

Секция 8

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ УСТОЙЧИВОГО И ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ АПК И СЕЛЬСКИХ ТЕРРИТОРИЙ

*Х. Левандовска, д-р экон. наук
Высшая школа имени П. Влодковица (Плоцк, Польша)*

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИЯХ ПОЛЬШИ

В условиях динамических изменений в окружающей среде стимулирование потребительского спроса на услуги требует создания дополнительных услуг, представляющих высокую ценность для клиента. Добавленный сервис дополняет базовые услуги, однако требует генерации и отбора новых идей, разработки и тестирования концепций, бизнес-анализа, разработки и маркетинга.

Реализация выдвигаемых предложений по введению дополнительных услуг в сфере здравоохранения должна поднять удовлетворенность пациентов и привести в будущем к высоким финансовым результатам организации. В целях проверки гипотезы проведено исследование в 2011 г. Участие в опросе приняли 367 респондентов, в том числе 235 — из пунктов оказания первой медицинской помощи и 112 — из аптек. Были также проведены прямые интервью с сотрудниками, работающими в клиниках (37 интервью), и с фармацевтами (23 интервью).

Создание дополнительных услуг в организациях здравоохранения повысит привлекательность предложения и обеспечит лояльность клиентов, хотя и увеличит стоимость услуг. Доходы организации возрастут, ее деятельность будет полнее отвечать интересам потребителей.

В исследованных клиниках и аптеках введение таких дополнительных услуг, как измерение кровяного давления, массы тела и роста (бесплатно), а также определение уровня сахара (за символическую плату), привело к увеличению удовлетворенности пациентов (клиентов), хотя не все воспользовались этой услугой.

Среди респондентов в основной группе около 43 % клиник отметили высокий уровень удовлетворенности своих пациентов в связи с введением дополнительных услуг, 32 % — средний, а 25 % клиник считают, что введение дополнительных услуг не повлияло на результаты деятельности организации (рис. 1).

Проведение опросов и интервью в аптеках позволило сделать следующие выводы: введение дополнительных услуг в 50 % случаев не приведет к какому-либо результату, потому что они не имеют спроса среди посетителей аптек, 23 % респондентов отметили удовлетворенность на

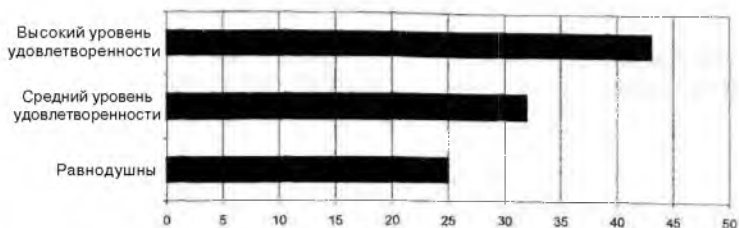


Рис. 1. Уровень удовлетворенности пациентов с введением дополнительных услуг в поликлиниках

Источник: собственная разработка автора.

среднем уровне; 27 % — убеждены, что данные услуги будут иметь значительное влияние (рис. 2).



Рис. 2. Уровень удовлетворенности пациентов с введением дополнительных услуг в аптеках

Источник: собственная разработка автора.

Дополнительные услуги, несмотря на повышение стоимости базовых услуг для клиентов, воспринимаются ими как фактор интеграции с организацией. Для организации целью их введения является стремление получить преимущества, которые в долгосрочной перспективе обещают высокие финансовые результаты.

Д. Роспедовска-Матрачек
Институт прикладной экономики (Скерневице, Польша)

ИССЛЕДОВАНИЕ УРОВНЯ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДОСТУПНОСТИ СФЕРЫ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИЯХ ПОЛЬШИ

Общая цель этого исследования заключается в том, чтобы исследовать территории с точки зрения уровня функционирования системы