



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Кафедра инновационных технологий управления в государственной сфере
и бизнесе**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(бакалаврская работа)

**На тему Разработка плана мероприятий по улучшению показателей качества
продукции и их эффективности**

Исполнитель Царук Мария Васильевна

Руководитель кандидат экономических наук, доцент

Каткова Татьяна Владимировна

«К защите допускаю»

Заведующий кафедрой

**доктор экономических наук, профессор
Фирова Ирина Павловна**

«09» июня 2023 г.

**Санкт – Петербург
2023**

Оглавление

Введение	3
1 Теоретические основы понятия качества продукции и их эффективности.....	4
1.1 Понятие и сущность качества.....	4
1.2 Качество стоматологических услуг.....	12
2 Анализ административно-хозяйственной деятельности организации ООО «Стоматология».....	20
2.1 Организационно-экономическая характеристика деятельности организации ООО «Стоматология».....	20
2.2 Анализ показателей качества продукции и услуг в деятельности организации ООО «Стоматология».....	29
3 Разработка плана мероприятий по улучшению показателей качества продукции и их эффективности для организации «Стоматология»	38
3.1 Обоснование предлагаемых мероприятий по улучшению показателей качества продукции и их эффективности для организации «Стоматология».....	38
3.2 Эффективность плана мероприятий по улучшению показателей качества продукции для организации «Стоматология»	46
Заключение.....	54
Список использованной литературы.....	55

Введение

На сегодняшний день в рыночной экономике уделяется большое внимание и предъявляются новые требования к качеству продукции и услуг. Такая необходимость связана с высокой конкурентной борьбой, которая стимулирует разработку программ повышения качества и постоянное совершенствование системы менеджмента качества. Постоянное совершенствование системы менеджмента качества и повышение качества выпускаемой продукции является важным условием для поддержания высокой конкурентоспособности предприятия [1].

Таким образом, качество выступает главным фактором конкурентоспособности, который определяет прямую зависимость между качеством и эффективностью производства. Повышение качества всегда способствует повышению эффективности производства, приводя к снижению затрат и увеличению доли рынка [1].

Целью работы является разработка плана мероприятий по улучшению показателей качества продукции и их эффективности ООО «Стоматология». Достижению указанной цели будет способствовать решение следующих задач:

- организационно-экономическая характеристика ООО «Стоматология»;
- разработка предложений в целях повышения качества услуги в ООО «Стоматология»;
- оценка экономической эффективности от использования разработанных предложений.

Объект исследования: ООО «Стоматология». Предмет исследования: пути повышения эффективности производства как фактор роста качества продукции.

1 Теоретические основы понятия качества продукции и их эффективности

1.1. Понятие и сущность качества

Производители стремятся снизить свои издержки, что может привести к снижению качества продукции. Кроме того, некоторые производители могут использовать дешёвые материалы и технологии производства, чтобы уменьшить себестоимость продукции, что также может отрицательно сказаться на качестве.

Качество - это всеобъемлющая концепция, которая характеризует эффективность всех аспектов деятельности предприятия: разработка стратегии, организация производства, маркетинг и т.д. Важнейшим элементом всей системы качества является качество продукции. Существуют различные интерпретации понятия качества в современной литературе и практике [1].

Качество - это вместительная, сложная и универсальная категория, которая имеет определённые особенности и различные аспекты. Таким образом, философский аспект качества выглядит как существенная определённость рассматриваемого объекта, благодаря чему он особенный и имеет существенные различия по отношению к другому подобному объекту, но в то же время качество делает многие объекты однородными, то есть они объединяют их в единое целое [1].

Прежде всего, на начальном этапе исследования объект отличается определённым количеством уникальных свойств. На начальном этапе, с философской точки зрения, свойство определяется как средство проявления уникальной стороны качества рассматриваемого объекта по сравнению с другими аналогичными объектами, с которыми оно относится к той же категории или может взаимодействовать между собой. Кроме того, качество приобретает бесчисленные свойства, потому что каждый объект, так или иначе, взаимосвязан с другими объектами и явлениями. Но, тем не менее, попытки определить качество как определённый набор свойств не увенчаются успехом;

эта декларация полностью применяется к конкретным материальным объектам. А для продуктов категория качества не может быть сведена только к отдельным свойствам продуктов, поскольку она должна определять интегральную характеристику функционального набора базовых свойств [1].

Таким образом, при философском подходе качество определяется всем тем, что объективно составляет относительно устойчивую определённую сущность объекта.

Отношение субъектов или общества к изучаемому объекту, например, восприятие и отношение потребителей к определённой группе товаров и услугам, является социальным аспектом. В нём качество рассматривается как определённая категория, которая отвечает законам спроса и предложения, а также зависит от уровня культуры и доходов потребителей [1].

Количественные и качественные изменения объекта относятся к техническому аспекту. Объектом исследования в этом аспекте являются технические закономерности в проявлении электромеханических, физических и других свойств объектов, имеющих одинаковое назначение [1].

Качество, как результат потребления и потребительской ценности объекта, относится к экономическому аспекту. Известно, что потребности объекта в качестве различны, поэтому разные потребители по-разному оценивают качество. С экономической точки зрения очень важно знать, что не все качества хороши, если они не отвечают потребностям потребителей. При оценке уровня качества важно понимать и учитывать технико-экономическое понимание качества в целом, которое определяется взаимосвязью между производством и потреблением объектов [1].

Создание нормативной документации, порядок её разработки, утверждения, внедрения, выполнения и учёта относится к правовому аспекту. С точки зрения правового аспекта качество определяется совокупностью свойств объекта, которые обязаны отвечать требованиям, установленным в нормативной документации. Таким образом, при определении термина качество очень важно учитывать и понимать различные аспекты, которые его

характеризуют [1].

Повышение качества продукции и услуг может достигаться различными способами.

1. Один из подобных методов - это применение систем управления качеством, таких как ISO. ISO - это международная организация по стандартизации, которая разрабатывает и публикует стандарты для различных областей, включая промышленность, технологии, здравоохранение, окружающую среду и некоторые другие. Стандарты ISO устанавливают общие требования, рекомендации или характеристики для продуктов, услуг и процессов [2].

Следование стандартам ISO сможет помочь компаниям улучшить качество и эффективность продукции и услуг, а также увеличить конкурентоспособность на мировом рынке. Ещё стандарты ISO могут помочь установить доверие клиентов и других заинтересованных сторон в продукцию и услуги компаний, которые руководствуются этими стандартами [3].

Самое точное и отвечающее современным взглядам представление о качестве представлено в ГОСТ Р ИСО 9000:2015. Семейство стандартов ИСО 9000, перечисленных ниже, было разработано для того, чтобы помочь организациям всех видов и размеров внедрять и обеспечивать функционирование эффективных систем менеджмента качества [5]:

ГОСТ Р ИСО 9000:2015 - это российский национальный стандарт, который устанавливает требования к системам управления качеством (СУК) на основе международного стандарта ISO 9001:2015. Данный стандарт был разработан на основе стандартов серии ISO 9000, которые определяют требования к системам управления качеством [3].

ГОСТ Р ИСО 9000: 2015 определяет общие принципы управления качеством, они могут быть использованы на всех уровнях организации. Он определяет ключевые концепции и термины, связанные с системами

управления качеством, и устанавливает требования к процессам управления качеством [4].

Стандарт ГОСТ Р ИСО 9000: 2015 содержит в себя ряд разделов, каждый из которых описывает требования к некоторым аспектам системы управления качеством. Некоторые из разделов включают:

- Общие требования к системам управления качеством
- Обязательства руководства
- Управление ресурсами
- Реализация продукции и процессов
- Измерение, анализ и улучшение

ГОСТ Р ИСО 9000: 2015 является необходимым инструментом для компаний, которые желают повысить качество своей продукции и услуг и улучшить эффективность своих процессов. Следование требованиям стандарта помогает компаниям определить систему управления качеством, которая позволяет им управлять качеством продукции и услуг на всех этапах жизненного цикла - от проектирования и изготовления до поставки и обслуживания [4].

2. Следующим способом для повышения качества продукции и услуг является использование методологии качества Six Sigma

Six Sigma основана на использовании статистических методов и инструментов для анализа данных и определения источников проблем. Цель Six Sigma - уменьшение количества дефектов и ошибок в процессах и продукции до уровня не более 3,4 на миллион возможностей. Это означает, что процессы и продукция должны быть почти безупречными [7].

«Методика «Шесть сигм» — не новинка, она представляет собой квинтэссенцию знаний, накопленных в течение предыдущего столетия, когда были выработаны фундаментальные концепции обеспечения качества и приобретён опыт их практического применения» [6].

Методология Six Sigma включает в себя следующие этапы:

-Определение: Определение целей и ожиданий клиентов, определение ключевых процессов и их влияния на качество.

-Измерение: Сбор данных и анализ производительности процессов, оценка текущего уровня качества и определение возможных источников проблем.

-Анализ: Определение причин проблем и разработка методов для их решения.

-Улучшение: Разработка и реализация плана улучшения процессов.

-Контроль: Мониторинг и контроль процессов для убеждения в их стабильности и устойчивости [8].

Использование методологии Six Sigma позволяет компаниям повысить качество своих процессов и продукции, снизить количество дефектов и ошибок, увеличить результативность и действенность своей работы, повысить удовлетворённость потребителей и увеличить прибыльность. Six Sigma также сможет посодействовать компаниям организовать культуру непрерывного усовершенствования и повышения качества внутри организации [6].

3. Использование методологии качества Total Quality Management. Основным принцип TQM - это участие всех сотрудников компании в повышении качества продукции и услуг. Каждый сотрудник должен быть вовлечён в процесс улучшения качества и иметь возможность предлагать свои идеи и решения. TQM включает в себя следующие элементы [9]:

-Фокус на клиента: Все процессы и действия компании должны быть ориентированы на потребности и ожидания клиентов.

-Постоянное улучшение: Компания должна постоянно стремиться к улучшению своих процессов и продукции.

-Участие всех сотрудников: Каждый сотрудник должен быть вовлечён в процесс улучшения качества и иметь возможность предлагать свои идеи и решения [10].

-Процессный подход - это методология организации бизнес-процессов, которая позволяет улучшить эффективность и эффективность бизнеса. Он

основан на идее, что бизнес-процессы представляют собой последовательность связанных между собой действий, которые выполняются с целью достижения конечного результата [11].

Процессный подход позволяет более детально изучить каждый бизнес-процесс, выделить его основные элементы и оптимизировать их для достижения максимальной эффективности. Для этого часто используются методы моделирования процессов, такие как BPMN [11].

Чтобы результативно функционировать, организации должны определять и управлять многочисленными взаимосвязанными и взаимодействующими процессами. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего. Систематическая идентификация и менеджмент применяемых организацией процессов и прежде всего обеспечения их взаимодействия могут считаться «процессным подходом» [5].

Процессный подход также включает в себя оценку производительности бизнес-процессов и поиск возможностей для их улучшения. Для этого используются различные методы и инструменты, такие как анализ причин и следствий, анализ данных, отслеживание показателей производительности и т.д [12].

Основная цель процессного подхода - увеличение эффективности бизнес-процессов, что в свою очередь может привести к увеличению прибыли, улучшению качества продукции или услуг, сокращению времени на выполнение задач и т.д. «Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом» [13].

