

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование сервисной деятельности в стоматологической
клинике как фактор повышения конкурентоспособности организации
(на примере ООО «Август», г. Саратов)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 5 курса 551 группы

Направления подготовки 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

Чечевой Полины Максимовны

Научный руководитель

Доцент, к.с.н., доцент

_____ М.С. Отнюкова

Зав. кафедрой

Профессор, д.э.н., профессор

_____ Т.В. Черевичко

Саратов 2025

ВВЕДЕНИЕ. Актуальность данной темы определяется тем, что, в последние годы внимание в области предоставления стоматологических услуг сместилось в сторону совершенствования клиентского сервиса. Ранее клиники могли привлекать клиентов исключительно за счет профессионализма врачей и широкого ассортимента предлагаемых процедур. В настоящее время установлено, что успешность и выживаемость клиник во многом зависят также от уровня сервиса, предоставляемого пациентам. Это стало причиной, по которой руководители стоматологических клиник сегодня придают большое значение повышению качества обслуживания, стремясь тем самым улучшить свою репутацию и конкурентоспособность на рынке.

Методологической основой при написании бакалаврской работы послужили научные труды отечественных и зарубежных исследователей, посвященные вопросам теории, организации работы и конкурентоспособности стоматологических услуг, раскрывающие основную сущность и содержание организации, принципов и функций, специфику стоматологического сервисного обслуживания. Среди них труды: И.Ф. Бурденко, В.Н. Баранова, А.С. Калинина, а также зарубежных ученых, среди которых стоит выделить М. Г. Ливингстона и Дж. С. Бакстера.

Дж. С. Бакстер в работе «Этика в хирургии» поднимает важные вопросы моральных норм в медицине, что делает его исследование важными для современного медицинского сообщества. Исследование научных работ, в том числе В. Котунова и М.Б. Понявиной, показывает, что для повышения уровня конкурентоспособности компаний важно сосредоточиться на улучшении обслуживания клиентов. Буйленко В.Ф., Свириденко Ю.П. и Фридеманн В.Н. провели глубокий анализ сервисных процессов в стоматологии, включая управление лояльностью клиентов, стратегии укрепления их преданности, а также динамику отношений между врачами и пациентами, рассмотрев их психологические аспекты и влияние на общую работу. Особое внимание уделяется исследованиям Бойко В.В., Манн И.А., Понявиной М.Б. и Шеметовой Е.В., которые сфокусированы на психологии пациентов,

взаимодействии между пациентами и врачами, и предложениях по повышению качества обслуживания. Отдельно стоит выделить вклад Бойко В.В., чьи работы глубоко анализируют сервис в стоматологических клиниках, предлагая методы для улучшения обслуживания и взаимодействия с клиентами.

Цель бакалаврской работы - исследование специфики сервисной деятельности в стоматологической клинике, а также разработка мероприятий, направленных на повышение конкурентоспособности посредством совершенствования сервисного обслуживания ООО «Август».

Для достижения цели были поставлены следующие **задачи**:

1. Рассмотреть теоретические основы исследования сервисной деятельности в стоматологических клиниках;
2. Раскрыть сущность, специфику и виды сервиса в стоматологических клиниках;
3. Изучить особенности сервиса и его влияние на конкурентоспособность стоматологической клиники;
4. Проанализировать сервисную деятельность стоматологической клиники ООО «Август»;
5. Привести общую характеристику организации;
6. Провести исследование рынка стоматологических услуг в г. Саратове.
7. Проанализировать качество и эффективность предоставления услуг клиентам ООО «Август»;
8. Разработать мероприятия по повышению конкурентоспособности за счет улучшения сервиса в стоматологической клинике ООО «Август»;
9. Провести оценку эффективности предложенных мероприятий;
10. Рассмотреть необходимый бюджет на мероприятия.

Объектом бакалаврской работы является стоматологическая клиника ООО «Август», г. Саратов.

Предмет бакалаврской работы - сервисная деятельность в стоматологической клинике как фактор повышения конкурентоспособности

предприятия.

