

## Рецензия

на выпускную квалификационную работу магистра Андрухович А.Н. на тему: Разработка стратегии продвижения бренда реабилитационных услуг на основе стратегии клиентского опыта (customer experience strategy) на примере санатория-профилактория «Жемчужина Севера».

Перспективным направлением развития медицинского учреждения, в том числе санатория, привлечения и удержания клиентов представляется создание положительного имиджа и репутации медицинского учреждения в качестве бренда. Объектом исследования является бренд санатория-профилактория, расположенный в городе Ухта в новом микрорайоне, на благоустроенной набережной реки Чибью, в шаговой доступности от лесопарковой зоны.

Четко сформулирована цель исследования: «Изучить процесс формирования положительного имиджа и репутации санаторно-профилактического учреждения на примере создания бренда». Для раскрытия цели работы Андрухович А.Н. сформулировала 5 задач, определила объект исследования и предмет исследования. Обзор литературы по проблеме позволяет сосредоточиться на основных нерешенных аспектах, таких как наличие сезонного колебания спроса на медицинские услуги, высокой изменчивости рыночной конъюнктуры вследствие изменений спроса на медицинские услуги (на фоне эпидемий, продвижения «модных» методик, новых методов диагностики), необходимости персонификации и индивидуализации медицинских услуг, нерационального потребительского поведения пациента. Подробно описана структура санатория, штаты медицинского персонала, направления лечения в санатории, правила внутреннего распорядка отделения, оснащение.

Работа включает сбор и анализ данных о структуре санатория-профилактория «Жемчужина Севера», оценку сильных и слабых сторон организации, анализ конкурентов на рынке медицинских услуг, анализ позиционирования бренда на рынке медицинских услуг, разработку стратегии повышения лояльности клиентов к бренду и качества сервисного обслуживания.

Автор сформулировала конкретные практические рекомендации, направленные на совершенствование рекламы санатория, на основе SWOT-анализа выделила сильные и слабые стороны, возможности и угрозы, оказывающие неблагоприятное влияние на деятельность компании. Список использованной литературы содержит более 40 актуальных источников.

Кроме того, в приложениях приводятся «Техническое задание на создание креатива», «медиаплан для интернет-кампании», «Бриф на разработку сайта и на наружную рекламу».



В целом, выпускная квалификационная работа Андрухович А.Н. соответствует требованиям, предъявляемым к работам выпускников магистратуры по специальности 32.04.01 – общественное здравоохранение.

Рецензент

Кочорова Л.В.

«20» февраля 2024 г.