Процессный подход является важным элементом современного менеджмента и помогает компаниям адаптироваться к быстро меняющимся условиям рынка и повышать их конкурентоспособность. Он позволяет компаниям более эффективно использовать свои ресурсы и перспективно планировать свою деятельность, что может привести к более высокой прибыли и лучшей репутации. [3]

Одним из ключевых элементов процессного подхода является участие всех заинтересованных сторон, включая руководство, сотрудников и клиентов. Это позволяет создать более прозрачные и эффективные бизнес-процессы, которые учитывают интересы всех участников [13].

-Использование данных: Решения должны основываться на анализе данных и фактов, а не на предположениях и предположениях.

-Управление отношениями: Управление качеством должно основываться на взаимоотношениях с клиентами, поставщиками и другими заинтересованными сторонами [14].

TQM может помочь компаниям улучшить качество своей продукции и услуг, удовлетворить потребности клиентов, повысить эффективность своих процессов, улучшить коммуникацию и сотрудничество между сотрудниками и отделами, а также улучшить репутацию компании. Однако, внедрение TQM требует сильного лидерства, участия всех сотрудников и постоянного стремления к улучшению качества и процессов [15].

4. Обучение персонала

Обучение персонала по вопросам качества продукции и услуг является важным этапом в обеспечении высокого уровня качества продукции и удовлетворённости клиентов [16]. Основные этапы:

-Определите основные принципы и стандарты качества, которым обязан следовать персонал. Например, это могут быть стандарты ISO 9001 или другие регулятивные требования, принятые в вашей отрасли [3].

-Разработайте программу обучения, которая будет включать в себя как теоретические, так и практические занятия. Обучение может проводиться как внутри компании, так и с помощью внешних тренеров или консультантов [3].

-Обеспечьте доступность обучения для всего персонала, включая руководителей, менеджеров и рабочих. Популяризации политики и целей в области качества во всей организации для повышения осознания, мотивации и вовлечения персонала. Разработайте планы обучения на различных уровнях и варьируйте их в зависимости от роли и функций каждого работника. [3]

-Используйте всевозможные методы обучения, такие как лекции, семинары, практические занятия, кейсы и т. Это делает процесс образования более привлекательным для персонала [17].

-Повышайте мотивацию персонала к обучению, подчёркивая значимость их роли в обеспечении высокого уровня качества продукции и удовлетворённости клиентов. Придумайте систему поощрений и наград за удачное прохождение обучения и использование новых знаний на практике. - Регулярно оценивайте действенность обучения, используя способы оценки знаний и навыков персонала, а также анализируя результаты работы и уровень удовлетворённости клиентов. Это поможет определить необходимость дополнительного обучения и корректировки программы [17].

-Поддерживайте непрерывное обучение персонала, чтобы они могли быть в курсе последних тенденций в отрасли и новых стандартов качества. Разработайте планы ежегодного обучения и переобучения для всех работников.

-Используйте технологические инструменты, такие как онлайн-курсы и вебинары, чтобы сделать образовательный процесс более гибким и легкодоступным для персонала [17].

5. Получение обратной связи от клиентов и использование её для улучшения продукции и услуг может помочь компаниям удовлетворять потребности и ожидания клиентов и повышать качество своей продукции [18].

6. Оценка и управление рисками, связанными с проектированием, производством и поставкой продукции, может помочь компаниям снизить риски и повысить качество своей продукции и услуг. Анализируя структуру и суть категории «риск», естественным образом возникает понимание того, что эффективность экономической деятельности любого уровня достаточно в значительной степени зависит от понимания природы и оценки последствий наступления риска. Управление рисками - это процесс идентификации, анализа, оценки и управления потенциальными рисками, которые могут повлиять на достижение целей бизнеса или проекта.

1.2. Качество стоматологических услуг

Качество стоматологических услуг зависит от множества факторов, таких как квалификация и опытность врачей, качество используемого оснащения и материалов, следование стандартам санитарии и гигиены, а ещё уровень сервиса и удобства для пациентов. «Качество есть вообще тождественная с бытием, непосредственная с бытием определённая... Нечто есть благодаря своему качеству то, что оно есть, и, теряя своё качество, оно перестаёт быть тем, что оно есть» [27].

Оценка и управление рисками - это важные этапы в обеспечении качества продукции и управлении проектами [19]. Некоторых из них представлены ниже:

-Идентификация рисков. Начните с идентификации всех возможных рисков, связанных с проектированием, производством и поставкой продукции. Это может включать в себя риски, связанные с технологическими процессами, дефектами в материалах, недостаточным контролем качества, несоответствием стандартам и т.д [19].

-Оценка рисков. Оцените вероятность возникновения каждого риска и его потенциальные последствия. Это поможет вам определить наиболее значимые риски и разработать стратегии управления ими [20].

-Разработка стратегии управления рисками. Разработайте стратегии управления рисками для каждого идентифицированного риска. Это может подключать в себя утверждение мер для устранения возникновения риска, сокращения его воздействия или обеспечения альтернативных источников поставок [21].

-Реализация стратегии управления рисками. Реализуйте стратегии управления рисками, которые вы разработали. Обеспечьте, дабы все заинтересованные стороны были в курсе этих стратегий и выполняли их [20].

-Мониторинг и обновление. Нужно смотреть за реализацией стратегии управления рисками и обновляйте их при необходимости. Это поможет вам

адаптироваться к изменяющейся ситуации и минимизировать возможные риски [22].

-Контроль качества продукции. Убедитесь, что контроль качества продукции выполняется на всех стадиях производственного процесса. Это позволит обнаруживать вероятные дефекты и ошибки в компании и предотвращать их появление [16].

-Обучение персонала. Обучение - это любой систематический процесс, инициируемый организацией для формирования знаний, навыков сотрудников, изменения поведения, чтобы повысить их вклад в достижение организационных целей. Такая трактовка сущности обучения является общепринятой. Выучите персонал, который работает над проектированием, производством и поставкой продукции, методам оценки и управления рисками. Обучение поможет персоналу понимать, как идентифицировать риски и выполнять меры по их управлению [23].

-Работа с поставщиками. Работайте только с надёжными поставщиками, которые соблюдают высокие стандарты качества. Также необходимо оценивать риски, связанные с работой с поставщиками и разрабатывать стратегии их управления [24].

-Использование технологических решений. Используйте прогрессивные технологические решения для автоматизации производственных процессов и контроля качества. Это поможет снизить риск возникновения дефектов в продукции и повысить результативность управления рисками.

-Регулярное обновление процессов. Постоянно обновляйте процессы проектирования, производства и поставки продукции, учитывая новые стандарты качества и изменения в рыночной среде. Это поможет поддерживать конкурентоспособность вашей фирмы и минимизировать риски [16].

-Инспекции и тестирование - это ещё один способ увеличения качества продукции. Инспекции могут проводиться на разных стадиях создания и поставки, дабы гарантировать соответствие продукции требованиям и стандартам качества. Проверка может проводиться для определения

характеристик продукции, таких как прочность, надёжность, безопасность и т.д. [25].

«При хорошем менеджменте каждый получает от работы удовольствие. Каждый понимает, что другие люди на последующих стадиях зависят от него. А он, в свою очередь, зависит от предыдущих. Эти принципы применимы в сельском хозяйстве, образовании, правительстве, всех отраслях промышленности, производства и сферы услуг. Качество и сильная конкурентоспособность — неизбежные следствия хорошего менеджмента» [26].

Все эти способы помогают компаниям увеличивать качество своей продукции и услуг, что приводит к удовлетворённости клиентов, росту продаж и улучшению репутации фирмы.

Для того чтобы получить качественные стоматологические услуги, рекомендовано подбирать стоматологии с хорошей репутацией и доверительными отзывами от пациентов. Также стоит обратить внимание на сертификаты и лицензии, которыми владеет фирма и её сотрудники.

Одним из важных показателей качества стоматологических услуг является профессионализм врачей и их опытность в проведении различных видов лечения. Также важно, чтобы в клинике использовались современные методы и технологии лечения, а также профессиональные материалы и оборудование. Это позволяет добиться более эффективного и безопасного лечения [28].

Ещё одним значительным фактором качества стоматологических услуг является следование правилам санитарии и гигиены. Клиника обязана гарантировать стерильность приборов и поверхностей, а также блюсти все требования по дезинфекции и стерилизации [29].

Наконец, уровень сервиса и комфорта для потребителей также является важным показателем качества стоматологических услуг. Клиника обязана обеспечивать удобство и комфорт в ожидании приёма, а также давать клиентам информацию о процедурах и лечении [29].

Качество стоматологических услуг может быть оценено по данным показателям:

1. Результаты лечения - это наиболее важный показатель качества стоматологических услуг. Это может быть измерено в различных аспектах, таких как эффективность лечения заболеваний зубов и дёсен, время восстановления после операции и т.д.

2. Операционная безопасность - это важный показатель качества, который отражает степень безопасности операций и процедур, проводимых в клинике. Клиника должна соблюдать все требования по безопасности и защите пациентов от возможных инфекций и осложнений [30].

3. Коммуникация с пациентами - это важный аспект качества стоматологических услуг. Клиника должна обеспечивать чёткую и понятную коммуникацию с пациентами, предоставлять им информацию о процедурах и лечении, а также отвечать на все их вопросы и сомнения.

4. Качество обслуживания - это важный показатель качества, который отражает уровень сервиса и комфорта для пациентов. Клиника должна обеспечивать удобство и комфорт в ожидании приёма, предоставлять удобные условия для лечения и обслуживания пациентов, а также обеспечивать высокий уровень сервиса. «Качеством, с одной стороны, называется видовое отличие сущности, как, например, человек есть некоторое качественно определённое животное, потому что это животное двуногое, а конь четвероногое; и круг — некоторая качественно определённая фигура, ибо это — фигура без углов, так что качеством является относящееся к сущности видовое отличие» [31].

5. Квалификация и опытность персонала - это значительный показатель качества стоматологических услуг. Врачи и другой медицинский персонал должны владеть высокой квалификацией и опытом в проведении всевозможных видов лечения. Клиника должна обеспечить постоянное обучение и повышение квалификации своих сотрудников [32].

6. Близость и удобство расположения клиники - это важный аспект качества стоматологических услуг.

Существует ряд организаций и стандартов, которые осуществляют контроль качества в стоматологии и устанавливают требования к качеству услуг:

1. Министерство здравоохранения Российской Федерации. Министерство здравоохранения определяет правила и нормы оказания стоматологической помощи, проводит надзор за деятельностью стоматологических клиник и обеспечивает контроль качества услуг [33].

2. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Роспотребнадзор проводит государственный контроль за соблюдением санитарных правил и норм в стоматологических клиниках, а также за качеством оказываемых услуг [34].

3. Профессиональные стоматологические организации. В России существует профессиональные стоматологические организации, такие как Российская стоматологическая ассоциация и Российское общество имплантологов, которые устанавливают стандарты качества стоматологических услуг и проводят мониторинг их соблюдения [33].

4. Международные стандарты. В России также применяются международные стандарты, такие как ISO 9001 и ISO 13485, которые устанавливают требования к системам менеджмента качества, включая стоматологические клиники [35].

Политика и цели в области качества устанавливаются, чтобы служить ориентиром для организации. Они определяют желаемые результаты и способствуют использованию организацией ресурсов для достижения этих результатов. Политика в области качества обеспечивает основу для разработки и анализа целей в области качества [5].

Основные методы контроля качества в стоматологии включают:

1. Стоматологические стандарты и рекомендации. Существуют различные стандарты и рекомендации, разработанные профессиональными организациями, которые устанавливают требования к качеству стоматологических услуг. Например, в США существует Американская

стоматологическая ассоциация (American Dental Association), которая устанавливает стандарты для качества стоматологических услуг и проводит их мониторинг. В Европейском союзе действует Европейская ассоциация стоматологических регулирующих органов (European Association of Dental Regulators), которая также устанавливает стандарты для качества стоматологических услуг [33].

