

Қарағанды мемлекеттік медицина университеті  
Хирургиялық стоматология кафедрасы

Тема:

«хирургиялық стоматологиядағы  
менеджмент және маркетинг»

Дайындаған: Мизанбаева Қ.

## жоспары:

- 1. Стоматологияда менеджмент пен маркетингтың рөлі
- 2. Стоматологиядағы маркетингтың рөлі
- 3. Менеджмент сапасы
- 4. Стоматологиядағы менеджменттің және маркетингтың құрылымы

- Медициналық қызмет көрсетудің маркетинг жүйесіндегі дәрігердің субъект ретіндегі мінездемесіне келесі аталғандар жатады:
- Дәрігерлік қызметтің мақсаты
- Дәрігерлік – кәсіптік топ
- Дәрігердің жұмысын бағалау
- Медициналық стандарт
- Медициналық процедура

Медико-диагностикалық топ медициналық қызмет көрсету жағдайлары

Дәрігерді медициналық қызмет көрсетудегі маркетинг саласында субъект ретінде қарастыру, оның кәсіптік қызметі мен жекелеген іс-әрекеттерін науқас арасындағы қарым-қатынасты мынамен байланыстыруға болады:

- А) медициналық қызмет көрсету ұсыныстарымен
- Б) белгілі дәрігерлік-кәсіптік санат
- В) Нақты қызмет көрсетумен анықталады

Белгілі болғандай,  
медициналық қызмет  
көрсетуде дәрігерлік  
ұсыныстар қазіргі  
кезеңде лицензиялау,  
стандартизациялау,  
аккредитациялау  
жүйесімен сипатталады.



- Менеджмент дегеніміз – өндірістік қызметтің тиімділігін арттыру мақсатында интеллектуалды қаржылы, шикізаттық, материалды ресурстарды басқару болып табылады. Стоматологиялық басқарулардың жолдар. Стоматологиялық қызмет көрсету нарығы медициналық қызмет көрсету нарығында ең дамып келе жатқан бөлім болып табылады. Бұл уақытта стоматологиялық ұйымдардың саны артады, біріншіден мемлекеттік елге ұйымдар, конкуренция элементтерінің болуы, медициналық ұйымдарда құрылымдары мен өлшемдерінің өзгерістері. Қазіргі кезеңде қандай да болмасын стоматологиялық ұйымдардан тәжірибеде менеджмент пен маркетинг даму сатысында.

- Менеджмент процесін құрастыратын функциялар
- Қандай да болмасын бір істі бастау үшін алдын ала жоспарлауға шешім қабылданады. Менеджментте бұл уақытта жанадан аспектілер ашылады, жоспарлау процесі түсінігін кеңейтеді, басқа да басқару функцияларымен байланыса отырып. Менеджмент алға қойған мақсатта бағалауда, ресурстарды дұрыс қолдана бітуде, ішкі және сыртқа координацияларда нақты әдістер ұсынады.

- Жоспарлау процесі барысында мақсаты мен міндеттері анықталғаннан кейін, менеджменттің негізгі функциясы болып ұйымдастыруды жаңартуға бағыталған, сол арқылы міндеттер де шешілуге тиісті. Менеджменттің келесі функциясы жоспарды іске асыру. Жоспарды құрастырып стоматологиялық ұйымды қалыптастырғаннан кейін жұмысты орындау үшін қажетті жағдай туғызу қажет.



- Басқару қызметтің келесі түрлерін қарастырады.
- 1. Бұйрық беру
- 2. Орындауды қадағалау
- 3. Өзін үлгі тұту
- 4. Мотивациялау
- 5. Ақпарат айырбастау
- 6. Міндеттемелерді бөлу

- Координация дегеніміз – дәрігердің іс қимылы мен басқа да персоналдардың стоматологиялық клиника қойған, алдағы мақсаттарға жету үшін бір-бірімен тығыз байланысын айтады.
- Қандай да болмасын жұмысын орындау үшін адамдар бір-бірімен бірігеді де оларды басқару қажеттілігі туындайды. Бұл уақытта басқару мазмұны жүйенің көлеміне тәуелді емес: бір топта бірнеше кісі қызмет атқарса (меншікті стоматологиялық бөлме) немесе біріккен стоматологиялық емханалар, бұл уақытта 150-200 дәрігер-стоматологтар жұмыс істеуі мүмкін.

