

ISSN 2311-455X

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Московская государственная академия ветеринарной
медицины и биотехнологии имени К. И. Скрябина»
Издательский дом «Научная библиотека»

**Научно-практический
журнал**

ВЕТЕРИНАРИЯ, ЗООТЕХНИКА И БИОТЕХНОЛОГИЯ

**VETERINARIYA,
ZOOTEKHNIIYA I
BIOTEKHNLOGIYA**

**Организация работы сети коммерческих
ветеринарных клиник в условиях мегаполиса**

**Гидротерапия в реабилитации мелких
домашних животных**

**Динамика изменения кислотно-основного
и газового состава крови при проведении
лапароскопических операций у собак**

**Влияние фиксаторов, покрытых нитридами
титана и гафния на состояние регионарных
лимфатических узлов при интрамедуллярном
остеосинтезе в эксперименте**

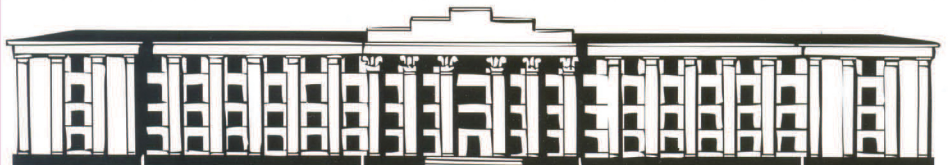
**Использование перьевой муки в рационах
молодняка норок**

**Токсикокинетика никеля в организме
кур в условиях экспериментального
субхронического отравления
дихлоридом металла**

№ 7

июль

2014



**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Московская государственная академия ветеринарной
медицины и биотехнологии имени К. И. Скрябина»
Издательский дом «Научная библиотека»**

ВЕТЕРИНАРИЯ, ЗООТЕХНИЯ И БИОТЕХНОЛОГИЯ

Научно-практический журнал

№ 7, 2014 г.

Москва

Veterinariya, Zootekhnika i Biotekhnologiya

Scientific and practical journal
published once a month
№ 7, 2014

The journal is registered in the Ministry of Communications and Mass Communications, the Federal Service for Supervision of Communications, Information Technologies and Mass Communications (ROSKOMNADZOR).
Certificate of Mass Media Registration PI № FS 77 – 55860 from 07.11.2013

Founders:

Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Professional education
«Moscow State Academy of Veterinary Medicine and Biotechnology named K. I. Skryabin»,
Ltd. «Publishing house «SCIENTIFIC LIBRARY»

Publisher: LLC «Publishing house «SCIENTIFIC LIBRARY»

Chief Editor:

Balakirev N.A. – RAN academician, FGBOU VPO MGAVM&B

Members of the editorial Board:

Vasilevich F. I. – RAN academician, FGBOU VPO MGAVM&B
Gulyukin M. I. – RAN academician, GNU VIEV
Devrishov D. A. – RASKHN corresponding member, FGBOU VPO MGAVM&B
Zaitsev S. Yu. – Doctor of Biological Sciences, Professor FGBOU VPO MGAVM&B
Kochish I. I. – RASKHN corresponding member, FGBOU VPO MGAVM&B
Lysenko N. P. – Doctor of Biological Sciences, Professor FGBOU VPO MGAVM&B
Maksimov V. I. – Doctor of Biological Sciences, Professor FGBOU VPO MGAVM&B
Sotnikova L. F. – Doctor of Biological Sciences, Professor FGBOU VPO MGAVM&B
Samuilenko A. Ya – RAN academician, GNU VNIT&BP
Slesarenko N. A. – Doctor of Biological Sciences, Professor FGBOU VPO MGAVM&B
Stekolnikov A. A. – RASKHN correspondent member, FGBOU VPO SPbGAVM

Editorial Board of Experts:

Tinaeva E. A. – Doctor of Biological Sciences, Professor FGBOU VPO MGAVM&B (chairman)
Bakai A. V. – Doctor of Biological Sciences, Professor FGBOU VPO MGAVM&B
Vasilevsky N. M. – Doctor of Veterinary Sciences, Professor FGBOU VPO MGAVM&B
Gavrilov V. A. – Doctor of Veterinary Sciences, Professor FGBOU VPO MGAVM&B
Gryazneva T. N. – Doctor of Biological Sciences, Professor FGBOU VPO MGAVM&B
Dorozhkin V. I. – RASKHN corresponding member, GNU VNIIVSGE
Danilevskaya N. V. – Doctor of Veterinary Sciences, Professor FGBOU VPO MGAVM&B
Kozlov S. A. – Doctor of Biological Sciences, Professor FGBOU VPO MGAVM&B

