

АНАЛИЗ ПРЕДПОЧТЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА РЫНКЕ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

Черкасов С.Н., Сахибгареева Э.Х., Сагдеева Т.Б., Сопова И.Л.

Самарский государственный экономический университет, кафедра прикладного менеджмента, г.Самара

Изучены принципы потребительского выбора коммерческих стоматологических услуг. Получены данные о значении таких факторов как индивидуальный доход, социальный статус, стремление к качественному обслуживанию.

Ключевые слова: потребительский выбор, стоматологические услуги.

Изучение предпочтений потребителей имеет важное значение при планировании деятельности организации, деятельность которой предполагает оказание услуг, в том числе и медицинского характера.

Цель данного исследования состояла в изучении факторов определяющих потребительский выбор клиентов частной медицинской организации стоматологического профиля. Исследование базировалось на материалах анкетирования и опроса 140 респондентов – посетителей коммерческой стоматологической клиники.

В результате проведенного исследования получены следующие результаты. Удельный вес женщин практически вдвое превышал удельный вес лиц мужского пола (64% против 32%). Большинство пациентов клиники имели высшее образование (68%) или незаконченное высшее (16%), реже (12%) средне-специальное образование.

Более половины пациентов клиники (60%) имеют или высокий уровень дохода (более 10000 руб. на одного члена семьи) или средний (от 5000 до 10000 руб. на одного члена семьи), причем большинство пациентов с высоким заработком (16% от общего числа опрошенных) занимают руководящий пост. Отметим, что большинство руководителей и сотрудников коммерческих организаций, а также предпринимателей из числа пациентов – это женщины.

Большинство пациентов выбрали коммерческое медицинское учреждение в надежде на более качественное обслуживание. Так считает 61,3% опрошенных. Четверть пациентов (25,8%) ответили, что надеются на более внимательное обслуживание, 9,7% - никогда не задумывались об этом, 3,2% считают, что бесплатная медицинская помощь практически недоступна и поэтому они обратились в коммерческое медицинское учреждение. Никто из опрошенных не отметил, что обратился в коммерческое медицинское учреждение по причине удобного расположения клиники. В первую очередь при выборе клиники пациенты обращали внимание на квалификацию медицинского персонала – 98%, вежливое обращение медицинского персонала 96%, качество лечения – 84%, реже на стоимость лечения 66%. Остальные критерии, такие как удобство записи, сервисное обслуживание, отсутствие очередей, приятная обстановка хотя и интересовали пациентов, однако далеко не определяли выбор лечебного учреждения.

Таким образом, полученная информация позволяет выстраивать маркетинговую политику медицинской организации целенаправленно в отношении той социальной группы, обслуживание которой наиболее эффективно с экономической точки зрения.

ЛИТЕРАТУРА

1. Сборник научных тезисов и статей «Здоровье и образование в XXI веке». 2009. Т. 11. № 4.
2. Сборник научных тезисов и статей «Здоровье и образование в XXI веке». 2008. Т. 10. № 4.
3. Сборник научных тезисов и статей «Здоровье и образование в XXI веке». 2007. Т. 9. № 4.
4. Сборник научных тезисов и статей «Здоровье и образование в XXI веке». 2006. Т. 8. № 4.
5. Сборник научных тезисов и статей «Здоровье и образование в XXI веке». 2005. Т. 7. № 4.
6. Сборник научных тезисов и статей «Здоровье и образование в XXI веке». 2004. Т. 6. № 4.
7. Сборник научных тезисов и статей «Здоровье и образование в XXI веке». 2003. Т. 5. № 4.
8. Сборник научных тезисов и статей «Здоровье и образование в XXI веке». 2002. Т. 4. № 4.
9. Сборник научных тезисов и статей «Здоровье и образование в XXI веке». 2001. Т. 3. № 4.
10. Сборник научных тезисов и статей «Здоровье и образование в XXI веке». 1999. Т. 1. № 4.
11. Электронный сборник научных трудов «Здоровье и образование в XXI веке». 2009. Т. 11. № 12.
12. Электронный сборник научных трудов «Здоровье и образование в XXI веке». 2008. Т. 10. № 12.
13. Электронный сборник научных трудов «Здоровье и образование в XXI веке». 2007. Т. 9. № 12.
14. Электронный сборник научных трудов «Здоровье и образование в XXI веке». 2006. Т. 8. № 12.
15. Электронный сборник научных трудов «Здоровье и образование в XXI веке». 2005. Т. 7. № 12.
16. Электронный сборник научных трудов «Здоровье и образование в XXI веке». 2004. Т. 6. № 12.
17. Электронный сборник научных трудов «Здоровье и образование в XXI веке». 2003. Т. 5. № 12.
18. Электронный сборник научных трудов «Здоровье и образование в XXI веке». 2002. Т. 4. № 1.
19. Электронный сборник научных трудов «Здоровье и образование в XXI веке». 2001. Т. 3. № 1.

ANALISIS OF PREFERENCE DENTAL SERVICE COSUMER

Cherkasov S.N., Sahibgareeva E.H., Sagdeeva T.B., Sopova I.L.

Samara state economic university, chair of applied manager, Samara

The research of principal of consumers choice of dental service. The result of this analysis have indicated on importance of individual income, social status and tendency to quality service.

Key words: consumers choice, dental service.