



**Международно Висше Бизнес Училище**  
**International Business School**

*специалност Бизнес администрация*

# **КУРСОВА РАБОТА**

**НА ТЕМА:**

**ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА ОТ ПУБЛИЧНА  
ЗДРАВНА УСЛУГА НА ОПТИМУС КЕЪР АД**

**Изготвил:**

**Проверил:**

**2017**

## **1. Проблем и цел**

Опитът, който клиентите имат може да бъде изследван по различни начини. Настоящото изследване може предостави оценки за удовлетвореността на клиентите и статистически констатации за изпълнението на услуга и да предостави информация с оглед подобряване на качеството на услугите.

Обект на изследване е удовлетвореността на клиентите.

Целта на изследване: оценката е средство с оглед на предприемане на промени в организацията на дейност за здравното заведение.

Оценката на удовлетвореността на потребителите включва събиране на данни, които дават информация за това колко доволни или недоволни са клиентите от обслужване на здравното заведение. Също така, данните могат да бъдат използвани за да се разберат причините за нивото на удовлетвореност. Тази информация може да бъде събрана и анализирани по много различни начини.

Оценката на удовлетвореността на потребителите ще се извърши въз основа на въпросник.

Оценката на удовлетвореността на клиентите е мотивирано от желанието да се постави фокус върху клиентите в центъра на организацията.

Оценката на удовлетвореността на потребителите ще позволи на организацията да разбере проблемите, или ключови движещи сили за удовлетвореността или недоволството. Разбирането за нивото на удовлетвореност на клиентите и защо, ще помогне на Оптимус Кеър АД по-ефективно да съсредоточи своето време и ресурси. Оценката на удовлетвореността ще помогне да се разбере какво може и какво не може да се контролира.

Най-важното е, че оценката на удовлетвореността на клиентите ще помогне на организацията да се фокусира върху своите клиенти и да стимулира персонала, както и висшия мениджмънт спрямо целта за подобряване на клиентското преживяване опит.

Качеството изследване на потребители ще помогне на Оптимаус Кеър АД да сегментира своите клиенти.

2. Въпросник - <https://docs.google.com/a/ue-varna.bg/forms/d/e/1FAIpQLSeklxPoCAaGIA-Fwz9CvjwTZs4qjZPuqBQw-fbHma79zAWs0Q/viewform?c=0&w=1>

### 3. Анализ на резултати

Съгласно по-долната фигура 1 в изследването са взели участие 9 респондента като 55,6% са тези с възраст между 30-45 години. На второ място са лицата във възрастовия диапазон 46-60 години.

Фиг.1 Възраст на респондентите



Фиг. 2 показва, че 62,5% от респондентите са жени