Official address:

127566, Moscow, Altufievskoe highway,
house 48, building 2

Phones: +7 (495) 592-2998, 8-916-925-5954

E-mail: idnb11@yandex.ru, sci@mgavm.ru

Internet: : <http://www.sciencelib.ru>

Signed for printing: 24.07.2014. Format 60x90 1/8
The price is negotiable. Number of sheets – 12,5 P.L. Edition

**Printing-house of Ltd. «Kantsler» Yaroslavl,
ul. Polushkina Roshcha, 16, 66A
E-mail: kancler2007@yandex.ru**

Articles are read.

Reprinting the materials published in the journal
«Veterinariya, zootekhnika i biotekhnologiya» is
permitted only by the written permission of the
publisher.

Advertisers are responsible for authenticity of ads.

The journal is included into the Russian scientific
citation index indexed in: Scientific electronic library
ELIBRARU.RU (Russia).

The points of view of the authors of the articles may not
coincide with those of the editorial office staff.

Ветеринария, Зоотехния и Биотехнология

Научно-практический журнал

Выходит 1 раз в месяц

№ 7, 2014

Журнал зарегистрирован в Министерстве связи и массовых коммуникаций, Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (РОСКОМНАДЗОР). Свидетельство о регистрации средства массовой информации ПИ № ФС 77 – 55860 от 07.11.2013

Учредители: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московская государственная академия ветеринарной медицины и биотехнологии имени К. И. Скрябина, Общество с ограниченной ответственностью «Издательский дом «НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА»

Издатель: ООО «Издательский дом «НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА»

Главный редактор:

Балакирев Николай Александрович – академик РАН, ФГБОУ ВПО МГАВМиБ

Члены редакционной коллегии:

Василевич Ф. И. – академик РАН, ФГБОУ ВПО МГАВМиБ
Гулюкин М. И. – академик РАН, ГНУ ВИЭВ
Девришов Д. А. – член-корреспондент РАСХН, ФГБОУ ВПО МГАВМиБ
Зайцев С. Ю. – доктор биологических наук, профессор ФГБОУ ВПО МГАВМиБ
Кочиш И. И. – член-корреспондент РАСХН, ФГБОУ ВПО МГАВМиБ
Лысенко Н. П. – доктор биологических наук, профессор ФГБОУ ВПО МГАВМиБ
Максимов В. И. – доктор биологических наук, профессор ФГБОУ ВПО МГАВМиБ
Сотникова Л. Ф. – доктор биологических наук, профессор ФГБОУ ВПО МГАВМиБ
Самуйленко А. Я. – академик РАН, ГНУ ВНИТиБП
Слесаренко Н. А. – доктор биологических наук, профессор ФГБОУ ВПО МГАВМиБ
Стекольников А. А. – член-корреспондент РАСХН, ФГБОУ ВПО СПБГАВМ

Редакционно-экспертный совет:

Тинаева Е. А. – доктор биологических наук, профессор ФГБОУ ВПО МГАВМиБ (председатель)
Бакай А. В. – доктор биологических наук, профессор ФГБОУ ВПО МГАВМиБ
Василевский Н. М. – доктор ветеринарных наук, профессор ФГБОУ ВПО МГАВМиБ
Гаврилов В. А. – доктор ветеринарных наук, профессор ФГБОУ ВПО МГАВМиБ
Грязнева Т. Н. – доктор биологических наук, профессор ФГБОУ ВПО МГАВМиБ
Дорожкин В. И. – член корреспондент РАСХН, ГНУ ВНИИВСГЭ
Данилевская Н. В. – доктор ветеринарных наук, профессор ФГБОУ ВПО МГАВМиБ
Козлов С. А. – доктор биологических наук, профессор ФГБОУ ВПО МГАВМиБ

Юридический адрес журнала:

127566, г. Москва, Алтуфьевское шоссе, д. 48, корп. 2

Телефоны: +7 (495) 592-2998, 8-916-925-5954

E-mail: idnb11@yandex.ru, sci@mgavm.ru

Internet: <http://www.sciencelib.ru>

Верстка: Свиридова О.Г.