Эмпирическая база бакалаврской работы включает в себя следующие методы:

- анализ хозяйственной деятельности организации ООО «Август»;
- SWOT-анализ исследуемой организации;
- контент-анализ отзывов с целью оценки организации сервисной деятельности клиники ООО «Август»;
- PEST-анализ деятельности конкурентов;
- опрос потребителей, проводится для выявления наиболее значимых факторов, влияющие на выбор клиники. Выборка составила 140 человек (при доверительной вероятности 90% и погрешности 7%);
- опрос посетителей клиники ООО «Август», с целью разработки мероприятий по улучшению сервисной деятельности.

Практическая значимость работы заключается в том, что предложенные мероприятия, направленные на улучшение процессов обслуживания стоматологии, могут быть применены самой стоматологией «Август» и использованы в практике других медицинских организаций.

Структура бакалаврской работы определена ее целью и поставленными задачами. Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

Основное содержание бакалаврской работы. *Первая глава «Теоретические основы исследования сервисной деятельности в стоматологических клиниках»* посвящена изучению сущности, специфики и видов сервиса в стоматологических клиниках, рассмотрены особенности сервисного обслуживания и его влияние на конкурентоспособность стоматологической клиники.

Изучение теоретических основ исследования сервисной деятельности в стоматологических клиниках охватывают широкий спектр аспектов, связанных с удовлетворением потребностей пациентов и обеспечением качества медицинских услуг. Основное внимание уделяется разработке и внедрению стандартов обслуживания, которые способствуют созданию комфортной и доверительной атмосферы в клинике.

Ключевыми компонентами успешной сервисной стратегии являются профессионализм персонала, доступность информации и высокая степень коммуникации с пациентами. На современном этапе развития стоматологии наблюдается тенденция к интеграции новых технологий в сервисные процессы, что открывает новые горизонты для повышения эффективности и комфортности обслуживания. Понимание и анализ этих теоретических аспектов формируют основополагающие принципы для практической реализации сервисной деятельности, что, в свою очередь, ведет к улучшению финансовых показателей клиник и укреплению их репутации на рынке медицинских услуг.

Важным аспектом исследования сервисной деятельности в стоматологических клиниках является внедрение обратной связи от пациентов. Создание систематизированных способов получения отзывов, таких как опросы и анкеты, позволяет выявить слабые места в существующих процессах и оперативно реагировать на них. Это не только способствует улучшению качества обслуживания, но и демонстрирует пациентам, что их мнение имеет значение, что укрепляет доверие к клинике.

Внедрение современных технологий, таких как телемедицина и электронные системы управления записями, также преобразует сервисные процессы. Эти инновации позволяют сократить время ожидания, улучшить доступность услуг и повысить уровень удовлетворенности пациентов. Системный подход к внедрению технологий, ориентированных на клиента, создает конкурентные преимущества на рынке стоматологических услуг и формирует устойчивую репутацию клиники.

Во второй главе «Исследование сервисной деятельности стоматологической клиники ООО «АВГУСТ», г. Саратов» автором приводится анализ стоматологической клиники, рынка стоматологических услуг в г. Саратов, а также анализ качества и эффективности предоставления услуг клиентам в ООО «Август», г. Саратов.

ООО «Август», расположенная в городе Саратов, демонстрирует высокие стандарты медицинского обслуживания и ориентируется на потребности своих пациентов. Основная задача исследования заключается в оценке качества предоставляемых услуг, включая уровень профессионализма врачей, комфортность пребывания пациентов и эффективность работы административного персонала. В ходе анализа были применены различные методики, включая анкетирование пациентов. Полученные данные позволяют выявить сильные стороны предоставляемых услуг. Одним из ключевых факторов успешной сервисной деятельности является создание благоприятной атмосферы для пациентов, что включает в себя дружелюбный персонал, современное оборудование и качественные материалы. Важно также обратить внимание на работу с отзывами клиентов и внедрение системы лояльности.