2. Квалификация и обучение стоматологов. Квалификация и опытность стоматологов являются ключевыми факторами контроля качества в стоматологии. Стоматологи должны иметь высокий уровень профессиональной подготовки, проходить регулярное обучение и повышение квалификации, чтобы обеспечить высокое качество услуг [33].

3. Мониторинг безопасности и инфекций. Все сотрудники фирмы (кроме вспомогательного персонала) ознакомлены с Законами РФ и иными нормативными актами по вопросам здравоохранения, с основами лечебно-диагностического процесса, профилактикой заболеваний, правилами техники безопасности при работе с медицинским инструментарием и оборудованием, законодательством о труде и охране труда, производственной санитарии и противопожарной защиты, правилами внутреннего распорядка [36].

4. Мониторинг удовлетворённости пациентов. Контроль качества в стоматологии также включает мониторинг удовлетворённости пациентов. Это может осуществляться через опросы, обратную связь, отзывы и др. Полученные данные могут помочь клиникам и стоматологам улучшить качество услуг и удовлетворить потребности пациентов [33].

5. Обучение персонала. Важно обучать персонал клиники, включая стоматологов, медсестёр и административный персонал, чтобы они были компетентными и в курсе современных технологий и стандартов качества. Это поможет обеспечить высокое качество услуг и правильное взаимодействие с пациентами [32].

6. Внутренний контроль качества. Стоматологические клиники могут проводить внутренний контроль качества, например, аудиты и проверки

процедур, чтобы выявить возможные проблемы и улучшить качество услуг. Важно также вести учет и анализировать данные о качестве услуг, чтобы определить области, требующие улучшения.

Система управления качеством. Некоторые стоматологические клиники используют системы управления качеством, такие как ISO 9001, чтобы обеспечить более системный и эффективный подход к контролю качества. Эти системы включают установление процедур и стандартов, а также мониторинг и анализ данных для постоянного улучшения качества услуг [3].

Высшее руководство должно обеспечивать, чтобы политика в области качества: соответствовала стратегическим намерениям организации; включала обязательство соответствовать требованиям системы менеджмента качества и поддерживать её результативность; обеспечивала основы для постановки и анализа целей в области качества; была доведена до сведения персонала организации и понятна ему; анализировалась на постоянную пригодность [37].

Стоматологические клиники должны соблюдать ряд стандартов и протоколов, чтобы обеспечить высокое качество услуг и безопасность пациентов. Некоторые из них включают:

Санитарные правила и нормы. Стоматологические клиники обязаны соблюдать санитарные правила и нормы, установленные федеральными и региональными органами здравоохранения. Это включает правила по дезинфекции и стерилизации инструментов, правила по организации работы с медицинскими отходами, правила по обеспечению безопасности пациентов и персонала и т.д. Вот некоторые из них:

- Санитарный режим помещений;
- Санитарный контроль за качеством воды и воздуха;
- Санитарный контроль за пищевыми продуктами;
- Использование одноразовых материалов;
- Соблюдение правил антисептики и стерилизации;
- Контроль за медицинскими отходами;
- Обучение персонала;

-Контроль за состоянием оборудования;

-Организация приёма пациентов;

2.ГОСТы. В России существует ряд ГОСТов, устанавливающих требования к качеству стоматологических материалов, оборудования и услуг. Например, ГОСТ Р ИСО 13485 устанавливает требования к системам менеджмента качества медицинских изделий, включая стоматологическое оборудование, а ГОСТ Р ИСО 9001 устанавливает требования к системам менеджмента качества в общем [38].

3.Протоколы по контролю инфекций. Стоматологические клиники обязаны соблюдать протоколы по контролю инфекций, чтобы предотвратить распространение инфекций и обеспечить безопасность пациентов. Это включает использование индивидуальных защитных средств, стерилизацию инструментов, соблюдение протоколов дезинфекции и др.

4.Мониторинг удовлетворённости пациентов. Стоматологические клиники могут проводить мониторинг удовлетворённости пациентов, чтобы выявить области, требующие улучшения. Методика является основой для оценки всех аспектов деятельности медицинской организации с позиции потребителей: качество медицинских услуг и их результаты, взаимодействие с персоналом, инфраструктура и сервисные составляющие. В России также существует Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", который устанавливает требования к качеству медицинской помощи, включая стоматологическую [39].

Следование стандартам и протоколам является важным аспектом для обеспечения безопасности и качества стоматологических услуг. «Из всех решений, принимаемых руководителем, ни одно не может сравниться по своей важности с решениями в отношении сотрудников, поскольку именно они определяют результативность любой организации». Стоматологические клиники должны следовать этим стандартам и протоколам, чтобы предотвратить передачу инфекций, обеспечить безопасность пациентов и обеспечить высокое качество услуг [40].

2 Анализ административно-хозяйственной деятельности организации ООО «Стоматология»

2.1 Организационно-экономическая характеристика деятельности организации ООО «Стоматология»

ООО «Стоматология» начало свою деятельность в 2006 году. Основной задачей являлось создание стоматологической клиники с высоким уровнем сервиса. На данный момент функционирует одна клиника по адресу: г. Вышний Волочёк, Казанский проспект 106-112, офис 35. ООО «Стоматология» является юридическим лицом, имеет расчётный счёт в банке, собственный бланк, печать и штамп со своим наименованием. Основным видом деятельности является предоставление стоматологических услуг - 86.23 Стоматологическая практика. Целью деятельности ООО «Стоматология» является получение прибыли в процессе осуществления деятельности организации, а также удовлетворение существующего спроса на данный вид услуги.

Для того чтобы понять как функционирует организация, рассмотрим её организационную структуру на рисунке 1.

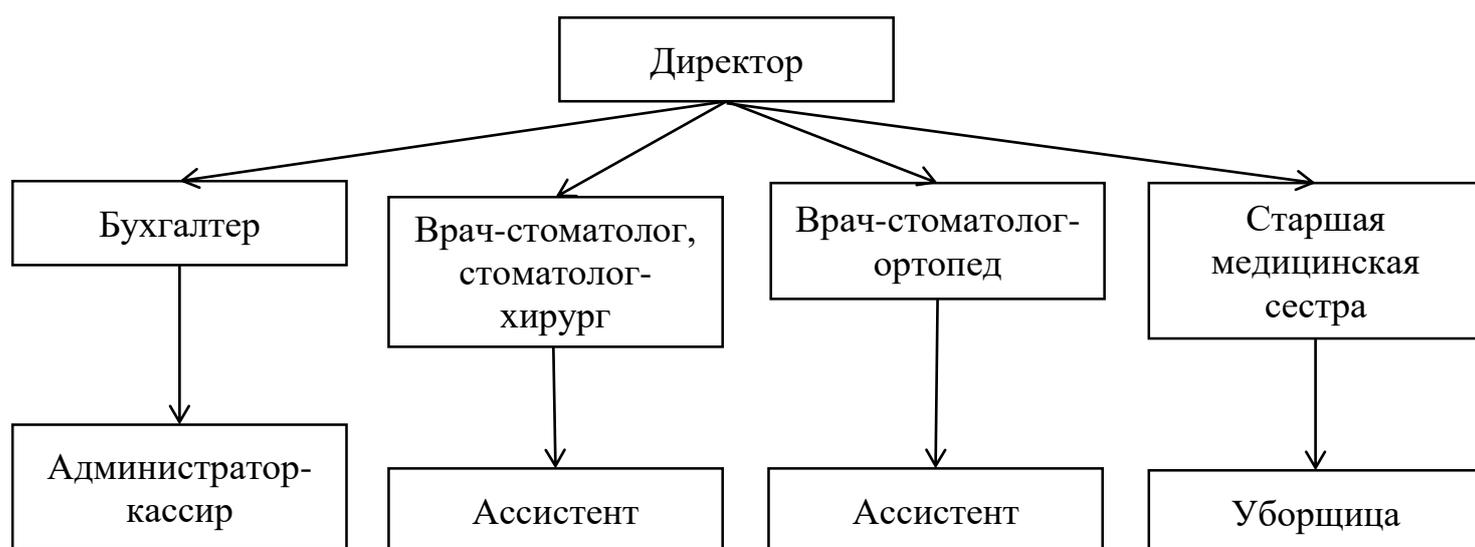


Рисунок 1 - Организационная структура управления ООО «Стоматология»

Организационная структура управления ООО «Стоматология» представляет собой совокупность звеньев, расположенных в строгой соподчиненности и обеспечивающих взаимосвязь между управляющей и управляемой системами.

Организационно-управленческая структура ООО «Стоматология» соответствует требованиям рынка и специфике организации. В её основу заложен линейный способ управления, что позволяет эффективно координировать работу подразделений и избегать коммуникационных потерь. В исследуемой организации организационная структура является линейно-функциональной. Директор предприятия осуществляет руководство в соответствии с целями организации и действующим законодательством [41].

Проведём анализ деятельности ООО «Стоматология» за 2020-2022 г. Анализ финансовых результатов представлен в таблице 1.

Таблица 1 - Анализ финансовых результатов ООО «Стоматология» за 2020-2022 г.

Наименование показателя	Тысяч рублей			Изменение, тыс. руб.	Темп роста, %
	2020 год	2021 год	2022 год		
Выручка	7 240	9 452	8 397	1 157	15,9
Себестоимость продаж	5 401	5 713	5 032	- 369	-6,8
Валовая прибыль	1 839	3 739	3 365	1 526	82,9
Коммерческие расходы	1 824	2 893	2 623	799	43,8
Прибыль от продаж	15	846	742	57	4 846,6
Прибыль до налогообложения	179	448	527	348	194,4
Текущий налог на прибыль	47	96	93	46	97,9
Чистая прибыль	132	544	620	488	369,7

За период 2020-2022 г. Чистая прибыль ООО «Стоматология» выросла в 3,6 раза. Это объясняет прибыль от продаж, которая составила 48,5%.

Динамика чистой прибыли ООО «Стоматология» показана на рисунке 2.

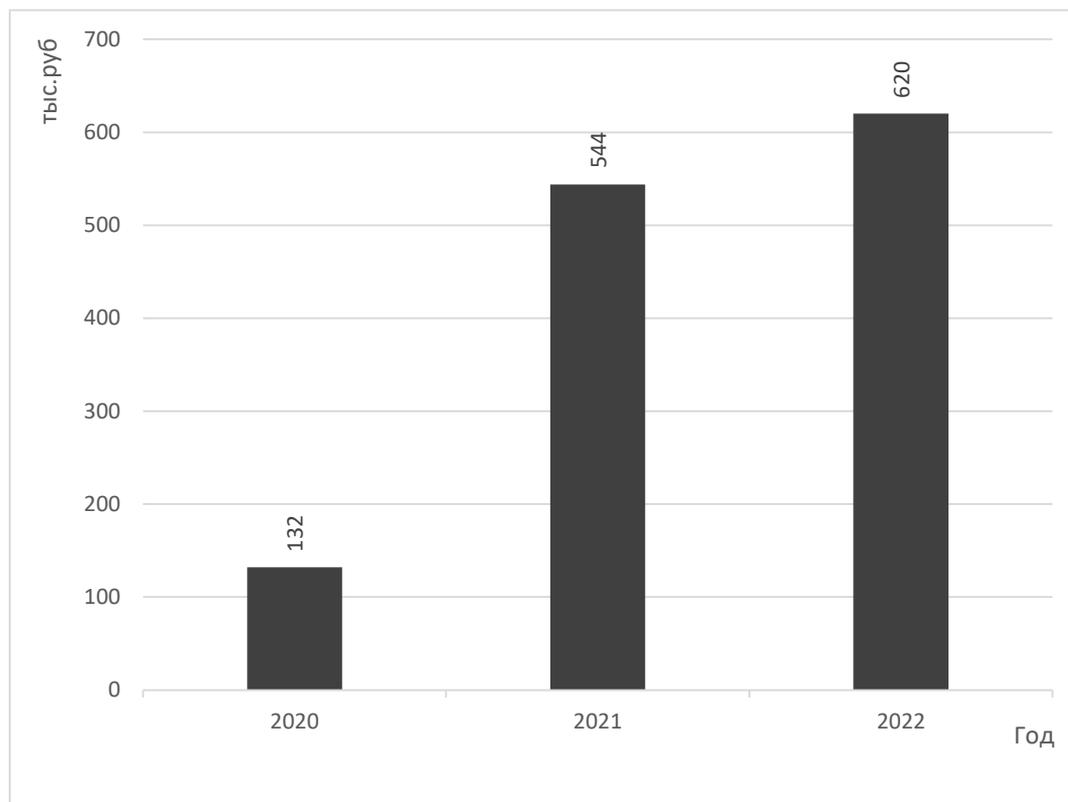


Рисунок 2 - Динамика чистой прибыли в 2020-2022 г., в тыс. руб.

