

Quality of Veterinary Services

L.A. Fedyk¹, ANO HE World Academy of Quality, Prof. Dr., flarisa1961@mail.ru

I.S. Pundel'², VCS All-Russian Register, info@9000-2001.ru

G.S. Guseva³, FBI of Sverdlovsk Region Veterinary Department of Ekaterinburg (FBISR Veterinary Department of Ekaterinburg)

N.A. Ul'yanchenko⁴, FBISR Veterinary Department of Ekaterinburg

O.B. Krupina⁵, FBISR Veterinary Department of Ekaterinburg

¹ Rector, Tyumen, Russia

² Chairman of Directors Board, Tyumen, Russia

³ Head, Ekaterinburg, Russia

⁴ Deputy Head, Ekaterinburg, Russia

⁵ Chief Accountant, Ekaterinburg, Russia

Citation: Fedyk L.A., Pundel' I.S., Guseva G.S., Ul'yanchenko N.A., Krupina O.B. Quality of Veterinary Services, *Kompetentnost' / Competency (Russia)*, 2022, no. 7, pp. 37–41.
DOI: 10.24412/1993-8780-2022-7-37-41

key words

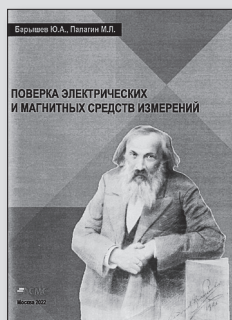
animal disease control veterinary station, process landscaping, process mapping, critical points, service quality, improvement

We have reviewed the stages of implementation of the Leading network of state veterinary clinics project. The initiator of the project is the State Budgetary Healthcare Institution Department of Veterinary Medicine of the City of Ekaterinburg. The goal of the project is to provide the population with the highest quality veterinary services. An important role in the implementation of the project belonged to the specialists of the All-Russian Register. In the process of training, the working group formed a landscape design of processes, mapped all processes with the identification of critical points and determination of acceptable values, carried out staff training, and reformed the wage system. As a result of the project, every fourth client of the clinic returns for the next service, every third is ready to recommend the clinic's specialists to their friends, which indicates the high quality of the services provided. We found out that during the implementation of this project, it was not the financial capabilities of the institution that were of primary importance, but a team of like-minded people, knowledge of information and mechanisms for its analysis, knowledge and skills in the field of quality management.

НОВАЯ КНИГА

Барышев Ю.А., Палагин М.Л.

Проверка электрических и магнитных средств измерений



Учебное пособие. — М.: АСМС, 2022

Учебное пособие разработано в соответствии с учебной программой по специализации «Проверка и калибровка средств электрических и магнитных измерений» на основании ФЗ «Об обеспечении единства измерений» и «О техническом регулировании», изменяющих их федеральных законов, а также актуальных нормативных документов.

Пособие предназначено для инженерно-технических работников, экспертов и специалистов метрологических служб предприятий, а также поверителей средств измерений и специалистов по калибровке, повышающих квалификацию в области проверки и калибровки средств электрических измерений. Издание также может быть полезно для инженерно-технических работников научно-исследовательских институтов, сотрудников, работающих в области метрологии, магистров, аспирантов и преподавателей вузов и других учебных заведений.

По вопросам приобретения обращайтесь по адресу: Академия стандартизации, метрологии и сертификации (АСМС), 109443, Москва, Волгоградский пр-т, 90, корп. 1. Тел. / факс: 8 (499) 742 4643. Факс: 8 (499) 742 5241. E-mail: info@asms.ru