Подписано в печать: 24.07.2014. Формат 60x90 1/8

Цена договорная. Объем 12,5 п.л. Тираж 5000 экз.

Отпечатано в типографии ООО «Канцлер»

г. Ярославль, ул. Полушкина Роща, 16, строение 66а

E-mail: kancler2007@yandex.ru

Статьи рецензируются

Перепечатка материалов, опубликованных в журнале «Ветеринария, зоотехния и биотехнология», допускается только с письменного разрешения редакции

Ответственность за достоверность рекламных объявлений несут рекламодатели

Журнал включен в Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), индексируется в Научной электронной библиотеке ELIBRARU.RU (Россия)

Точка зрения авторов статей может не совпадать с мнением редакции

© ФГБОУ ВПО «Московская государственная академия ветеринарной медицины и биотехнологии имени К.И. Скрябина»

© ООО «Издательский дом «НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА»

Подписка на журнал во всех отделениях связи по каталогу «Пресса России» – индекс 41440

CONTENTS

VETERINARY SCIENCE

Vasilevskiy N. M., Ershov P. P., Semchenko R. A. Organization of work of the commercial network of veterinary clinics in the city	6
Usha B. V., Kozlov S. V., Violin B. V. Tilorone toxic effects on broilers in acute and subchronic experiments	12
Vilkovyskiy I. F., Chernjavskaja A. V., Marchenko K. I. Hydrotherapy in the rehabilitation of small animals	16
Pozyabin S. V., Shumakov N. I. Dynamics of changes in acid-base and gas composition of blood during the laparoscopic surgery in dogs	28
Baklanova D. A. Effect of fixatives, titanium nitride coated and hafnium in the status of regional lymph nodes with intramedullary nailing in an experiment	33
Pekurovskiy D. A., Kontsevaya S. U. Prevalence of dentofacial anomalies of horses ..	41
SCHOOL OF VETERINARY OPHTHALMOLOGY	47
Solomakhina L. A. Infectious uveitis in cats	48

ZOOTECHNICS

Balakirev N. A., Orlova E. A. The use of feather meal in young minks diets	59
Kutsan A. T., Orobchenko A. L., Nawfal Hammadi Jasim. Toxicokinetic nickel in organism of hens after experimental subchronic poisoning of metal dichloride	64

BIOTECHNOLOGY

Zaitsev S. Yu., Shaposhnikov M. N., Solovyova D. O., Tsarkova M. S. Fluorescent dyes: properties and application in cell biology	73
Korvyakov A. M., Tishenkov P. I. Probiotic influence tetralaktobakterina on chemical structure and nutritiousness of a clover silo from new-mown weight	85

NEWS, EVENTS, COMMENTS	90
-------------------------------------	----

ANNIVERSARY

Vasilevich Fedor Ivanovich (65-th anniversary)	98
---	----

СОДЕРЖАНИЕ

ВЕТЕРИНАРИЯ

Василевский Н. М., Ершов П. П., Семченко Р. А., Осадчая А. И. Организация работы сети коммерческих ветеринарных клиник в условиях мегаполиса	6
Уша Б. В., Козлов С. В., Виолин Б. В. Влияние тилорона на организм цыплят в остром и субхроническом экспериментах	12
Вилковыский И. Ф., Чернявская А. В., Марченко К. И. Гидротерапия в реабилитации мелких домашних животных	16
Позябин С. В., Шумаков Н. И. Динамика изменения кислотно-основного и газового состава крови при проведении лапароскопических операций у собак	28
Бакланова Д. А. Влияние фиксаторов, покрытых нитридами титана и гафния на состояние регионарных лимфатических узлов при интрамедуллярном остеосинтезе в эксперименте	33
Пекуровский Д. А., Концевая С. Ю. Распространенность зубочелюстных аномалий у лошадей	41
ШКОЛА ВЕТЕРИНАРНОЙ ОФТАЛЬМОЛОГИИ	47
Соломахина Л. А. Инфекционные увеиты кошек	48

ЗООТЕХНИЯ

Балакирев Н. А., Орлова Е. А. Использование перьевой муки в рационах молодняка норок	59
Куцан А. Т., Орбченко А. Л., Джасим Навфал Хаммади. Токсикокинетика никеля в организме кур в условиях экспериментального субхронического отравления дихлоридом металла	64