Для более глубокого понимания актуальных потребностей пациентов, важно проводить регулярные опросы, фиксируя их мнения о качестве услуг и ожиданиях от клиники. Этот подход позволит выявить не только сильные стороны, но и уязвимости, которые могут негативно сказаться на репутации медицинского учреждения. Сбор обратной связи должен стать системной

практикой, интегрированной в повседневные процессы работы клиники.

Также стоит обратить внимание на профессиональное развитие сотрудников. Регулярные тренинги и семинары помогут поддерживать высокий уровень компетентности врачей и административного персонала. Инвестиции в обучение не только повышают качество обслуживания, но и увеличивают лояльность сотрудников, что в свою очередь положительно сказывается на атмосфере в клинике.

Кроме того, внедрение новых технологий, таких как телемедицина и электронные записи, может значительно повысить удобство для пациентов, сократив время ожидания и упростив процесс обращения за медицинской помощью. Такие инновации делают опыт взаимодействия с клиникой более комфортным и современным, что является необходимым условием для успешной конкуренции на рынке медицинских услуг.

Таким образом, исследование сервисной деятельности ООО «Август» позволило выявить следующие проблемы – недостаточная квалификация персонала, дефицит актуальной информации и ограниченность специализированного оборудования. Решение данных проблем представляет собой важный шаг к совершенствованию стоматологических услуг, направленный на повышение уровня удовлетворенности пациентов и конкурентоспособности на рынке.

В рамках третьей главы «Разработка мероприятий по повышению конкурентоспособности за счет улучшения сервиса в стоматологической клинике ООО «АВГУСТ» г. Саратов» автор выпускной квалификационной работы представляет свою практическую разработку.

Анализ главных факторов конкурентоспособности показал, что стоматологическая клиника ООО «Август» занимает нейтральное положение на рынке стоматологических услуг г. Саратов. Поэтому для повышения ее конкурентоспособности необходимо систематически улучшать и обновлять имеющиеся конкурентные преимущества, а также проводить мероприятия, где

стоматология имеет сильное отставание.

К основным проблемам клиники относится - недостаточная квалификация персонала, дефицит актуальной информации и ограниченность специализированного оборудования.

Поэтому были предложены следующие мероприятия:

1. Разработка и внедрение системы бонусов и накопительных скидок.
2. Повышение уровня квалификации персонала.
3. Повышение уровня предоставления актуальной информации.
4. Приобретение оборудования, в части косметической стоматологии.

После расчета эффективности предложенных мероприятий, было выявлено, что большинство рекомендаций, учитывая специфику стоматологии, не являются сложно выполнимыми или затратными - они могут быть реализованы в рамках обычной деятельности, но обязательным условием является подготовка персонала клиники, мотивация и т.д. Перемены к лучшему возможны в случае, если руководство компании осознает их необходимость.

Комплексный подход к развитию компании, включающий в себя перечисленные мероприятия, позволит достичь устойчивого роста, укрепить позиции на рынке и повысить прибыльность бизнеса. Важно помнить, что постоянный мониторинг рисков и своевременная корректировка стратегий – залог успешной реализации намеченных планов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. Итак, проведенный анализ совершенствования сервисной деятельности в стоматологической клинике как фактор повышения конкурентоспособности организации (на примере ООО «Август», г. Саратов) позволил сделать ряд выводов как теоретического, так и практического характера.

В результате проведенного теоретического анализа существующих источников, было выявлено, что сервисная деятельность в стоматологической клинике играет ключевую роль в создании положительного имиджа учреждения и формировании доверия пациентов. В условиях современного рынка, где конкуренция среди медицинских организаций возрастает, высококачественное обслуживание становится важным конкурентным преимуществом.

Основой сервисной деятельности является соблюдение стандартов медицинского сервиса, которые включают в себя не только профессионализм врачей, но и внимательное отношение к каждому пациенту. Это подразумевает наличие вежливого и квалифицированного персонала, комфортные условия пребывания в клинике, а также прозрачные процессы записи на прием и получения услуг.