Чистая прибыль компании начала расти благодаря отмене коронавирусных ограничений и внедрению системы продаж сопутствующих товаров с 2021 года. Например: консультации по питанию, обучение гигиене полости рта, проведение диагностических и косметологических процедур.

Стоматологическая клиника осуществляет несколько бизнес-направлений деятельности:

1. Общая стоматология. Это направление деятельности включает широкий спектр услуг для лечения зубов и полости рта, таких как профилактика, лечение кариеса, установка пломб, коронок и мостов, удаление зубов, лечение зубных каналов и т.д. [43].

2. Эстетическая стоматология. Это направление деятельности, связанное с улучшением внешнего вида зубов и улыбки пациента. Включает процедуру отбеливания зубов [42].

3. Пародонтология. Это направление деятельности, связанное с лечением заболеваний дёсен и тканей, которые поддерживают зубы. Включает в себя процедуры, такие как чистка зубов и дёсен, лечение пародонтита [43].

4. Ортопедическая стоматология - это направление стоматологии, которое занимается восстановлением функции и эстетики зубов и челюстей [43].

5. Эндодонтия. Направление, связанное с лечением заболеваний зубов, которые связаны с повреждением зубной пульпы [43].

Бизнес-процессы стоматологической клиники включают в себя ряд операций, связанных с предоставлением стоматологических услуг и управлением клиникой. Они отражены на рисунке 3.



Рисунок 3 - Бизнес-процессы стоматологической клиники

Для осуществления основной деятельности в стоматологической клинике имеются:

- стойка администратора;
- кабинет терапевтической стоматологии;
- кабинет ортопедической стоматологии;
- рентгеновский кабинет;
- кабинет бухгалтера;
- лаборатория и стерилизационный кабинет;

Оборудование стоматологической клиники является одним из показателей влияющих на качество услуг, как представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Анализ показателя качества оборудования стоматологической клиники ООО «Стоматология»

Наименование	Описание	Количество, шт.
Установка стоматологическая	Это основное оборудование, которое используется в стоматологической практике для проведения различных процедур, таких как лечение кариеса, удаление зубов, установка коронок и мостов, а также других хирургических и ортопедических вмешательств.	3
Скалер	Инструмент, который используется для удаления зубного камня и отложений с поверхности зубов.	2
Автоклав	Прибор для стерилизации инструментов и оборудования.	3
Рентгенаппарат	Устройство для проведения рентгенологических исследований зубов и челюстей.	1
Стерилизационный шкаф	Прибор, который может использоваться вместе с автоклавом для обеспечения максимальной степени безопасности и гигиены.	2

Светильник	Устройство, которое обеспечивает освещение рабочей зоны, что позволяет стоматологам проводить процедуры более эффективно и точно.	3
Компрессор воздуха	Устройство, которое обеспечивает подачу сжатого воздуха для работы стоматологических инструментов, таких как турбинные сверла и скалеры.	3
Аспиратор	Устройство, которое используется для удаления слюны и других жидкостей из полости рта во время проведения процедур.	6
Микроскоп	Прибор для проведения микрохирургических операций и диагностики заболеваний зубов и челюстей.	2
Компьютер и программное обеспечение	Необходимое оборудование для ведения электронной медицинской документации, управления расписанием, учета финансов и других аспектов управления стоматологической практикой.	3
Стулья для пациентов	Оборудование для комфортного размещения пациентов во время проведения процедур. Стулья могут иметь различные функции, такие как регулируемую высоту, наклон и подлокотники, чтобы обеспечить максимальный комфорт пациентам.	3

Инструменты и материалы для проведения процедур	Это широкий спектр инструментов и материалов, которые используются для проведения стоматологических процедур, таких как сверла, зубные пломбы, материалы для оттисков, анестезирующие препараты и другие.	Расходный материал
Эндомотор	Инструмент, который используется для проведения корневого лечения зубов.	2
Ортопедические инструменты	Инструменты, используемые для изготовления и установки зубных протезов, коронок и мостов.	1
Кюреты стоматологические	Инструменты, которые используются для удаления зубного налета и кариеса с поверхности зубов и десен.	2
Лазеры	Инструменты, которые могут использоваться для проведения различных процедур, таких как удаление кариеса, коррекция десен, лечение зубных каналов и другие.	3
Пломбировочные материалы, материалы для оттисков, анестезирующие препараты и т.д.	Используются для восстановления зубов, которые повреждены кариесом или травмами, используются для создания точной копии зубной поверхности для создания кастов, коронок или мостов, используются для обезболивания пациента	Расходные материалы

Таким образом, качество оборудования в сфере оказания медицинских услуг стоматологии является важнейшим фактором наряду с кадровым составом.

Основополагающий принцип кадровой политики: в своей деятельности компания руководствуется строгими стандартами лечения, нормами морали и

принципами, принятыми в международном медицинском сообществе. Кадровый состав также является показателем, влияющим на качество производимых услуг.

Большинство сотрудников трудятся в организации с момента её образования, поэтому у организации низкий уровень текучести кадров. Кадровый состав включает в себя высококвалифицированных врачей стоматологов, ассистентов, администратора, старшую медицинскую сестру, директора и бухгалтера. Ознакомиться с ним можно в таблице 3.

Таблица 3 – Анализ кадрового состава ООО «Стоматология»

Наименование должности	Описание вида деятельности
Врач-стоматолог-терапевт	<p>Врач-стоматолог терапевт является специалистом, который занимается диагностикой, лечением и профилактикой заболеваний зубов и полости рта. Он выполняет широкий спектр процедур, связанных с сохранением здоровья зубов и тканей полости рта.</p> <p>Например:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Диагностика заболеваний зубов и полости рта, используя методы визуального осмотра, рентгенологические исследования, анализы и другие методы. -Лечение кариеса и других заболеваний зубов, включая удаление кариеса, очистку зубов и лечение корневых каналов. -Лечение заболеваний десен, включая удаление зубного налета, лечение пародонтита и других заболеваний, связанных с деснами. -Установка пломб и пломбировочных материалов, восстановление зубов и коронок.
Врач- стоматолог-хирург	<p>Врач, специализирующийся на хирургических вмешательствах в области полости рта, челюстно-лицевой области и зубов. Он занимается лечением и удалением зубов, имплантацией зубов, коррекцией прикуса, проведением операций на челюстях, лечением заболеваний десен и других хирургических процедур.</p> <p>Обычно имеет медицинское образование и специализируется на стоматологии, а также проходит дополнительное обучение и</p>

	тренинги в области хирургической стоматологии. Он должен обладать знаниями и навыками в области анестезиологии, анатомии, физиологии, лечения инфекционных заболеваний и других медицинских дисциплин.
Врач-стоматолог-ортопед	Это специалист, который занимается диагностикой, лечением и профилактикой заболеваний зубов и челюстно-лицевой области с помощью ортопедических конструкций, таких как коронки, мосты, протезы и другие. Он выполняет широкий спектр процедур, связанных с восстановлением зубов и костной ткани челюсти у пациентов.
Старшая медицинская сестра	Это специалист, который играет важную роль в обеспечении качественной медицинской помощи пациентам и координации работы медицинского персонала.
Ассистент стоматолога	Является важным членом команды стоматологической практики и выполняет различные задачи, чтобы облегчить работу стоматолога и обеспечить комфорт и безопасность для пациента.
Бухгалтер	Бухгалтер в стоматологии играет важную роль в обеспечении финансовой устойчивости и эффективности работы медицинского учреждения.
Администратор	Администратор стоматологии играет важную роль в обеспечении эффективной работы медицинского учреждения и обеспечении высокого уровня сервиса для пациентов.
Директор стоматологии	Директор стоматологии играет ключевую роль в обеспечении эффективного и успешного функционирования медицинского учреждения.

Таким образом, автором рассмотрены такие показатели влияющие на качество производимых услуг ООО «Стоматология», как оборудование стоматологической клиники, используемые для протезирования материалы и кадровый состав компании.

2.2 Анализ показателей качества продукции и услуг в деятельности организации ООО «Стоматология»

Установка съёмных зубных протезов - это одна из наиболее распространённых услуг, предоставляемых данной стоматологией. Эта услуга позволяет заменить отсутствующие зубы и восстановить функции рта, такие как жевание, произношение и эстетику улыбки. Съёмные протезы бывают полными или частичными [44].

Полный и частичный съёмные протезы различаются по количеству заменяемых зубов и месту их расположения в ротовой полости.

Полный съёмный протез используется для замены всех зубов в одной челюсти, или даже в обеих. Он состоит из акриловой базы, она прилегает к десне и зубным вставкам, которые крепятся на базу. Полный съёмный протез может использоваться как на верхней, так и на нижней челюсти. Для его установки требуется удаление всех остатков зубов, если они ещё есть. Это связано с тем, что для установки полного съёмного протеза необходимо, чтобы на десне не было никаких нерегулярностей, которые могут препятствовать правильной посадке протеза. Установка полного съёмного протеза может занять несколько недель или месяцев, в зависимости от сложности и времени необходимого для изготовления и подгонки протеза [45].

Частичный съёмный протез используется для замены одного или нескольких отсутствующих зубов в ротовой полости. Он также состоит из акриловой базы и зубных вставок, но в отличие от полного протеза, может быть установлен без удаления всех зубов. Частичный съёмный протез крепится на оставшиеся зубы с помощью крючков или других крепёжных элементов. Он может быть изготовлен из разных материалов, таких как металлы, полимеры или керамика в зависимости от требований пациента и врача [45].

Процесс установки съёмных зубных протезов включает несколько этапов:

1. Оценка состояния зубов и дёсен: во время первого визита стоматолог оценивает состояние зубов и дёсен пациента, чтобы определить, какие зубы необходимо заменить и какой тип протеза будет наиболее подходящим.

2. Оттиск: затем стоматолог делает оттиск зубов и дёсен пациента, который используется для создания модели зубов и дёсен.

3. Изготовление протеза: на основе модели зубов и дёсен создаётся протез, который изготавливается в лаборатории с помощью специальных технологий и материалов.

