

Міністерство освіти і науки України
Рівненський державний гуманітарний університет
Факультет документальних комунікацій, менеджменту, технологій та фізики
Кафедра документальних комунікацій та менеджменту

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти
за спеціальністю 073 «Менеджмент»
галузі знань 07 «Управління та адміністрування»

на тему: **«SMM-менеджмент у діяльності закладів охорони
здоров'я»**

Виконав: здобувач вищої освіти
2 курсу групи М-2 маг
денної форми навчання
Приста́вчук Ю́рій Іва́нович

Керівник: кандидат
економічних наук, доцент
Поляк Катерина Юріївна

АНОТАЦІЯ

Тема: SMM-менеджмент у діяльності закладів охорони здоров'я

Кваліфікаційна робота розміщена на 106 сторінках друкованого тексту, містить 9 рисунків, 26 таблиць, перелік посилань із 41 джерелом, 2 додатки.

Ключові слова: SMM-менеджмент, SMM-стратегія, управління, комунікація

Об'єктом дослідження є комунальне підприємство «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» Рівненської обласної ради, що надає висококваліфіковану стоматологічну лікувально-консультативну допомогу. Поліклініка знаходиться за адресою: м. Рівне, вул. Поштова, 11.

Предметом дослідження є особливості впровадження та використання SMM-менеджменту в комунікаційній діяльності КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» Рівненської обласної ради для підвищення ефективності взаємодії з пацієнтами та зміцнення іміджу закладу.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків.

Вступ містить обґрунтування актуальності вибраної теми, формулювання мети і завдань дослідження, опис об'єкта і предмета дослідження.

Перший розділ розкриває теоретичні аспекти SMM-менеджменту у діяльності закладів охорони здоров'я.

У **другому розділі** проаналізовано структуру управління КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР, проведено фінансово-економічний аналіз діяльності, наведено особливості SMM-менеджменту у діяльності поліклініки, проаналізовано специфіку використання основних інструментів SMM.

У **третьому розділі** узагальнено недоліки в SMM-менеджменту КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР та запропоновано шляхи їх усунення; наведено очікувані результати від впровадження запропонованих заходів.

Висновки містять рекомендації автора, реалізація яких зорієнтована на удосконалення SMM-менеджменту КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР.

SUMMARY

Topic: SMM management in the activities of healthcare institutions

The qualification work **consists** of 106 pages of printed text, 9 figures, 26 tables, a list of references with 41 sources, and 2 appendices.

Keywords: SMM management, SMM strategy, management, communication

The object of the study is the municipal enterprise 'Rivne Regional Dental Clinic' of the Rivne Regional Council, which provides highly qualified dental treatment and consulting services. The clinic is located at 11 Poshtova Street, Rivne.

The subject of the study is the peculiarities of implementation and use of SMM-management in the communication activities of the Rivne Regional Dental Clinic of the Rivne Regional Council to improve the efficiency of interaction with patients and strengthen the image of the institution.

The qualification work **consists** of an introduction, 3 chapters, and conclusions.

The **introduction** contains a justification of the relevance of the chosen topic, a statement of the purpose and objectives of the study, a description of the object and subject of the study.

The **first section** reveals the theoretical aspects of SMM management in the activities of healthcare institutions.

The **second section** analyses the management structure of the Rivne Regional Dental Clinic, conducts a financial and economic analysis of its activities, presents the peculiarities of SMM management in the clinic's activities, and analyses the specifics of using the main SMM tools.

The **third section** summarises the shortcomings in the SMM management of the Rivne Regional Dental Clinic of the ROR and suggests ways to eliminate them; the expected results from the implementation of the proposed measures are presented.

The **conclusions** contain the author's recommendations, the implementation of which is focused on improving the SMM management of the Rivne Regional Dental Clinic of the ROR.

Зміст

Вступ.....	8
1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ SMM-МЕНЕДЖМЕНТ У ДІЯЛЬНОСТІ	
ЗАКЛАДІВ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я	12
1.1 Огляд теоретичних аспектів SMM-менеджменту	12
1.2 Поняття SMM-стратегії.....	17
1.3 Особливості застосування SMM у сфері охорони здоров'я	24
1.4 Інструменти та методи аналізу ефективності SMM-кампаній	29
Висновки до розділу 1	35
2 SMM-МЕНЕДЖМЕНТ У ДІЯЛЬНОСТІ КП «РІВНЕНСЬКА	
ОБЛАСНА СТОМАТОЛОГІЧНА ПОЛІКЛІНІКА» РОР	38
2.1 Загальна характеристика комунального підприємства «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» Рівненської обласної ради	38
2.2 Фінансово-економічний аналіз діяльності КП «РОСП» РОР	45
2.3 Особливості SMM-менеджменту у діяльності КП "РОСП" РОР.....	57
2.4 Аналіз ефективності використання інструментів SMM у діяльності КП "РОСП" РОР	64
Висновки до розділу 2.....	72
3 ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ SMM-МЕНЕДЖМЕНТУ У	
ДІЯЛЬНОСТІ КП «РІВНЕНСЬКА ОБЛАСНА СТОМАТОЛОГІЧНА	
ПОЛІКЛІНІКА» РОР	75
3.1 Недоліки в SMM-менеджменті КП "РОСП" РОР	75
3.2 Пропозиції щодо удосконалення SMM-менеджменту КП «РОСП» РОР ..	79
3.2.1 Формування дерева цілей з метою удосконалення SMM-менеджменту КП «РОСП» РОР	79
3.2.2 Розробка та впровадження ефективної SMM-стратегії	81
3.2.3 Оптимізація організаційних та операційних процесів SMM-менеджменту КП "РОСП" РОР	85
3.2.4 Покращення якості контенту сторінок КП "РОСП" РОР у соціальних мережах та взаємодії з аудиторією	87
3.2.5 Розробка комплексного плану заходів	90
3.3 Очікувані результати від впровадження заходів з удосконалення SMM-менеджменту КП «РОСП» РОР	91

Висновки до розділу 3	95
Висновки та пропозиції	97
Перелік використаної літератури	102
Додаток А. Фінансова звітність КП «РОСП» РОР	107
Додаток Б. Опитувальник для визначення ключових цільових аудиторій КП «РОСП» РОР та їх потреб	108