БИОТЕХНОЛОГИЯ

Зайцев С. Ю., Шапошников М. Н., Соловьева Д. О., Царькова М. С. Флуоресцентные красители: свойства и применение в клеточной биологии	73
Корвяков А. М., Тищенко П. И. Влияние пробиотика тетралактобактерина на химический состав и питательность клеверного силоса из свежескошенной массы	85

НОВОСТИ, СОБЫТИЯ, КОММЕНТАРИИ	90
--	----

ЮБИЛЕЙ

Василевич Федор Иванович (к 65-летию)	98
--	----

Организация работы сети коммерческих ветеринарных клиник в условиях мегаполиса

Н. М. Василевский

доктор ветеринарных наук, профессор кафедры эпизоотологии и организации ветеринарного дела, Московская государственная академия ветеринарной медицины и биотехнологии имени К. И. Скрябина,
Москва, Российская Федерация
E-mail: vnickm@mail.ru

П. П. Ершов

кандидат ветеринарных наук, руководитель Учебно-диагностического лечебно-профилактического ветеринарного Центра Московской государственной академии ветеринарной медицины и биотехнологии имени К. И. Скрябина,
Москва, Российская Федерация
E-mail: 6643641@gmail.com

Р. А. Семченко

коммерческий директор ЗАО «Городская Ветеринарная Справочная»,
Москва, Российская Федерация
E-mail: ruslan@1vet.ru

А. И. Осадчая

ассистент кафедры эпизоотологии и организации ветеринарного дела,
Московская государственная академия ветеринарной медицины и биотехнологии имени К. И. Скрябина, Москва, Российская Федерация
E-mail: small.orange.fox@gmail.com

Аннотация

Представлены материалы по организации работы коммерческой Сети ветеринарных клиник «Свой Доктор». Выявлены критерии спроса на ветеринарные услуги, получения прибыли или иных выгод: доступность упрощенная регистрация животных и их владельцев, создание в сети ветеринарных учреждений единой клиентской базы, использование современных средств связи, профильность специалистов и их профессионализм, кадровая политика кампании, организация выездной ветеринарной службы, постоянное расширение спектра услуг.

Врачи в сети ветеринарных клиник мегаполиса оказывают ветеринарную помощь собакам, кошкам, другим популярным домашним питомцам – мелким грызунам (хомячки, крысы), кроликам, хорькам, птицам, а также экзотическим животным (черепахи, змеи, игуаны, хамелеоны) и другим.

Номенклатура дел в сети ветеринарных клиник представлена документами учета ветеринарных услуг, договорами на оказание ветеринарных услуг, ритуальных услуг и другими. Соответствующая документация ведется и на участке кадровой работы.

Структурные подразделения клиник сети «Свой Доктор» представлены лечебными и диагностическими отделениями, административно-хозяйственной частью. В каждой клинике имеется уголок потребителя, где представлена лицензия, прейскуранты на ветеринарные и стационарно-гостиничные услуги, лабораторно-диагностические исследования и другие, а также информация о льготах.

Ключевые слова: ветеринарное предпринимательство, ветеринарная клиника, организация работы.

Organization of work of the commercial network of veterinary clinics in the city

N. M. Vasilevskiy

doctor of veterinary Sciences, Professor, Department of epizootology and the organization of veterinary, Moscow State Academy of Veterinary Medicine and Biotechnology named after K. I. Skryabin, Moscow, Russian Federation.
E-mail: vnickm@mail.ru

P. P. Ershov

candidate of veterinary Sciences, head of the Training diagnosticheskii of preventive and curative veterinary Centre Moscow State Academy of Veterinary Medicine and Biotechnology named after K. I. Skryabin, Moscow, Russian Federation.
E-mail: 6643641@gmail.com

R. A. Semchenko

commercial Director of «City Veterinary Reference», Moscow, Russian Federation.
E-mail: ruslan@1vet.ru

A. I. Osadchaya

assistant Professor, Department of epidemiology and organization of veterinary Moscow State Academy of Veterinary Medicine and Biotechnology named after K. I. Skryabin, Moscow, Russian Federation.
E-mail: small.orange.fox@gmail.com

Abstract

Submissions of work organization commercial organization Network of veterinary clinics «Your Doctor». The criteria of demand for veterinary services, profit or other benefits: the availability of simplified registration of animals and their owners, the Association clinics in the network of veterinary institutions with a single customer base, the use of modern means of communication, the specialization of experts and their professionalism, personnel policy within the campaign, organizing a mobile veterinary service, constant expansion of the range of services.