4. Подгонка и настройка: после изготовления протеза он проверяется на соответствие и подгоняется к зубам и дёснам пациента. При необходимости протез может быть настроен для достижения максимального комфорта и эффективности.

5. Последующие визиты: после установки протеза пациенту могут потребоваться последующие визиты к стоматологу для проверки состояния протеза и его подгонки [44].

В исследуемой стоматологии такую процедуру проводит только один врач, что существенно влияет на сроки изготовления протеза и делает невозможным обслуживание большого количества клиентов за один раз.

Ниже в таблице 4 рассмотрены преимущества и недостатки зубных протезов.

Таблица 4 - Сравнительный анализ качества зубных протезов, используемых в ООО «Стоматология»

Протез	Преимущества	Недостатки
Съёмные	Низкая стоимость, лёгкость использования, возможность замены отдельных зубов, поправимость, универсальность	Неудобство, необходимость регулярной замены, негативное воздействие на речь и жевание, ограничение в выборе пищи, провоцируют атрофию костной ткани, неэстетичность.
Несъёмные	Устойчивы, надёжны,	Чаще всего дорогие,

	комфортабельны, эстетичны, долговечны, функциональны	изготовление занимает много времени, могут быть менее доступны для пациентов, которые имеют недостаточно здоровых зубов или костной ткани для установки имплантатов или коронок.
--	------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Можно сделать вывод, что каждый из зубных протезов имеет свои положительные и отрицательные стороны, поэтому при разработке протеза нужно выбирать вид исходя из целей и текущих возможностей.

Исследуемая стоматология занимается установкой только съёмных зубных протезов, что не очень хорошо влияет на прибыль, ведь в последние годы существует значительный спрос на несъемные зубные протезы среди пациентов, которые ищут более долговечное и удобное решение для замены отсутствующих зубов.

Материалы, используемые для изготовления зубных протезов, также влияют на качество продукции ООО «Стоматология»:

1. Акрил: акрил - это полимерный материал, который часто используется для изготовления съёмных зубных протезов. Он лёгкий, прочный и имеет хорошую устойчивость к ударам. Кроме того, акрил может быть окрашен в разные цвета, что позволяет создавать протезы, которые максимально соответствуют цвету и форме зубов пациента.

2. Керамика: керамика - это натуральный материал, который часто используется для изготовления несъемных зубных протезов, таких как коронки и мосты. Керамика имеет высокую прочность и устойчивость к износу, а также хорошую эстетическую привлекательность, поскольку её цвет и оттенок могут быть максимально соответствующими натуральным зубам пациента [46].

3. Металлы: металлы, такие как золото, платина и титан, могут быть использованы для изготовления несъемных зубных протезов, таких как коронки и мосты. Металлы имеют высокую прочность и долговечность, что делает их

хорошим выбором для протезов, которые будут подвергаться большому напряжению во время жевания [46].

4. Полимеры: полимеры, такие как полиэтилен, полистирол и поликарбонат, могут быть использованы для изготовления съёмных зубных протезов. Полимеры имеют лёгкий вес, прочность и хорошую устойчивость к износу [46].

В ООО «Стоматология» материалы для изготовления зубных протезов долгое время приобретались у компании GC Corporation (Япония). Это производитель материалов для зубных протезов, включая керамические материалы, композиты, адгезивы, материалы для производства съёмных протезов и др. При выборе поставщика ориентировались в первую очередь на качество материалов и быструю доставку. В 2019 году возникли проблемы с доставкой материалов из-за прекращения поставок в связи с пандемией, с тех пор ситуация только ухудшалась. Было принято решение найти нового поставщика - побыстрее и подешевле, им стала компания ООО «Бриз». С тех пор многие клиенты отмечали, что качество протезов ухудшилось, виной тому скорее всего некачественные материалы, ведь кроме них ничего в клинике не менялось. Рейтинг клиники стал медленно но верно падать.

Зубная техника - это процесс изготовления зубных протезов, включая их конструирование, моделирование, формовку, отливку и финишную обработку. При установке зубного протеза, зубная техника играет важную роль в создании протеза, который точно соответствует анатомическим особенностям пациента, обеспечивает комфорт и функциональность и выглядит естественно [47].

Процесс изготовления зубного протеза начинается с создания модели полости рта пациента. Для этого стоматолог снимает отпечаток полости рта, который затем отправляется в стоматологическую лабораторию для дальнейшей обработки [47].

В лаборатории зубной техник использует отпечаток для создания модели полости рта пациента. Затем происходит конструирование зубного протеза на этой модели, учитывая все особенности полости рта и зубного ряда пациента.

Техник использует различные материалы для создания протеза, в зависимости от типа протеза и требований пациента [48].

После создания протеза, он проходит финишную обработку, включая полировку и регулировку, чтобы обеспечить максимальный комфорт и функциональность при использовании. Затем протез отправляется обратно в клинику для установки в полость рта пациента [44].

Зубная техника также влияет на качество и играет важную роль в обслуживании и ремонте зубных протезов. Если протез повреждается или требует регулировки, то стоматологическая лаборатория может обработать его для восстановления функциональности и комфорта [49].

Услуги по обслуживанию и ремонту зубных протезов включают в себя широкий спектр процедур, которые могут быть необходимы, чтобы обеспечить максимальную функциональность, комфорт и долговечность зубных протезов.

Некоторые из них влияют на улучшение показателей качества производимых протезов и включают:

1. Регулировка зубного протеза: иногда зубной протез может быть неудобен или вызывать раздражение, особенно в начале использования. В таких случаях можно выполнить регулировку зубного протеза, чтобы обеспечить максимальный комфорт при использовании.

2. Исправление повреждений: зубные протезы могут повреждаться, например, если они упадут на твёрдую поверхность или пациент будет кусать что-то очень жёсткое. В таких случаях можно выполнить ремонт зубного протеза, чтобы восстановить его функциональность и внешний вид.

3. Замена зубного протеза: зубные протезы имеют ограниченный срок службы и могут потребоваться замена после определённого периода эксплуатации. Это может быть необходимо, если протез стал неудобным, не подходит по размеру или форме, или если он стал менее функциональным.

4. Очистка и полировка: зубные протезы также нуждаются в регулярной очистке и полировке, чтобы убрать зубной налёт, пятна и другие загрязнения. Это помогает сохранять гигиену и внешний вид зубного протеза.

5. Реконструкция протеза: если зубной протез стал деформироваться или утрачивать свою форму, то может потребоваться реконструкция протеза. Это может включать в себя восстановление зубов, замену повреждённых компонентов, изменение формы или размера и т.д.

6. Другие услуги: также могут предоставляться и другие услуги по обслуживанию и ремонту зубных протезов, включая консультации по уходу за протезом, изготовление дополнительных элементов для протеза (например, замена недостающих зубов), а также различные процедуры, связанные с улучшением функциональности и внешнего вида зубных протезов.

Рекомендуемые сроки замены зубных протезов могут варьироваться в зависимости от типа протеза, его материалов, качества изготовления и эксплуатационных условий. Однако, в общем случае, зубные протезы требуют замены через несколько лет использования [46].

Зубные протезы, изготовленные из полимеров, обычно имеют срок службы от 5 до 7 лет. Металлические зубные протезы могут продлиться дольше, до 10 лет или более. Керамические протезы также имеют более длительный срок службы, но могут быть более хрупкими и требовать более тщательного ухода [45].

Одним из главных факторов, влияющих на срок службы зубных протезов, является правильный уход за ними. Регулярная чистка и полировка протеза, а также соблюдение рекомендаций по использованию и хранению, могут помочь продлить его срок службы [48].

Также важно регулярно проверять состояние зубного протеза у стоматолога и зубного техника, чтобы обнаружить возможные повреждения и предотвратить их дальнейшее развитие [49].

Если зубной протез стал неудобным, вызывает раздражение или не выполняет свою функцию должным образом, то это может быть признаком того, что он требует замены. Если же протез не требует замены, то его можно продолжать использовать, пока он не начнёт вызывать проблемы.

Рассматриваемая клиника даёт гарантию всего один месяц после установки протеза, что не очень хорошо сказывается на имидже компании в глазах клиента. В гарантию входит консультация врача-стоматолога-ортопеда, исправление зубного протеза, его замена, очистка и полировка, реконструкция. Спустя один месяц после установки протеза редко происходит хотя бы что-то из гарантийного списка, отсюда и недовольство клиентов [50].

Улучшение показателей качества продукции предприятия будет иметь смысл и влиять на увеличение прибыли только при условии, что производимая продукция будет востребована покупателями, и поэтому ещё одним важным аспектом, на который стоит обратить внимание, является отсутствие актуальной информации о компании в интернете, сайта компании, обратной связи с клиентами и т.д.

По мнению автора, для любой компании следить за актуальной информацией о своей компании в интернете очень важно, потому что это позволяет контролировать репутацию компании и убедиться в том, что информация о данной компании, которую видят пользователи, является точной и достоверной. Ниже перечислены несколько причин, почему следует следить за информацией о компании в интернете:

1. Контроль репутации. Интернет является основным источником информации для многих потенциальных клиентов, и неправильная информация или отзывы могут серьёзно повлиять на репутацию компании [51].

2. Управление контентом. Это может включать обновление информации на сайте компании, в социальных сетях и других онлайн-сервисах, которые могут использоваться клиентами и потенциальными клиентами для получения информации о вашей компании.

3. Разведка конкурентов. Следить за информацией о своей компании в интернете также позволяет следить за действиями конкурентов и их маркетинговыми стратегиями. Это может быть полезно для разработки собственных маркетинговых стратегий, чтобы конкурировать и держать свою позицию на рынке.

4. Улучшение SEO. Следить за информацией о своей компании в интернете также может помочь улучшить ее поисковую оптимизацию (SEO) [51].

5. Повышение лояльности клиентов. Быстрое реагирование на негативные отзывы и проблемы может помочь удержать клиентов и улучшить их опыт взаимодействия с компанией.

На данный момент организация «Стоматология» представлена в сети лишь на Яндекс картах. Указан режим работы, номер телефона и местоположение клиники. Также указано, что владелец не следит за актуальной информацией. Рейтинг ООО «Стоматология» среди стоматологий города Вышний Волочек можно посмотреть ниже на рисунке 4.

