наведено можливу ефективність від впровадження запропонованих заходів.

Висновки містять рекомендації автора, реалізація та впровадження яких зорієнтована на удосконалення управління конкурентоспроможністю у КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР.

SUMMARY

Topic: Improving the competitiveness management of a healthcare institution

The qualification work **is published** on 97 pages of printed text, contains 5 figures, 20 tables, a list of references with 31 sources, 2 appendices.

Keywords: competitiveness, competitiveness management, dental clinic, marketing component of competitiveness

The object of the study is the municipal enterprise 'Rivne Regional Dental Clinic' of the Rivne Regional Council. The polyclinic is focused on providing highly qualified dental treatment and consulting services and is located at 11 Poshtova Street, Rivne.

The subject of the study is to find ways to improve the competitiveness management of the Rivne Regional Dental Clinic of the RRC.

The qualification work **consists** of an introduction, 3 chapters, conclusions.

The introduction contains a justification of the relevance of the chosen topic, a statement of the purpose and objectives of the study, a description of the object and subject of the study.

The first section reveals theoretical approaches to managing competitiveness in healthcare institutions.

The second section analyses the management structure of the Rivne Regional Dental Clinic, conducts a financial and economic analysis of its activities, presents the peculiarities of competitiveness management in the clinic, and assesses the level of competitiveness.

The third section summarises the shortcomings in the competitiveness management of the Rivne Regional Dental Polyclinic of the RRC and suggests ways to eliminate them; the possible effectiveness of the proposed measures is presented.

The conclusions contain the author's recommendations, the implementation of which is aimed at improving the competitiveness management in the municipal enterprise 'Rivne Regional Dental Clinic' of the RRC.

Зміст

Вступ.....	8
1 ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ У ЗАКЛАДАХ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я.....	12
1.1 Концепція конкурентоспроможності у закладі охорони здоров'я	12
1.2 Фактори, що впливають на конкурентоспроможність закладів охорони здоров'я	15
1.3 Підходи до управління конкурентоспроможністю у закладах охорони здоров'я	21
1.4 Показники для оцінювання конкурентоспроможності закладів охорони здоров'я	25
Висновки до розділу 1.....	30
 2 УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ У КП «РІВНЕНСЬКА ОБЛАСНА СТОМАТОЛОГІЧНА ПОЛІКЛІНІКА» РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ	32
2.1 Загальна характеристика КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР	32
2.2 Фінансово-економічний аналіз діяльності КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР	38
2.3 Ринок стоматологічних послуг м. Рівне. Характеристика основних конкурентів КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР	48
2.4 Особливості управління конкурентоспроможністю у КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР	52
2.5 Оцінка рівня конкурентоспроможності КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР та ефективності управління нею	56
Висновки до розділу 2.....	66

3 ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ У КП «РІВНЕНСЬКА ОБЛАСНА СТОМАТОЛОГІЧНА ПОЛІКЛІНІКА» РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ.....	68
3.1 SWOT-аналіз діяльності КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР	68
3.2 Пропозиції щодо удосконалення управління конкурентоспроможністю у КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР.....	71
3.2.1 Формування дерева цілей з метою удосконалення управління конкурентоспроможністю КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР	71
3.2.2 Розширення використання цифрових маркетингових інструментів...	74
3.2.3 Розробка бренду закладу та його позиціонування	80
3.2.4 Удосконалення аналізу ринку та конкурентного середовища.....	83
3.2.5 Підвищення клієнтоорієнтованості через маркетинг	84
3.2.6 Розробка комплексного плану заходів з удосконалення управління конкурентоспроможністю у КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР	88
3.3 Прогнозування ефективності заходів з удосконалення управління конкурентоспроможністю у КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР	89
Висновки до розділу 3.....	90
Висновки та пропозиції	92
Перелік використаної літератури.....	94
Додатки.....	98