Physicians in the network of veterinary clinics metropolis provide veterinary care to dogs, cats, and other popular Pets – small rodents (hamsters, rats), rabbits, ferrets, birds, and exotic animals (turtles, snakes, iguanas, chameleons) and others. The nomenclature used in the network of veterinary clinics presented by the records of veterinary services, registration of contracts for the provision of veterinary services, pre-appointment, funeral services and other. Appropriate documentation is maintained at the site and personnel work.

The structural unit of the clinics network «Your Doctor» presents medical and diagnostic departments, administrative part. In each clinic includes an area of the consumer, where the license price lists on veterinary and hospital-hotel services and laboratory and diagnostic studies and other information about benefits.

Keywords: veterinary entrepreneurship, veterinary clinic, the organization of work.

Введение. Рынок ветеринарных услуг в Российской Федерации имеет тенденцию стабильного развития. В последние годы в стране, особенно в крупных городах были созданы многочисленные ветеринарные клиники под различными названиями: ветеринарный центр, лечебно-консультативный центр, ветеринарное общество с ограниченной ответственностью, косметологический кабинет, гостиница для собак и кошек, кинологический центр, зооветеринарный салон, ветеринарный кабинет и т.д. [1, 7]. Деятельность частных ветеринарных клиник систематически совершенствуется, так как они способны вкладывать дополнительные средства на инновацию диагностических, лечебных и профилактических мероприятий, что подтверждается постоянным улучшением их материально – технической базы, расширением перечня оказываемых ветеринарных услуг. Одновременно осуществляется повышение квалификации ветеринарных специалистов, улучшается качество управления ветеринарной деятельностью [5, 7, 8].

При организации собственного бизнеса ветеринарный специалист должен определиться в какой форме организовать предпринимательскую деятельность – от индивидуальной трудовой деятельности до достаточно сложных коммерческих структур с филиалами или же организация ветеринарного бизнеса в форме франшизы [4].

В сложившихся рыночных условиях сформировались основные концепции в совершенствовании и перехода на новые стандарты управления, предъявляющие особые требования к организации работы предприятий, в том числе и ветеринарных клиник [2, 3, 6].

Целью данной работы является изучение и анализ опыта организации работы сети коммерческих ветеринарных клиник в условиях мегаполиса.

Материал и методы. Работа выполнена на базе сети ветеринарных клиник «Свой Доктор» г. Москвы. Первая клиника «Свой Доктор» была открыта в апреле 2010 г., а в августе стала функционировать вторая. Сегодня в составе компания 12 современных, круглосуточно работающих, полнофункциональных ветеринарных клиник, расположенных в Москве и Московской об-

ласти, с общей площадью рабочих помещений более 4 тыс. кв.м. В штате клиник Сети более 300 сотрудников, более 100 рабочих мест компьютеризированы. Из 112 квалифицированных ветеринарных врачей 10 кандидатов наук, 6 – являются постоянными докладчиками на международных ветеринарных конференциях, более 30 – имеют узкую специализацию.

Результаты и их обсуждение. Сеть ветеринарных клиник «Свой Доктор» – коммерческая организация, созданная для удовлетворения рыночного спроса на ветеринарные услуги, получения прибыли или иных выгод. Исследуя организационную структуру ветеринарных клиник сети выявлены критерии, оказывающие положительное влияние на величину спроса ветеринарных услуг: доступность (близко к дому, круглосуточная работа), упрощенная регистрация животных и их владельцев (электронная система), объединение клиник в сеть ветеринарных учреждений с единой клиентской базой, использование современных средств связи (запись к специалисту через интернет и по телефону, консультации по телефону (call-центры/интернет (skype, isq)), профильность специалистов (ветеринарные терапевты, хирурги и т.д.) и их профессионализм, кадровая политика внутри компании (разделение обязанностей, должностные инструкции для сотрудников – регистратура, терапия, стационар, специализированные врачи, сосредоточенность многих специалистов в одном здании (УЗИ, рентген), возможность проведения лабораторных исследований в короткие сроки – лаборатория является структурным подразделением сети клиник, курьерская служба), организация выездной ветеринарной службы, постоянное расширение спектра услуг.