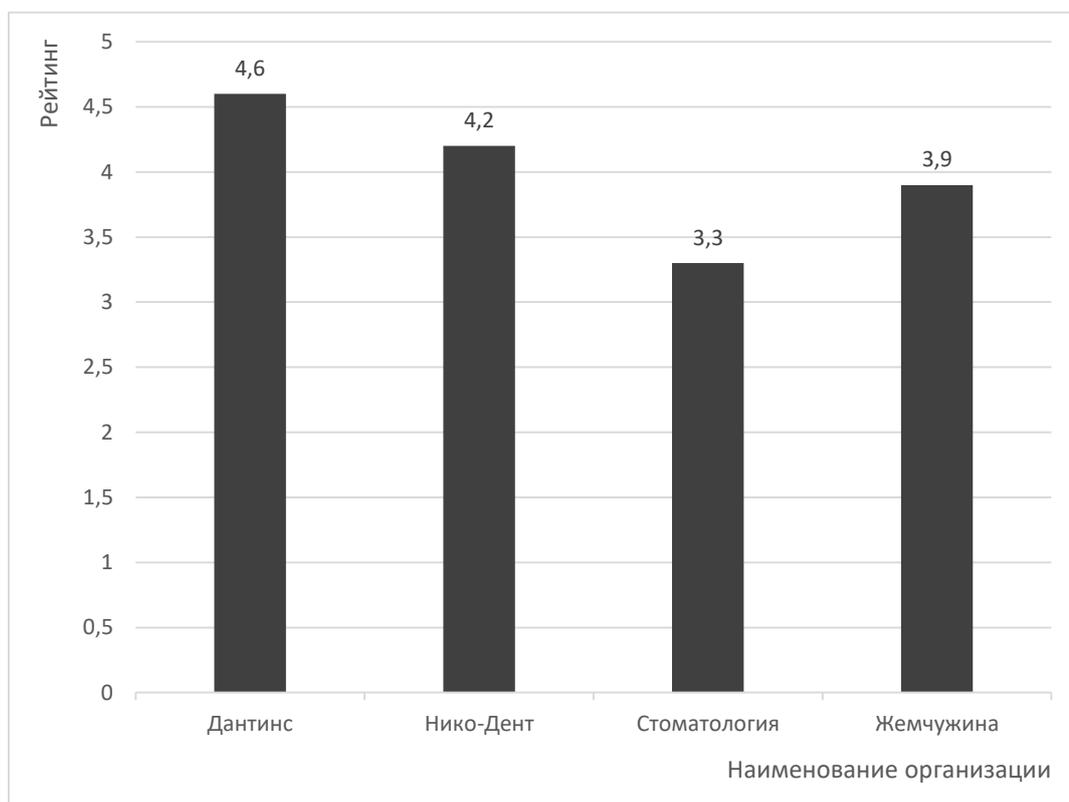


Рисунок 4 - Рейтинг среди стоматологий города Вышний Волочек на Яндекс картах

Потребители услуг стоматологии, которые ходили на приём для установки пломбы, коронки или протезирования оценили исследуемую организацию в лучшем случае на 3 звезды. Их не устроило качество услуги,

пломбы быстро выпадали или вовсе рассыпались. О самом посещении клиники хороших впечатлений практически не осталось. Записаться на приём было сложно, потому что до администратора не могли дозвониться, а посетить стоматологию тогда было не совсем удобно [52].

Отзывы на Яндекс.Картах являются важными для многих пользователей, которые ищут информацию о компаниях и местах на карте. Отзывы могут помочь пользователям принять решение о посещении определённого места, а также оценить качество обслуживания и услуг, которые предоставляет компания.

Также чтение отзывов на Яндекс.Картах может помочь компаниям понять, что им нравится и что не нравится клиентам, и что можно улучшить для улучшения качества обслуживания и услуг. Компании могут использовать отзывы для корректировки своей бизнес-стратегии и адаптации к потребностям клиентов [53].

Исходя из вышеперечисленной информации об организации, можно выделить три основные проблемы. Первая из них - поставка некачественных материалов для изготовления протезов, что оказывает огромное влияние на качество готовой продукции. Клиника не изготавливает несъёмные протезы, что является второй проблемой, так как спрос на несъёмные протезы быстро растёт. Третья проблема - отсутствие компании в интернет-пространстве, что не лучшим образом сказывается на привлечении новых клиентов, имидже организации и обратной связи с уже существующими клиентами.

Во второй главе был проведён анализ административно-хозяйственной деятельности ООО «Стоматология», в ходе которого было выявлено, что клинике необходимо найти более качественного поставщика материалов для протезирования, начать изготовление несъёмных протезов и продвигать компанию в интернет-пространстве.

3 Разработка плана мероприятий по улучшению показателей качества продукции и их эффективности для организации «Стоматология»

3.1 Обоснование предлагаемых мероприятий по улучшению показателей качества продукции и их эффективности для организации «Стоматология»

Как следует из анализа, проведённого автором во 2 главе работы, недостатки в деятельности организации «Стоматология», влияющие на качество продукции и, как следствие, на уровень её конкурентоспособности, в значительной степени, определяются использованием материалов низкого качества и отсутствием интереса к репутации организации в сети Интернет.

Первым этапом в плане мероприятий по улучшению показателей качества продукции и их эффективности автором предлагается поиск нового поставщика материалов для зубных протезов.

Новым поставщиком предложена компания «Дентал-Сервис». Компания на рынке более 20 лет, отличается высоким качеством поставляемых материалов и сдержанными ценами. Сравнение качества материалов для изготовления зубных протезов от разных поставщиков представлено в таблице 5.

Таблица 5 - Сравнение качества материалов для изготовления зубных протезов от разных поставщиков в ООО «Стоматология»

Материал \ Поставщик	ООО «Бриз»
Полимеры	Менее прочный и долговечный материал, но довольно бюджетный и часто используемый для съёмных протезов. Некачественный полимер не очень удобен для ношения, может вызывать раздражение дёсен и слизистой оболочки.

Керамика	Считается качественным материалом, но дешёвая керамика имеет неестественный цвет и блеск, является менее износостойким материалом, что может привести к необходимости частой замены протезов.
Металлы (никель и сплав с большим содержанием свинца)	Быстро изнашиваются и легко ломаются в отличие от более качественных металлов
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Материал «Дентал-Сервис» </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Поставщик </div>	
Композитные материалы	Являются новым материалом для протезирования, становятся всё более популярными. Обладают высокой прочностью и привлекательностью
Металлы (золото, титан, кобальт-хром)	Очень прочные и долговечные материалы. Часто располагаются на задних зубах для обеспечения качественной поддержки
Стеклокерамика	Высокая стойкость к износу. Хорошо имитируют естественный цвет зубов. Считается качественным материалом.
Полимеры	Не самый прочный и долговечный материал, но спрос на него остаётся по сей день. Качественные полимеры эстетически привлекательны. Недорогостоящий материал, что позволит менять протез чаще.

Анализ сравнения материалов от двух разных компаний показал, что поставки компании «Дентал-Сервис» должны благоприятно отразиться на качестве как самого материала, так и готового продукта.

Вторым этапом в плане мероприятий по улучшению показателей качества продукции и их эффективности автором предлагается начать изготовление несъемных протезов.

Во второй главе было рассмотрено, каким образом происходит изготовление съёмного зубного протеза в стоматологии. Разберём преимущества и недостатки в таблице 6.

Таблица 6 - Преимущества и недостатки изготовления съёмного зубного протеза в ООО «Стоматология»

Преимущества	Недостатки
Точность: при изготовлении протеза по слепку получается точное отображение формы и размеров полости рта пациента, что позволяет создать наиболее подходящий протез.	Больше времени: этот метод изготовления протеза занимает больше времени, так как требуется более длительная процедура оттиска и изготовления протеза.
Комфорт: протез, изготовленный по слепку, обеспечивает оптимальную посадку на десну и прилегание к слизистой оболочке, что повышает удобство и комфорт ношения.	Больше затрат: изготовление протеза по слепку может быть более дорогостоящим, чем другие методы, так как требуется использование специального оборудования и материалов.
Эстетика: изготовление протеза по слепку позволяет создать протез, который максимально соответствует форме и цвету натуральных зубов пациента, что обеспечивает естественный внешний вид.	Ограничения: при изготовлении протеза по слепку могут возникнуть некоторые ограничения в отношении материалов, которые могут быть использованы для изготовления протеза. Некоторые материалы могут не сочетаться с определёнными типами слепков, что может ограничивать выбор материалов для протезирования.
Долговечность: протез, изготовленный по слепку, имеет более долгий срок службы, так как точность оттиска и соответствие форме	Необходимость точного оттиска: для того чтобы получить точный оттиск полости рта, необходимо следовать определенным

<p>полости рта позволяют избежать давления на десну и избежать скольжения протеза.</p>	<p>процедурам, таким как снятие оттиска в определённом моменте времени и использование правильных материалов. Несоблюдение этих процедур может привести к неточности оттиска и, как следствие, к изготовлению несоответствующего протеза.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Несмотря на плюсы использования данного метода, минусы перевешивают. Способ изготовления съёмных зубных протезов хоть и не требует больших затрат, но уже не так актуален.

Для того, чтобы начать изготовление несъёмных протезов требуется:

1. Специальное оборудование

Несъёмные протезы изготавливаются с использованием специального оборудования, такого как CAD/CAM-системы, печи для обжига керамических материалов и т.д.

2. Врач-стоматолог-хирург

3. Материалы

Для изготовления несъёмных протезов используются композиты и стеклокерамические материалы. Необходимо выбрать материалы высокого качества, которые обеспечат высокую прочность, эстетический вид и комфорт для пациента.

4. Процедуры и протоколы:

Необходимо разработать процедуры и протоколы изготовления несъёмных протезов, которые будут соответствовать высоким стандартам качества и безопасности. Это может включать этапы планирования, сканирования, моделирования, изготовления и установки протеза. Кроме того, необходимо разработать процедуры контроля качества на каждом этапе изготовления протезов.

Третьим этапом в плане мероприятий по улучшению показателей качества продукции и их эффективности автором предлагается продвижение

клинику в онлайн-пространство, путём создания сайта компании в сети Интернет и группы в социальной сети Вконтакте.

Сайт для стоматологии будет очень полезным инструментом для привлечения новых пациентов, повышения узнаваемости бренда и улучшения общения с существующими пациентами. Кроме того, сайт может помочь повысить репутацию клиники, увеличить лояльность пациентов и предоставить им удобство при получении информации и записи на приём. На сайте организации можно разместить информацию, которая поможет потенциальным клиентам и партнёрам понять, что организация предлагает, какие услуги оказывает, какие товары производит и какие преимущества имеет по сравнению с конкурентами. Ниже в таблице 7 отражена информация, которую мы разместим на сайте.

Таблица 7 - Информация, которую нужно разместить на сайте ООО «Стоматология»

Что делаем?	Чем поможет?
Общая информация	История создания, миссия, ценности, основные направления деятельности и другие сведения, которые помогут понять, что организация делает и почему это важно.
Контактная информация	Адрес, телефоны, email и другие способы связи, чтобы клиенты могли связаться с компанией и задать вопросы или получить необходимую информацию.
Услуги или товары	Это может включать описание продуктов и услуг, их особенности, преимущества и цены.
Отзывы клиентов	Отзывы клиентов о продуктах или услугах, которые организация

	предлагает. Это может помочь убедить потенциальных клиентов в качестве товаров или услуг, а также повысить их доверие к организации.
Новости и события	Новые продукты или услуги, изменения в компании, участие в выставках или конференциях, акции и другие события.
Команда	Можно разместить информацию о команде организации, включая информацию о руководстве, сотрудниках и их квалификации. Это может помочь установить связь с клиентами и партнёрами, а также повысить доверие к организации.
Запись на приём через сайт	Многих клиентов не устраивало, что записаться на приём можно только по телефону или при личном посещении стоматологии. Данная функция существенно облегчит процесс записи на прием к врачу.
Блог	Можно создать блог, где будут размещаться статьи и обзоры на темы, связанные с деятельностью организации. Это может помочь привлечь новых клиентов и установить связь с текущими клиентами.
FAQ	Можно создать раздел с часто задаваемыми вопросами (FAQ), чтобы

	помочь клиентам быстро найти ответы на свои вопросы.
Сертификаты и награды	Можно разместить информацию о сертификатах и наградах, которые были получены организацией. Это может помочь повысить доверие к организации и показать ее профессионализм.
Галерея	Можно создать галерею фотографий, которая демонстрирует работу организации, ее продукты или услуги, а также внутренние процессы, которые помогают создавать эти продукты или услуги.
Карта сайта	На сайте можно создать карту сайта, которая поможет пользователям быстро найти нужную информацию.
Политика конфиденциальности и пользовательское соглашение	На сайте можно разместить политику конфиденциальности и пользовательское соглашение, чтобы защитить личные данные пользователей и обеспечить их безопасность.

