



Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Международный Университет Восстановительной Медицины»
(АНО ВО «МУЗМ»)

**ВОПРОСЫ ОРГАНИЗАЦИИ МЕДИЦИНСКОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ И
САНАТОРНО-КУРОРТНОГО ДЕЛА**

Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения
квалификации для врачей клинических специальностей

Москва, 2018

Вопросы организации медицинской реабилитации и санаторно-курортного дела. Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации для врачей клинических специальностей/АНО ВО «Международный Университет Восстановительной Медицины», [сост. Черепанова И.С., Черепанова И.С., Берштейн С.М., Нестерова Е.В, Неруш Т.А., Голубина А.И.]. – М., 2018. – 61 с.

СОСТАВИТЕЛИ:

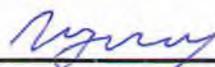
Д.м.н., профессор, заведующий кафедрой управления здравоохранением, права, экономики и международных проектов

Черепанова Изольда Семеновна


(подпись)

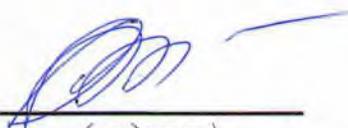
Кандидат педагогических наук, профессор кафедры управления здравоохранением, права, экономики и международных проектов

Черепанова Изабелла Семеновна


(подпись)

К.м.н., доцент кафедры восстановительной медицины и реабилитации

Берштейн Сергей Михайлович


(подпись)

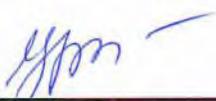
К.м.н., доцент кафедры восстановительной медицины и реабилитации
Начальник Методического Управления

Нестерова Елена Владимировна


(подпись)

Главный специалист отдела методического обеспечения программ ДПО

Неруш Татьяна Алексеевна


(подпись)

Голубина Анна Игоревна


(подпись)

ОТВЕТСТВЕННЫЙ РЕДАКТОР:

Ректор АНО ВО «МУВМ»,
к.м.н., доцент И.А. Бокова

ОБСУЖДЕНА И ОДОБРЕНА

Ученым советом АНО ВО «МУВМ»
Протокол от «05» октября 2018 г. № 2

УТВЕРЖДЕНА

Приказом ректора АНО ВО «МУВМ»
От «09» октября 2018 г. № 09/10.01-02

СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Наименование раздела	Страница
1.	ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
1.1.	Актуальность и основание разработки	4
1.2.	Цели и задачи изучения программы	5
1.3.	Целевая аудитория	6
1.4.	Трудоемкость, режим и форма обучения	6
1.5.	Календарный учебный график	7
1.6.	Место программы в системе медицинского образования	9
1.7.	Требования к начальной подготовке, необходимые для успешного усвоения Программы	9
1.8.	Требования к результатам освоения образовательной программы	10
1.9.	Условия реализации программы	16
1.9.1.	<i>Требования к материально-техническому обеспечению</i>	<i>16</i>
1.9.2.	<i>Кадровое обеспечение образовательного процесса</i>	<i>17</i>
1.9.3.	<i>Особенности применения в образовательном процессе ДОО</i>	<i>17</i>
2.	СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ МОДУЛЕЙ	19
2.1.	Учебный план	19
2.2.	Учебно-тематический план	20
2.3.	Программы образовательных модулей	22
2.3.1.	<i>Модуль. 1. Основные вопросы организации помощи по медицинской реабилитации и санаторно-курортному-лечению</i>	<i>22</i>
2.3.2.	<i>Модуль. 2. Повышение эффективности коммерческой деятельности санаториев</i>	<i>24</i>
2.3.3.	<i>Модуль. 3. Маркетинговые подходы к повышению эффективности предприятия</i>	<i>30</i>
2.3.4.	<i>Модуль. 4. Основы психологии бесконфликтного общения</i>	<i>39</i>
2.3.5.	<i>Модуль. 5. Юрилическая защита интересов медицинской организации в условиях нового законодательства</i>	<i>43</i>
3.	УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	51
3.1.	Основная литература	51
3.2.	Дополнительная литература	51
3.3.	Электронные ресурсы	52
3.4.	Нормативные и инструктивно-методические документы	52
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА	55
5.	ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	56

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Целью современного медицинского образования является достижение профессиональной компетенции.

Учебная программа построена на основе достижения обучающимися учебных целей. Под целью обучения понимается совершенствование к концу прохождения образовательной программы компетенции - необходимых знаний, умений и навыков для осуществления квалифицированной профессиональной деятельности в области медицинской реабилитации и санаторно-курортного лечения.

Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации «Вопросы организации медицинской реабилитации и санаторно-курортного дела» (далее образовательная программа) построена по модульному принципу и предусматривает возможность выбора факультативов¹. Каждый модуль структурирован на темы и несет самостоятельную по содержанию и объему часть и по итогам его освоения призван помочь решить конкретные проблемы: повысить эффективность управления организацией или качество медицинских услуг, получить инструменты антикризисного маркетинга, выработать навыки бесконфликтного общения, решить задачи создания и сопровождения сайта, а также юридической защиты интересов организации-работодателя слушателя в условиях нового законодательства.

При реализации настоящей образовательной программы используются дистанционные образовательные технологии (далее ДОТ).

Основными видами обучения по настоящей образовательной программе являются проблемные и тематические лекции, практические занятия и семинары.

К настоящей образовательной программе разработан набор слайд презентаций по основным темам. Для закрепления знаний и отработки практических навыков в программу разработаны и включены интерактивные методы обучения (проблемные лекции, групповые дискуссии).

На занятиях осуществляется контроль за усвоением материала - текущий контроль знаний.

Учебная программа предусматривает использование системы цифрового кодирования, в которой на первом месте указывается код модуля, на втором - код темы (1.1), далее - коды элементов (1.1.1). Кодировка облегчает пользование учебной программой, т.к. вносит определенный порядок в перечень вопросов, точно определяя место и значимость каждого из них в содержании программы, позволяет применить ручной или машинный анализ проверки знаний и выполнения программы.

При необходимости в учебные планы учебной программы могут быть внесены изменения в соотношении лекционных и практических часов в зависимости от контингента слушателей и особенностей программы в пределах 15-20% от общего количества часов.

1.1. Актуальность и основание разработки

На заседании президиума Государственного совета «О мерах по повышению инвестиционной привлекательности санаторно-курортного комплекса в Российской Федерации» 26.08.2016 г., Президент РФ В.В. Путин, отметил, что уникальная природа, эффективные методики лечения на наших современных курортах – это колоссальная

¹ Образовательных модулей, представленных к изучению по выбору слушателя на основании письменного заявления слушателя.

база для повышения их конкурентоспособности, для того, чтобы они были востребованы и российскими гражданами, и зарубежными гостями.

Повышение конкурентоспособности отечественного санаторно-курортного комплекса невозможно без развития научного и кадрового потенциала. В связи с этим сотрудниками АНО ВО «Международный университет восстановительной медицины» была подготовлена настоящая образовательная программа, в которой систематизирована и актуализирована информация по всем разделам работы специалистов в области медицинской реабилитации и санаторно-курортного дела.

Настоящая Программа разработана на основании:

— Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

— Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

— Приказа Минздравсоцразвития России от 23.07.2010 г. № 541н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих»;

— Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (уровни подготовки кадров высшей квалификации) по специальностям укрупненных групп специальностей «Клиническая медицина»;

— Положения о применении дистанционных образовательных технологий в Автономной некоммерческой организации высшего образования «Международный Университет Восстановительной Медицины».

1.2. Цели и задачи изучения программы

Цель: повышение уровня квалификации слушателей по вопросам организации медицинской реабилитации и санаторно-курортного дела в целях ведения высококвалифицированной профессиональной деятельности в соответствии с занимаемой должностью и профилем учреждения-работодателя слушателей.

Данные цели реализуются в системе задач:

— формирование условий для фундаментальности и практической направленности подготовки врачей-специалистов, основанных на действующем Федеральном государственном образовательном стандарте, для реализации непрерывного медицинского образования, максимально ориентированного на потребности личности, общества и государства;

— удостоверение образовательных и профессиональных потребностей, профессионального развития человека, обеспечение соответствия его квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды²;

— совершенствование профессиональных знаний, умений и навыков, необходимых для организации медицинской реабилитации и санаторно-курортного лечения, в том числе:

— совершенствование знаний теоретических основ медицинской реабилитации и санаторно-курортного-лечения;

² В соответствии с положениями частей 1 и 4 статьи 76 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» ФЗ- 273 от 29.12.2012 г.