Теоретический анализ показал, что сервисная деятельность в стоматологических клиниках охватывает широкий спектр аспектов, связанных с удовлетворением потребностей пациентов и обеспечением качества медицинских услуг. Основное внимание уделяется разработке и внедрению стандартов обслуживания, которые способствуют созданию комфортной и доверительной атмосферы в клинике.

Проанализировав особенности сервисной деятельности в стоматологических клиниках, было определено, ключевыми компонентами успешной сервисной стратегии являются профессионализм персонала, доступность информации и высокая степень коммуникации с пациентами. На современном этапе развития стоматологии наблюдается тенденция к

интеграции новых технологий в сервисные процессы, что открывает новые горизонты для повышения эффективности и комфортности обслуживания. Понимание и анализ этих теоретических аспектов формируют основополагающие принципы для практической реализации сервисной деятельности, что, в свою очередь, ведет к улучшению финансовых показателей клиник и укреплению их репутации на рынке медицинских услуг.

На наш взгляд, важным аспектом исследования сервисной деятельности в стоматологических клиниках является внедрение обратной связи от пациентов. Создание систематизированных способов получения отзывов, таких как опросы и анкеты, позволяет выявить слабые места в существующих процессах и оперативно реагировать на них. Это не только способствует улучшению качества обслуживания, но и демонстрирует пациентам, что их мнение имеет значение, что укрепляет доверие к клинике.

Внедрение современных технологий, таких как телемедицина и электронные системы управления записями, также преобразует сервисные процессы. Эти инновации позволяют сократить время ожидания, улучшить доступность услуг и повысить уровень удовлетворенности пациентов. Системный подход к внедрению технологий, ориентированных на клиента, создает конкурентные преимущества на рынке стоматологических услуг и формирует устойчивую репутацию клиники.

В аналитической части работы нами был проведен ряд практических исследований.

1. Анализ хозяйственной деятельности организации ООО «Август» показывает, что в период с 2021 года по 2023 год финансовая и производственная деятельность организации характеризуется удовлетворительными значениями коэффициентов ликвидности, что говорит о платежеспособности организации и отсутствии вероятности появления значительных проблем с оплатой своих финансовых обязательств и перебоев в производственной деятельности. За анализируемый период ликвидность

баланса выросла. В 2021, 2022 и 2023 году компания могла погасить все текущие обязательства за счет собственных источников финансирования. Однако, довольно высокий показатель коэффициентов, так же может свидетельствовать о нерациональной структуре капитала компании ООО «Август».

Оценка деловой активности предприятия включает оценку оборачиваемости средств (активов и источников их формирования) и продолжительности производственно-сбытового цикла. Таким образом, следует отметить, что за анализируемый период произошло увеличение оборачиваемости ресурсов и повышение эффективности использования капитала, следовательно, имеет место повышение деловой активности организации.

2. На основе проведенного SWOT-анализа можно сделать вывод, что велика вероятность увеличения объема продаж за счет использования современного оборудования; незначительной угрозой для дальнейшего развития в основном является экономическая нестабильность. Данное явление приводит к снижению дохода населения, а также вынуждает клинику увеличивать цены на некоторые услуги; несомненные преимущества клиники позволяют не только удерживать клиентов, но и эффективно расширять спектр стоматологических услуг, тем самым привлекая новых клиентов.

3. Контент-анализ позволил выделить о клинике больше положительных отзывов, чем отрицательных и нейтральных. Присутствует небольшая разница в категории «Цена и оплата», так как положительных отзывов – 50%, отрицательных – 40%. Поэтому рекомендуется провести следующие мероприятия: улучшение записи на прием, работа с ценами, улучшение пост-лечебного сопровождения.

4. Анализ внешних факторов при PEST-анализе позволил выделить возможности и угрозы для компании. К возможностям относятся:

1. Перспектива учреждения частного партнерства со стороны

государства, позволяющего обслуживать пациентов с ДМС;

2. Осознание населением необходимости профилактики и поддержания здоровья;

3. Использование новых технологий и современного оборудования в лечении и профилактике зубов.