Также необходимо создать и вести страницу в социальной сети Вконтакте ради улучшения коммуникации с аудиторией. На странице можно разместить форму обратной связи, где клиенты могут задать вопросы или оставить отзывы. Ещё можно разместить контактную информацию компании и расписание работы.

Контент-план для страницы в социальной сети:

1. Рассказы о процедурах: создание контента, где врач подробно рассказывает о процедурах, которые проводятся в клинике. Это может быть полезным для тех, кто ищет информацию о лечении зубов.

2. Отзывы пациентов: публикация отзывов и рекомендаций пациентов, которые посещали клинику. Это поможет повысить доверие к клинике и показать, что клиника заботится о своих пациентах.

3. График работы: публикация графика работы врачей, чтобы пациенты могли узнать, когда они могут записаться на приём. Также можно опубликовать информацию о нерабочих днях и праздниках.

4. Советы по уходу за зубами: создание контента, где врачи делятся советами по уходу за зубами. Это может включать рекомендации по чистке зубов, использованию зубной нити, использованию межзубных щёток и других средств для ухода за зубами.

5. Статьи о здоровье рта: создание контента, где врачи делятся информацией о здоровье рта. Это может включать статьи о заболеваниях полости рта, ортодонтии, имплантации зубов и других темах.

6. Акции и специальные предложения: создание контента, где объявляются акции и специальные предложения клиники. Это может включать скидки на услуги, подарки для пациентов и другие бонусы.

7. Вопросы и ответы: создание контента, где врачи отвечают на вопросы пациентов. Это может быть полезным для тех, кто ищет информацию о здоровье рта и процедурах, которые проводятся в клинике.

8. Видеоуроки: создание видеоуроков, где врачи демонстрируют процедуры, которые проводятся в клинике, или делятся советами по уходу за зубами.

9. Новости из мира стоматологии: создание контента, где публикуются новости и обзоры из мира стоматологии. Это может включать новые технологии и методы лечения зубов, а также исследования и открытия в области стоматологии.

10. Посты о мероприятиях и конференциях: уведомления о мероприятиях, на которых принимает участие клиника, о конференциях и семинарах, посвящённых стоматологии.

3.2 Расчёт эффективности предлагаемых мероприятий

Для того чтобы оценить целесообразность предложенных мероприятий, необходимо рассмотреть их эффективность.

Начнём с поставщика материалов для зубных протезов, которым стала компания «Дентал-Сервис». В исследуемой компании было проведено анкетирование среди клиентов, которые обращались в клинику для установки протеза и приходили на реставрацию протеза после покупки материалов у нового поставщика. Цель анкетирования - выявить, улучшилось ли качество зубных протезов.

Анкетирование состояло из 5 вопросов:

1. Укажите своё имя
2. Укажите возраст
3. Как давно вы являетесь клиентом ООО «Стоматология»? (для старых клиентов)
4. Устраивает ли вас качество, оказываемых услуг в ООО «Стоматология»?
5. Заметили ли вы разницу между качеством старого протеза и качеством нового ?

Результаты анкетирования приведены ниже в таблице 8.

Таблица 8 - Результаты анкетирования в ООО «Стоматология»

Имя участника анкетирования	Заметили ли вы разницу между качеством старого протеза и качеством нового ?
Марина	Да
Иван	Да

Василий	Да
Татьяна	Нет
Ольга	Да

В анализе анкетирования учитывался ответ только на вопрос №5

При анализе результатов анкетирования было выявлено заметное улучшение качества протезов благодаря поставкам нового поставщика.

Также был проведён эксперимент по тестированию новых материалов для протезирования, а именно на керамике и стеклокерамике, от разных поставщиков. Данные эксперимента отражены в таблице 9.

Таблица 9 - Результаты эксперимента по тестированию новых материалов для протезирования в ООО «Стоматология»

	Керамика от ООО «Бриз»	Стеклокерамика от ООО «Дентал-Сервис»
Технические характеристики		
Плотность	3 г/см ³	2.5 г/см ³
Прочность	400 МПа	500 МПа
Гибкость	10%	20%
Биологические тесты	Не токсичен	Не токсичен, не аллергенен
Механические испытания	Износостойкость 500 циклов, устойчивость к воде 95%,	Износостойкость 1000 циклов, устойчивость к воде 99%
Имплантологические испытания	Интеграция 85%, время заживления 3 недели	Интеграция 90% через 6 месяцев, время заживления 2 недели

В таблице 9 представлены результаты эксперимента, в котором были протестированы два материала для зубного протезирования - материал от нового поставщика ООО «Дентал-Сервис» и материал от прежнего поставщика ООО «Бриз».

В таблице представлены данные о технических характеристиках, биологических тестах, механических испытаниях и имплантологических тестах для каждого материала.

Можно увидеть, что материал от нового поставщика имеет более высокую плотность и прочность, чем материал от прежнего поставщика, а также более высокую износостойкость и устойчивость к воде. Также, в отличие от керамики, стеклокерамика не вызывает аллергических реакций, обеспечивает более высокую интеграцию с окружающей тканью и более быстрое время заживления ран.

Перейдём ко второму этапу в плане мероприятий по улучшению показателей качества продукции и их эффективности, в котором автором было предложено начать изготовление несъёмных протезов

В ООО «Стоматология» до 2019 года уже изготавливали протезы методом несъёмного зубного протеза, то есть нужное оборудование закупать не понадобится. После пандемии появилась проблема с поставкой необходимых материалов, поэтому данную процедуру убрали из списка предоставляемых услуг. С новым поставщиком данная проблема решилась, но необходимо обучить новый персонал работе с данной системой. Существует множество курсов и тренингов, которые могут помочь медицинскому персоналу овладеть навыками работы на CAD/CAM-технологиях.

Расчёты затрат на прохождение курсов приведены ниже в таблице 10.

Таблица 10 - Затраты на обучение работы на CAD/CAM-технологиях в ООО «Стоматология»

	Время, ч	Сумма, тыс.
Обучение одного сотрудника		
Медицинская сестра	36	4 000
Ассистент	36	4 000
Стоматолог-ортопед	36	4 000
Стоматолог-хирург	36	4000

Обучение 4 человек		
Медицинская сестра	36	4 000
Ассистент	36	4 000
Стоматолог-хирург	36	4000
Стоматолог-ортопед	36	4 000
Итого	144	16 000

Таким образом, исходя из данных таблицы, видно, что на обучение группы персонала компания потратит 16 000 рублей и 144 часа.

По окончании обучения было проведено тестирование по оценке качества обучения. Данные отражены в таблице 10.

Таблица 10 - Тестирование по оценке качества обучения в ООО «Стоматология»

Должность	Количество вопросов, шт	Количество правильных ответов, шт	Процент правильных ответов, %
Ассистент	30	26	87
Медицинская сестра	40	40	100
Стоматолог-ортопед	50	46	92
Стоматолог-хирург	50	48	96

В данной таблице представлены результаты тестирования усвоенных знаний сотрудников медицинского учреждения ООО «Стоматология». Процент правильных ответов показывает, что каждый сотрудник в высшей степени овладел навыком работы на CAD/CAM-технологиях

Перейдём к третьему пункту в плане мероприятий по улучшению показателей качества продукции и их эффективности, в котором автором было предложено продвижение клинике в онлайн-пространство, путём создания

сайта компании в сети Интернет и группы в социальной сети Вконтакте.
 Список приведён в таблице 11 .

Таблица 11 - Список затрат на создание сайта ООО «Стоматология»

№	Список работ	Цена, тыс. руб.	Результат
1	Продумывание структуры сайта, составление технического задания, изучение конкурентов и SEO-анализ сайта	28 000	Пакет документов. Список ключевых фраз для поисковых систем. SEO-аудит
2	Разработка фирменного стиля компании (логотип, визитные карточки, фирменный бланк, папка и конверт)	18 000	Эскизы логотипа на выбор в разных форматах
3	Разработка дизайна главной страницы сайта, в двух вариантах	18 000	Готовый дизайн главной страницы, два изображения
4	Создание на основе дизайна работающих html-страниц (верстка).	-	Итоговый вид главной страницы сайта
5	Установка, первичная настройка системы управления сайта. Создание структуры страниц.	15 000	Готовая верстка основных страниц сайта
6	Установка, первичная настройка системы	5 000	Работающий «скелет» сайта

	управления сайта. Создание структуры страниц.		
7	Интеграция готовой html-верстки в систему управления сайтом, программирование нестандартного функционала	36 000	Готовый сайт с пустыми разделами и страницами
8	Заполнение сайта контентом. SEO оптимизация контента.	15 000	Полностью готовый сайт со всей текстовой и графической информацией
9	Регистрация хостинга, домена, размещение сайта в интернете	-	Размещение сайта в интернете по выбранному домену
10	Отправление заявок на добавление сайта в основные поисковые системы и каталоги поисковых систем. Разовая SEO оптимизация сайта.	16 000	Ускоренная индексация сайта
	Итого	151 000	

Благодаря созданию сайта увеличился интерес к исследуемой организации, о чём свидетельствует статистика посещения сайта за 4 месяца. Данные изображены на рисунке 5.

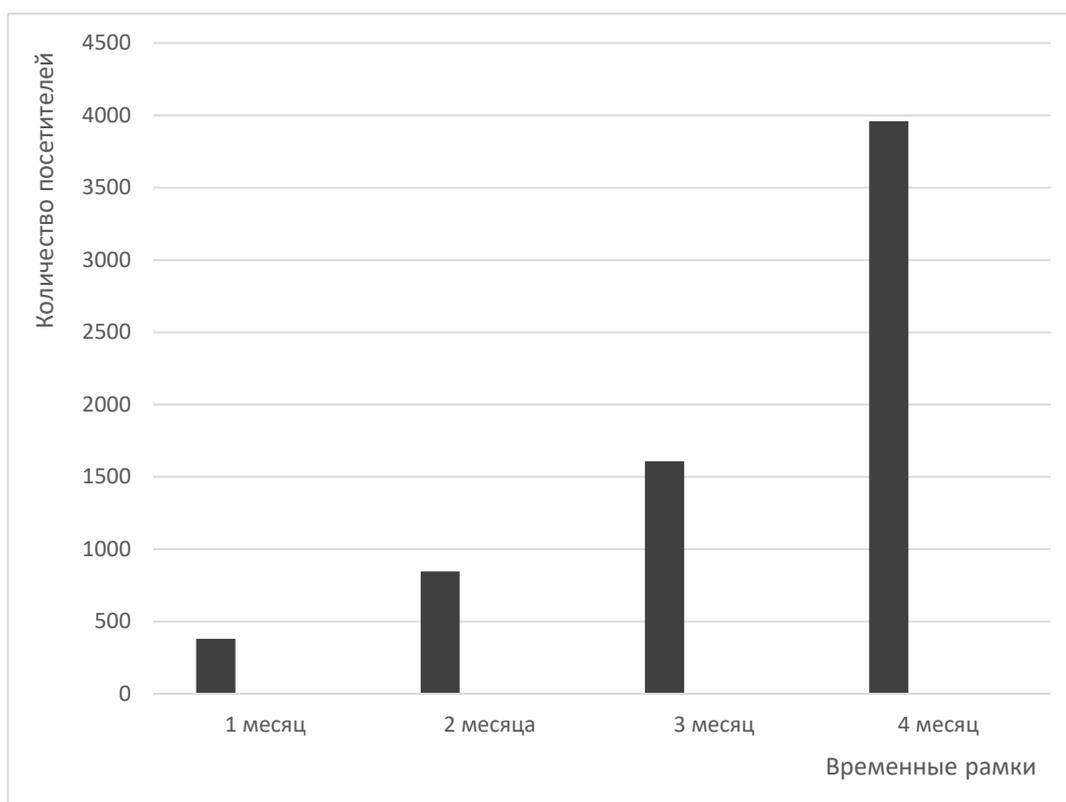


Рисунок 5 - Статистика посещения сайта ООО «Стоматология» за 4 месяца.