Понятие «доступность» включает в себя множество факторов, главным из которых является месторасположение клиники и играет огромную роль на этапе формирования клиентской базы. Шаговая доступность от метро и крупных улиц обеспечивает постоянный поток клиентов. Для владельцев животных важно быстро найти клинику в экстренных ситуациях, при прочих равных обстоятельствах, предпочтение будет отдаваться ближайшим ветеринарным клиникам.

Важным организационным фактором, влияющим на доступность клиники – часы работы, особенно в ночное время суток, в праздничные и выходные дни, когда государственные и большинство частных клиник не работает на прием. Круглосуточный режим работы ветеринарных клиник позволяет увеличить количество клиентов в целом по сети и, тем самым, полностью удовлетворить спрос на ветеринарные услуги в том или ином муниципальном образовании. При этом круглосуточный режим работы ветеринарных клиник в густонаселенных территориях города позволяет распределить нагрузку на ветеринарных врачей и снизить количество пациентов на одного ветеринарного врача в «часы пик».

Установлено, что до 40% пациентов поступают в ветеринарные клиники в период с 18.00 до 21.00 часа в будни, и с 12.00 до 15.00 часов в выходные дни (рис. 1, 2). Это позволяет запланировать приемы по записи на более раннее время с меньшим перерывом, оставить больше времени на прием без записи в «часы пик» и достичь равномерного потока клиентов, уменьшения времени ожидания клиентом своей очереди.

Организация приема и учета поступающих животных (пациентов), регистрация владельцев животных также оказывает влияние на эффективность работы ветеринарных клиник в мегаполисе. Сеть ветеринарных клиник «Свой Доктор» за-

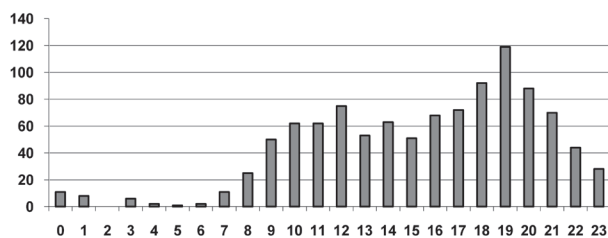


Рис. 1. Суточная динамика приема домашних животных в СВК «Свой доктор» в будние дни

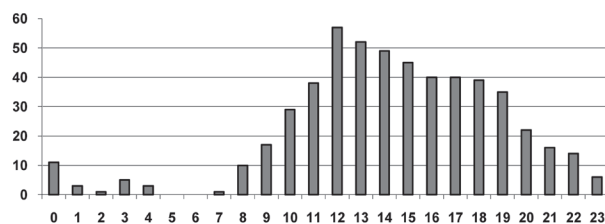


Рис. 2. Суточная динамика приема в СВК «Свой доктор» в выходные дни

нимает лидирующие позиции среди ветеринарных клиник Москвы и обслуживает более 150 000 постоянных клиентов. В целях оперативного решения задач управления, организации учета поступающих пациентов, ведения истории болезни, координации деятельности нескольких ветеринарных специалистов в режиме реального времени, осуществления статистической обработки данных в компании адаптирована и систематически совершенствуется специализированная ветеринарная аналитическая электронная информационная система (VetAIS).

Основная масса клиентов – это владельцы собак и кошек (рис. 3), соответственно, 44 и 52%. Кроме этого, врачи в сети ветеринарных клиник мегаполиса оказывают помощь и другим популярным домашним питомцам – мелким грызунам (хомячки, крысы), кроликам, хорькам, птицам, а также экзотическим животным (черепахи, змеи, игуаны, хамелеоны) и другим. Это создает необходимость в привлечении к работе квалифицированных ветеринарных врачей широкого профиля, либо нескольких специалистов по разным специальностям.