- формирование знаний практических методик и инструментов работы с маркетинговой информацией и эффективного проведения анализа рынка;
- формирование навыков работы по методикам и технологиям маркетинговой деятельности;
- формирование навыков оперативного решения нестандартных задач и нахождения не затратных путей достижения целей;
- формирование навыков оперативного управления потоками клиентов;
- ознакомление с инструментами для создания бесконфликтного сопровождения клиентов;
- формирование знаний о методах продвижения медицинской услуги;
- освоение методов работы с целевой аудиторией и мастерства телефонного разговора;
- формирование знаний в области конфликтологии (управление конфликтами и исключение конфликтогенов, эффективные техники работы с возражениями клиентов, поведенческие модели и элементы делового этикета);
- формирование знаний об инструментах работы с сайтом/интернет-представительством.

1.3. Целевая аудитория

Главные врачи (начальники) медицинских организаций; заместители руководителей (начальников) медицинских организаций; заведующие (главные врачи, начальники) структурных подразделений организаций, осуществляющих медицинскую деятельность, иных организаций; заведующие (начальники) структурных подразделений (отделов, отделений, лабораторий, кабинетов, отрядов и др.) медицинских организаций - врачи-статистики; заведующие (начальники) структурных подразделений (отделов, отделений, лабораторий, кабинетов, отрядов и др.) медицинских организаций - врачи-методисты; врачи-статистики; врачи-методисты; иные специалисты медицинских организаций, занимающиеся в рамках своих должностных обязанностей организацией медицинской реабилитации и санаторно-курортного лечения.

1.4. Трудоемкость, режим и форма обучения

Трудоемкость: в рамках обучения по настоящей образовательной программе слушатель обязан изучить обязательный модуль (16 часов) и имеет право выбрать один или несколько факультативов согласно поставленным задачам к своему обучению (от 16 до 72 часов).

Максимальная трудоемкость освоения программы – 90 часов (с учетом обязательной итоговой аттестации, продолжительностью 2 часа).

Режим занятий: 36 часов в неделю. За единицу учебного времени принят 1 академический час продолжительностью 45 минут.

Форма обучения: Очная. При реализации настоящей образовательной программы применяются ДОТ.

1.5. Календарный учебный график

№ п/п	Наименование раздела	Трудоемкость, час	Учебные недели, часы		
			1	2	3
<i>Модуль 1. Основные вопросы организации помощи по медицинской реабилитации и санаторно-курортному лечению</i>					
1.1.	Теоретические основы медицинской реабилитации	8	8		
1.2.	Санаторно-курортное лечение и выездная реабилитация	2	2		
1.3.	Нормативно-правовое регулирование медицинской реабилитации и санаторно-курортного лечения	6	6		
<i>Модуль 2. Повышение эффективности коммерческой деятельности санаториев</i>					
2.1.	Современное состояние санаторно-курортного рынка	2	2		
2.2.	Маркетинговая политика санаторно-курортного предприятия	2	2		
2.3.	Маркетинговое планирование и создание бренда	2	2		
2.4.	Четыре основных канала продвижения услуг санатория	2	2		
2.5.	Рекламная деятельность санаториев	4	4		
2.6.	Эффективное управление санаторно-курортной организацией	4	4		
<i>Модуль 3. Маркетинговые подходы к повышению эффективности предприятия</i>					
3.1.	Маркетинговые подходы к повышению эффективности предприятия	4	4		
3.2.	Управление клиентским потоком	7,5		7,5	
3.3.	Организация продвижения платных медицинских услуг	5,5		5,5	
3.4.	Оценка конкурентоспособности медицинской организации	4		4	
3.5.	Сопровождение сайта медицинской организации	3		3	
<i>Модуль 4. Основы психологии бесконфликтного общения</i>					
4.1.	Правила и условности делового этикета	2		2	

4.2.	Мастерство телефонного общения	2		2	
4.3.	Управление конфликтом и стрессом	2		2	
4.4.	Работа с жалобами и возражениями	2		2	
4.5.	Основные компетенции в реализации лидерской позиции, командообразование	8		8	
<i>Модуль 5. Юридическая защита интересов медицинской организации в условиях нового законодательства</i>					
5.1.	Правовой статус. Платные медицинские услуги	4		4	
5.2.	Контроль качества и безопасности медицинской деятельности: современное регулирование и практические рекомендации по внедрению законодательных требований	3		3	
5.3.	Организация эффективного документооборота в медицинской организации: юридический анализ современных требований к оформлению медико-правовых документов	3		3	
5.4.	Анализ судебной практики по делам в отношении медицинских работников и медицинских организаций: предупреждение конфликтов и минимизация рисков возникновения судебных споров	4		4	
5.5.	Правовые риски профессиональной медицинской деятельности	2		2	
Итоговая аттестация		2		2	
Всего		90	36	36	18

1.6. Место программы в системе медицинского образования

Обучение по настоящей Программе является очередным этапом непрерывного медицинского образования специалистов, необходимым для повышения уровня их компетенции и допуска к профессиональной деятельности.