Благодаря созданию сайта появилась возможность найти новых клиентов и удержать старых. Исходя из статистики посещения сайта, делаем вывод о том, что потребителям интересен и полезен сайт исследуемой компании.

Общая сумма затрат и влияние на предложенные мероприятия представлена в таблице 12.

Таблица 12 - Сумма затрат и влияние предложенных мероприятия на ООО «Стоматология»

Мероприятие	Влияние на организацию	Сумма затрат, руб.
Новый поставщик качественных материалов для изготовления протезов	Заметно улучшение качества готовой продукции, уменьшение затрат на брак, увеличение конкурентоспособности	-
Изготовление несъёмных	Увеличилось количество	16 000

зубных протезов	оказываемых услуг, повышена квалификация персонала, увеличение эффективности производства	
Продвижение клиники в онлайн-пространство	Приток новых клиентов, появилась возможности онлайн-записи на приём, обратная связь с клиентами	151 000
Итого		167 000

Заключение

Стоматологическая клиника - это бизнес, который предоставляет множество услуг в области стоматологии, таких как лечение зубов, ортодонтические услуги, имплантация зубов, профилактические осмотры и многое другое. Спрос на услуги стоматологических клиник может быть различным в зависимости от многих факторов, таких как местоположение клиники, качество предоставляемых услуг, цены, репутация клиники и многое другое

Целью данной работы была разработка плана мероприятий по улучшению показателей качества и их эффективности.

При анализе результатов анкетирования было выявлено заметное улучшение качества протезов благодаря поставкам нового поставщика.

В ходе анализа результатов анкетирования было выявлено заметное улучшение качества протезов благодаря поставкам нового поставщика.

Благодаря созданию сайта появилась возможность найти новых клиентов и удержать старых. Исходя из статистики посещения сайта, делаем вывод о том, что потребителям интересен и полезен сайт исследуемой компании.

Благодаря проведенным мероприятиям заметно увеличилось качество продукции и улучшилось отношение со стороны потребителей к услугам, предоставляемым ООО «Стоматология».

Список использованной литературы

1. Конкурентоспособность [Электронный ресурс] — Режим доступа: https://dspace.tltsu.ru/bitstream/123456789/13932/1/Ряшенцев%20М.А._УКб-1600a.pdf. – Загл. с экрана.
2. Шкарина Т.Ю., Репина И.Б., Набокова А.А., Чуднова О.А., Зотова Н.В./ Международные принципы стандартизации. Ч. 2 Основные серии международных стандартов ИСО: учебное пособие / Инженерная школа ДВФУ / 2018 – 75 с.
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества» от 01.11.2015 г., [Электронный ресурс] // Портал: «Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации», URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200124394>. – Загл. с экрана.
4. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» от 01.11.2015 г., [Электронный ресурс] // Портал: «Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации», URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200124393>. – Загл. с экрана.
5. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» от 31.08.2001 г., [Электронный ресурс] // Портал: «Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации», URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200015260>. – Загл. с экрана.
6. Ватсон Г. Методология «Шесть сигм» для лидеров, или Как достичь 3,4 дефекта на миллион возможностей / Пер. с англ. А.Л. Раскина; Под науч. ред. Ю.П. Адлера. -М.: РИА «Стандарты и качество», 2006.
7. «Шесть сигм» [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://ur-pro.ru/encyclopedia/six-sigma/>. – Загл. с экрана.
8. Этапы методологии «Шесть сигм» [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://studfile.net/preview/9056548/page:2/>. – Загл. с экрана.
9. Total Quality Management [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://studfile.net/preview/1883472/page:5/>. – Загл. с экрана.

10. Г.В. Карвицкая / Взаимодействие с клиентами: Теория и практика маркетинговой деятельности/ URL:[https://vestnik.rsu.edu.ru/pdf/11_\(38\).pdf](https://vestnik.rsu.edu.ru/pdf/11_(38).pdf). – Загл. с экрана.
11. Процессный подход [Электронный ресурс] — Режим доступа:<https://studfile.net/preview/2099543/>. – Загл. с экрана.
12. Процессный подход. Методы и инструменты [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://actually.pro/0186.html>. – Загл. с экрана.
13. Польза процессного подхода [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www.kp.ru/guide/protsessnoe-upravlenie.html>. – Загл. с экрана.
14. Методика оценки систем менеджмента [Электронный ресурс] — Режим доступа: https://www.cfin.ru/management/iso9000/supplier_qs.shtml. – Загл. с экрана.
15. TQM [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://1stalin.ru/finansy/obshhee-upravlenie-kacestvom-tqm-principy-osobennosti-i-preimushhestva-v-biznese>. – Загл. с экрана.
16. Управление качеством [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www.cfin.ru/management/iso9000/qmanbook-3.shtml>. – Загл. с экрана.
17. Методы обучения персонала [Электронный ресурс] — Режим доступа:<https://hr-elearning.ru/kopilka-yeffektivnykh-metodov-obucheniya-personala/>. – Загл. с экрана.
18. Обратная связь от клиентов [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://sales-generator.ru/blog/obratnaya-svyaz-ot-klientov/>. – Загл. с экрана.
19. Грачев, С. А. Оценка и управление рисками: учеб. пособие / С. А. Грачев, М. А. Гундорова ; Владим. гос. ун-т им. А. Г. и Н. Г. Столетовых. – Изд. 2-е., испр. и доп. – Владимир: Издво ВлГУ, 2020. – 287 с. –
20. Риски проекта [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://practicum.yandex.ru/blog/riski-proekta-analiz-i-upravlenie/>. – Загл. с экрана.
21. Методы управления рисками [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://blog.iteam.ru/metody-upravleniya-riskami/>. – Загл. с экрана.

22. Риск-менеджмент [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://neiros.ru/blog/management/upravlenie-riskami-8-klyuchevykh-metodologiy-risk-menedzhmenta/>. — Загл. с экрана.
23. Обучение и развитие персонала [Электронный ресурс] — Режим доступа: https://lms2.sseu.ru/pluginfile.php/319304/mod_resource/content/1/Соловьев_Илюхина_гот.pdf. — Загл. с экрана.
24. Взаимоотношения с поставщиками [Электронный ресурс] — Режим доступа: https://fogsoft.ru/press_center/articles/10-stratigij-po-upravleniyu-vzaimootnosheniyami-s-postavshikami/. — Загл. с экрана.
25. Контроль качества продукции [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www.kom-dir.ru/article/1186-kontrol-kachestva-produktsii>. — Загл. с экрана.
26. Учение Деминга [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www.kinsmark.com/index.php/ru/glavnaya/960-news/1217-deming12>. — Загл. с экрана.
27. Маркелов, К. С. Инжиниринг качества / К. С. Маркелов. — Текст: непосредственный // Молодой ученый. — 2012. — № 7 (42). — С. 99-102. — URL: <https://moluch.ru/archive/42/5099/>. — Загл. с экрана.
28. Показатель качества стоматологических услуг [Электронный ресурс] — Режим доступа: https://disser.spbu.ru/files/2023/disser_panchenko.pdf. — Загл. с экрана.
29. Дезинфекция медицинских организаций [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www.zdrav.ru/articles/4293662595-dezinfektsiya-po-novomu-sanpinu-22-m02-09-ddtop>. — Загл. с экрана.
30. Операционная безопасность [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://nczd.ru/wp-content/uploads/2020/10/diss-ivanov.pdf>. — Загл. с экрана.
31. Понятие категории качества [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://studfile.net/preview/7291712>. — Загл. с экрана./
32. Повышение квалификации медицинских работников [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www.dirklinik.ru/article/107-povyshenie-kvalifikatsii-medrabotnikov-osobennosti>. — Загл. с экрана.

33. Контроль качества в стоматологии [Электронный ресурс] — Режим доступа:<https://www.gd.ru/articles/9262-kontrol-kachestva-stomatologii>. — Загл. с экрана.
34. Права потребителей [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/573956717>. — Загл. с экрана.
35. ГОСТ ISO 13485-2011 «Изделия медицинские. Системы менеджмента качества. Системные требования для целей регулирования» от 01.01.2013., [Электронный ресурс] // Портал: «Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации», URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200098790>. — Загл. с экрана.
36. Мониторинг безопасности [Электронный ресурс] — Режим доступа:https://revolution.allbest.ru/economy/00226365_0.html. — Загл. с экрана.
37. Политика в области качества [Электронный ресурс] — Режим доступа: https://ezetek.ru/docs/gost/ez_docs_025.pdf. — Загл. с экрана.
38. Система менеджмента качества [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200037689>. — Загл. с экрана.
39. Методика удовлетворенности клиентов [Электронный ресурс] — Режим доступа:https://rkcozmir.chn.medobl.ru/media/2018/10/31/1221487348/4_Pril._3_Metodika_ocenki_udovletv.pdf. — Загл. с экрана.
40. Шекшня С.В. Управление персоналом современной организации. Учебно-практическое пособие. Изд. 5-е, перераб. и доп. (Серии "Библиотека журнала "Управление персоналом") — М.: ЗАО "Бизнес-школа "Интел-Синтез", 2002. — 368 с.
41. Ивуть Р.Б., Пилипук Н.Н. Бизнес-план предприятия: Учеб. пособие. - Мн.: Выш. школа, 2000
42. Эстетическая стоматология [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://dostoma.ru/articles/chto-takoe-esteticheskaya-stomatologiya/>. — Загл. с экрана.

43. Основные направления стоматологии [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://dentlux.by/blog/osnovnye-napravleniya-v-stomatologii>. — Загл. с экрана.
44. Протезирование зубов [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://ulistom.ru/protezy-dlya-zubov/>. — Загл. с экрана.
45. Виды протезов [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://ulistom.ru/vidy-zubnyh-protezo/>. — Загл. с экрана.
46. Виды зубных протезов [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://ulistom.ru/vidy-zubnyh-protezo/>. — Загл. с экрана.
47. Изготовление зубных протезов [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://dentalroott.ru/articles/protezirovanie-zubov/izgotovlenie-zubnykh-protezo/>. — Загл. с экрана.
48. Этапы изготовления зубного протеза [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://kosmetik-dent.ru/kak-izgotavlivayut-semnyie-zubnyie-protezy/>. — Загл. с экрана.
49. Всё о протезировании [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://дм33.рф/blog/vidy-protezirovaniya>. — Загл. с экрана.
50. Материалы для зубных протезов [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://dentalroott.ru/articles/protezirovanie-zubov/material/>. — Загл. с экрана.
51. Найт Д.М. Маркетинг стоматологических услуг//ДентАрт, 1997, №1
52. Отзывы на Яндекс картах [Электронный ресурс] — Режим доступа:<https://yandex.ru/profile/1123817899>. — Загл. с экрана.
53. Как улучшить обслуживание клиентов [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://netology.ru/blog/03-2020-kak-uluchshit-obslujivanie>. — Загл. с экрана.
54. Эффективность рекламной компании [Электронный ресурс] --Режим доступа: <https://smmplanner.com/blog/kak-otsienit-effektivnost-rieklamnoi-kampanii-pokazatieli-mietody-niuansy/>. — Загл. с экрана.