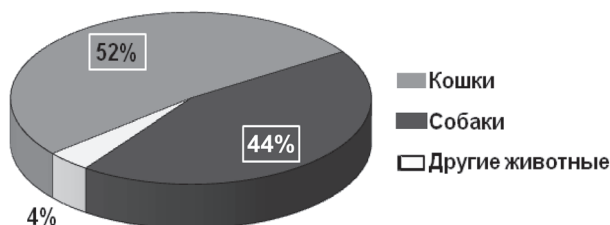


Рис. 3. Соотношение поступивших животных за второе полугодие 2013 года в сети ветеринарных клиник «Свой Доктор»

Номенклатура дел в сети ветеринарных клиник «Свой Доктор» состоит из 18 позиций: книга отзывов и предложений, журнал ветеринарных услуг, журнал регистрации анализов, журнал передачи смен, журнал стационара, журнал регистрации договоров на оказание ветеринарных услуг, журнал курьера и поставки материальных ценностей, журнал регистрации животных, журнал предварительной записи на прием, журнал ритуальных услуг, журнал передачи печатей, журнал учета рабочего времени, журнал заказов зоомагазина, журнал неоплаченных услуг (долговые расписки),

журнал регистрации инструктажа на рабочем месте, положение по обособленному подразделению и должностные инструкции, контрольный журнал проверяющих органов, инструкции по охране труда. Использование единых форм журналов позволяет упростить документооборот, избежать бумажной волокиты и путаницы при ведении документации.

Руководители компании и специалисты по кадрам при подборе квалифицированного персонала проводят тренинги и семинары по профессиональной этике и клиентоориентированности, что позволяет свести к минимуму проблемы, возникающие при общении с владельцами животных и существенно повысить качество обслуживания. На участке кадровой работы все документы соответствуют учредительным документам, в реестр которых входят: правила внутреннего трудового распорядка, положение о материальной ответственности, положение о защите персональных данных и согласие сотрудника на обработку его персональных данных, положение об оплате труда, положение о коммерческой тайне и обязательство о неразглашении коммерческой тайны, положение о ветеринарной клинике, должностные инструкции, положение о порядке проведения аттестации работников. Все перечисленные документы утверждены директором. Наличие таких документов позволяет юридически правильно организовать работу с персоналом, защитить интеллектуальную собственность компании, сформулировать четкие критерии оплаты труда и сделать этот процесс максимально понятным и прозрачным для работника, четко разграничить обязанности ветеринарных врачей, фельдшеров и вспомогательного персонала, а также минимизировать число конфликтных ситуаций внутри фирмы.

В условиях мегаполиса ветеринарная клиника в своей работе сталкивается с большим количеством конкурентов. Поэтому квалифицированная и качественная ветеринарная помощь – основа получения прибыли ветеринарной клиники. Преимуществом сети ветеринарных клиник является то, что она имеет возможность приобретать дорогостоящее оборудование. Большой объем работ клиники позволяет снижать ма-

териальные затраты на лекарственные препараты, перевязочный материал и инструменты, приобретать их по оптовым ценам. Реализуется возможность стационарного лечения и постоянного наблюдения за животным и оказание ему необходимой лечебной помощи.

Структурные подразделения клиник сети «Свой Доктор» представлены лечебными отделениями (кабинеты приема, операционный блок), диагностическими отделениями (лаборатория – проводятся исследования мочи, кала, соскобов и др.; кабинеты с дополнительным диагностическим оборудованием – рентгеном, УЗИ, электрокардиографом, люминесцентной микроскопией), административно-хозяйственной частью (холл со стойкой администратора и зал ожидания, аптека, бытовая комната, санузел). В большинстве клиник Сети имеется душ, склад. Все отделения расположены таким образом, чтобы максимально соответствовать потребностям клиники, поддерживать санитарное состояние клиники на удовлетворительном уровне. Наличие собственной ветеринарной лаборатории в каждом филиале позволяет проводить диагностические исследования в короткие сроки, а также обеспечивать ветеринарную помощь максимально эффективно и качественно. Наличие общего склада для всей Сети позволяет снизить затраты на единицу ветеринарного препарата за счет сниженных цен на оптовые закупки и иметь постоянный запас медикаментов для работы всех филиалов.

В каждой клинике отведено место под уголок потребителя, где размещена информация о регистрации, лицензия на ветеринарную фармакологическую деятельность, представлены прейскуранты на оказание лечебно-профилактических услуг, и выполнение лабораторно-диагностических исследований, стационарно-гостиничные услуги, услуги гримера, ритуальные услуги, прайс-лист лекарственных препаратов. Здесь же размещены информация о льготах, установленных отдельным категориям граждан в соответствии с российским законодательством, о защите прав потребителя (наименование организации, контактный телефон, адрес по которому можно обратиться в случае возникновения спорной ситуации).