К основным угрозам стоматологии ООО «Август» относятся:

- рост цен на стоматологические услуги;
- экономическая нестабильность;
- дефицит медицинского персонала стоматологических учреждений.

В целом, воздействие факторов макросреды на российский рынок стоматологических услуг носит в настоящее время неоднозначный характер: отмечаются как положительные факторы влияния, так и отрицательные.

5. При изучении приоритетов пациентов в сфере стоматологии выяснилось, что ключевым фактором выбора клиники является качество лечения - этот показатель важен для 43% опрошенных. Финансовый аспект волнует около трети респондентов (29,6%), а коммуникация с врачом значима для 23,1% пациентов. Наименее существенным оказался престиж медицинского учреждения - лишь 4,3% опрошенных считают его важным, что явно демонстрирует практический подход потребителей к выбору стоматологических услуг.

Исследование также выявило ключевые направления для совершенствования отрасли. Подавляющее большинство участников опроса (87,5%) высказались за модернизацию оборудования. Существенная часть респондентов (62,8%) подчеркнула необходимость повышения профессионального уровня стоматологов. Более половины опрошенных (52,9%) поддержали идею создания государственной системы профилактики стоматологических заболеваний. Эти данные подчеркивают значимость развития медицинских институтов в современном обществе.

Несмотря на высокую удовлетворенность качеством стоматологических

услуг (89,3% опрошенных дают положительные оценки), профилактические осмотры у стоматолога проходит лишь треть респондентов (35,4%). При этом подавляющее большинство участников опроса (свыше 80%) осознают прямую взаимосвязь между здоровьем зубов и общим самочувствием организма.

6. Жители Саратовской области, принявшие участие в исследовании, демонстрируют сугубо персональный подход к пониманию стоматологической помощи. В их представлении отсутствует универсальное определение качества данных медицинских услуг, каждый оценивает ситуацию исключительно через собственный опыт. Информационная среда, окружающая респондентов, практически не содержит достоверных сведений о доступности высококачественного лечения зубов. При этом большая часть участников опроса, осознавая необходимость самостоятельного поиска качественной стоматологической помощи, не верит в свою способность повлиять на улучшение государственной системы стоматологического обслуживания.

Таким образом, анализ главных факторов конкурентоспособности показал, что стоматологическая клиника ООО «Август» занимает нейтральное положение на рынке стоматологических услуг г. Саратов. Поэтому для повышения ее конкурентоспособности необходимо систематически улучшать и обновлять имеющиеся конкурентные преимущества, а также проводить мероприятия, где стоматология имеет сильное отставание.

Обобщив результаты проведенных исследований, нами была определена основная проблема – недостаточная квалификация персонала, дефицит актуальной информации и ограниченность специализированного оборудования.

К основным рекомендациям относится:

1. Разработка и внедрение системы бонусов и накопительных скидок.
2. Повышение уровня квалификации персонала.
3. Повышение уровня предоставления актуальной информации.
4. Приобретение оборудования, в части косметической стоматологии.

Внедрение предложенных рекомендаций окажет существенное

положительное влияние на уровень сервисного обслуживания в стоматологической клинике ООО «Август».

Во-первых, разработка системы бонусов и накопительных скидок повысит лояльность пациентов, стимулируя их к повторным визитам и рекомендациям клиники своим знакомым. Это создаст позитивный имидж клиники и укрепит ее позиции на рынке.

Во-вторых, повышение квалификации персонала позволит оказывать более качественные и профессиональные услуги. Врачи и ассистенты смогут применять современные методики лечения и использовать передовое оборудование, что, безусловно, отразится на удовлетворенности пациентов.

В-третьих, обеспечение пациентов актуальной информацией о новых услугах, акциях и профилактических мероприятиях повысит их осведомленность и позволит сделать осознанный выбор в пользу клиники ООО "Август".

Наконец, приобретение современного оборудования для косметической стоматологии позволит расширить спектр предоставляемых услуг и удовлетворить потребности самых взыскательных клиентов, стремящихся к безупречной улыбке.