- Басқарудың негізгі мағынасы қойған мақсатқа нәтижелі түрде шексіз болып табылады. Бұл жерде негізгі сөздің мағынасы «мақсат» екі ені белгілі. Философиялық тұрғыдан қарағанда мақсат бұл – адамдардың нақтылығы бекітілген қызметтерінен нәтижесі. Стоматологияда басқармалық қызметтің екі негізгі элементтері бар:
- Басқарудың субъектісі – бұл басқаратын, әсер ететін жүйе (әкімшілік, басқару мүшесі)
- Басқарудың объектісі – басқаратындар немесе нені басқаратындар.
- Басқарудың технологиясында басқару субъектісінің объектіге тікелей әсер енуі қарастырылады.

Стоматологиядағы басқарудың субъект және объект арасындағы өзара қарым-қатынастары  
Қандай да болмасын объектіні басқару жүйесінде 3 деңгейі бар:

- 1) стратегиялық
- 2) тактикалық
- 3) оперативті

Стратегиялық деңгейдің міндеттеріне жатады:  
Жоспарланған көлем бойынша және белгіленген уақыт бойынша алға қойылған мақсаттарға жету;

Стоматологиялық мамандық бойынша атқаратын қызметтерді жаңарту;

Стоматологиялық мекемелердің мүмкіндіктерін елестіріп отырып, сыртқы ортаның жағдайларына болжам жасай отырып жаңа мақсаттар ойлап табу. Сонымен, стратегиялық деңгейде қабылданған шешімдер бойынша жауапкершілік артылады, сол арқылы болашақта стоматологиялық мекемелердің жетістіктері анықталады.

Стоматологиялық мекемелердің бағытталған қызметтерінің жекелеген нәтижелеріне жетуде ұйымдастыру мен бақылауға, таңдап алынған стратегия бойынша қорды үнемдеп жұмсаруға тактикалық деңгей жауапты.

- Оперативті деңгей жекелеген мекемелердегі технологиялық процесстердің нәтижелі орындалуын қамтамасыз етеді.
- Стоматологиялық мекемелердің жұмыстарының нәтижесін жақсарту үшін, бұл нәтижелер неге алып елетінін басқарма дұрыс түсінгені жөн. Сонымен, денсаулық сақтау жүйесінің құрылымын білу, технологиялық процесстерді білу арқылы ғана стоматологиялық қызметтердің нәтижесін жақсартуға болады.

- Стоматологиялық мекемелердің басқармалары қол жеткізетін нәтижелер негізгі үш санатқа бөлінеді
- 1) Стоматологиялық мекемелердің шығынын азайту
- 2) Стоматологиялық қызмет көрсетуде халықтың көңілінен шығу.
- 3) Нәтижені жақсарту процесіне (медициналы, әлеуметтік, экономикалы) көп мөлшерде мекеме қызметкерлердің баулыған жөн. Сонымен, мекемелік әр басшысында менеджменттің тәжірибелік машықтануы болған жөн.

Технологиялық машықтану – белгілі бір аймақта технологиялық әдстермен және процесстермен қолдану. Өзіндік жеке машықтану – басқа адамдармен тіл табыса ілу, оларды түсіну, жұмыс барысында оларды алға қарай тарта білу.

Концептуальды машықтану – жұмыс орында бітімінің жоғары болуы, басқа адамдармен қарым-қатынасы, бақа мекемелер арасындағы қарым-қатынас.