РЕЗЮМЕ

Название ВКР: Совершенствование управления качеством услуг стоматологической клиники (на примере ООО «Стоматологическая клиника Владимира Новикова»).

ФИО: Федорова Галина Владимировна.

Руководитель: к.с.н., доцент кафедры экономики, менеджмента и финансов Н.В. Демина.

Название организации: ООО «Стоматологическая клиника Владимира Новикова».

Актуальность темы исследования: В настоящее время проблемы обеспечения и повышения качества стоматологических услуг вышли на первый план, стали доминирующими в управлении стоматологическими клиниками, встали в один ряд с задачами увеличения объемов услуг и роста прибыли. Проблема повышения качества услуг особенно актуально для частных стоматологических клиник, относящихся по масштабу производства к малому и среднему бизнесу.

Цель: заключается во всестороннем анализе теоретических и практических аспектов управления качеством услуг современной стоматологической клинике и выработке рекомендаций по его совершенствованию.

Задачи:

- раскрыть качество стоматологической услуги, его содержание и специфику;
- проанализировать управление качеством услуг на современном стоматологическом предприятии;
- раскрыть особенности развития стоматологического бизнеса и клиник, как организаций;
- проанализировать нормативно-правовую базу и стандарты, регламентирующие качество стоматологических услуг;
- провести анализ процесса управления качеством услуг в стоматологической клинике Владимира Новикова;

- разработать основные направления совершенствования управления качеством услуг в стоматологической клинике Владимира Новикова.

Теоретическая значимость исследования заключается в расширении научных представлений об управлении качеством услуг в стоматологических клиниках Российской Федерации. **Практическая значимость** заключается в том, что предложенные направления совершенствования управления качеством услуг могут быть использованы в практической деятельности ООО «Стоматологическая клиника Владимира Новикова», а также в других стоматологических клиниках.

Выводы: Качество стоматологических услуг - это характеристики действий, совершаемых врачами-стоматологами, в том числе и отраженные в результатах их профессионального воздействия - установленных пломбах, изготовленных коронках и так далее. Также эти действия должны совершаться в не противоречии с медицинскими технологиями и правилами медицины.

Рекомендации:

- в качестве первой рекомендации предлагаем регулярно проводить социологические опросы пациентов для выяснения их мнения о качестве стоматологического обслуживания и анкетирование врачей стоматологов по организационным аспектам их работы. Результаты таких опросов позволят руководству ООО «Стоматологическая клиника Владимира Новикова» получить большой объем разноплановой, достоверной информации, позволяющей достаточно быстро оценивать изменения качества стоматологической помощи в клинке;

- в качестве второй рекомендации предлагаем пройти сертификацию и получить сертификат соответствия СМК международным стандартам серии ИСО 9001:2015.