1.7. Требования к начальной подготовке, необходимые для успешного усвоения Программы

Для усвоения содержания программы слушатель должен обладать знаниями, умениями и профессиональными навыками, полученными непосредственно в результате своей профессиональной деятельности в одной из должностей, перечисленных в целевой аудитории (п.1.3. настоящей Программы), в том числе:

Должен знать:

Конституцию Российской Федерации
законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере здравоохранения
нормативно-правовые акты по профилю своей специальности
понятия этиологии, патогенеза, морфогенеза, патоморфоза болезни, принципов классификации болезней
основные понятия общей пазологии
этиологии механизмов развития и диагностику патологических процессов в организмах и системах
анатомо-физиологические, возрастные и половые особенности здорового и больного человека;
структуры функциональных систем организма, его основных физиологических функций и механизмов регуляции;
морально-этические нормы, правила и принципы профессионального поведения
иные знания, предусмотренные квалификационным справочником к соответствующей должности, утвержденным Приказом Минздравсоцразвития России от 23.07.2010 г. № 541н.

Должен уметь:

определить показания и противопоказания для прохождения медицинской реабилитации;
проводить санитарно-просветительную работу среди больных и их родственников по укреплению здоровья и профилактике заболеваний, пропаганде здорового образа жизни.
оценивать показатели организма с позиции «норма-патология»
проводить исследование функционального состояния систем организма с целью выявления степени напряжения организма при определенных видах деятельности.
иные умения, предусмотренные квалификационным справочником к соответствующей должности, утвержденным Приказом Минздравсоцразвития России от 23.07.2010 г. № 541н.

Должен обладать навыками:

проведения комплекса профилактических, лечебно-диагностических и

реабилитационных мероприятий:

осмотра пациента, сбора анамнеза;

взаимодействия с медицинскими организациями государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения, страховыми медицинскими компаниями, иными организациями;

информирования пациентов и их родственников в соответствии с требованиями правил «информированного согласия».

работы с простыми способами, определяющими функциональное состояние человека (физическое и психическое).

иными профессиональными навыками, предусмотренными квалификационным справочником к соответствующей должности, утвержденным Приказом Минздрава России от 23.07.2010 г. № 541н.

1.8. Требования к результатам освоения образовательной программы

По завершению освоения настоящей образовательной программы слушатели должны усвоить следующие универсальные компетенции³:

- готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (УК-1);
- готовность к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (УК-2);

Кроме того, в результате освоения отдельных образовательных модулей (обязательных к изучению/факультативов) у слушателей формируются (или качественно совершенствуются) профессиональные компетенции, включающие в себя:

Наименование дисциплины (модуля)	Наименование компетенции
<i>Обязательные дисциплины (модули)</i>	
Основные вопросы организации помощи по медицинской реабилитации и санаторно-курортному лечению	Готовность к организации медицинской реабилитации и санаторно-курортному лечению (ПК-1)
<i>Факультативные дисциплины (модули)</i>	
Повышение эффективности коммерческой деятельности санаториев	Готовность к применению методов и методик повышения эффективности коммерческой деятельности санаториев, её оценки и внедрению системы менеджмента качества (ПК-2)
Маркетинговые подходы к повышению эффективности предприятия	Готовность к применению методов и методик повышения эффективности коммерческой деятельности санаториев, её оценки и внедрению системы менеджмента качества (ПК-2)
Основы психологии бесконфликтного общения	Готовность к применению в профессиональной деятельности технологии бесконфликтного общения.

³ Код компетенции указывается согласно соответствующему Федеральному государственному образовательному стандарту высшего образования по одной из специальностей укрупненных групп специальностей «Клиническая медицина». В качестве примера в программе код компетенции указан согласно Федеральному государственному образовательному стандарту высшего образования по специальности 31.08.71 Организация здравоохранения и общественное здоровье (уровень подготовки кадров высшей квалификации)

	работы с жалобами и обращениями потребителей санаторно-курортных услуг (ПК-3)
Юридическая защита интересов медицинской организации в условиях нового законодательства	Готовность к участию в процедурах юридической защиты интересов медицинских организаций (ПК-4)

В результате освоения настоящей образовательной программы слушатели должны:

Обязательные дисциплины (модули)

Знать:

- Конституцию Российской Федерации, законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере здравоохранения;
- основные положения Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан, законодательства об обязательном медицинском страховании, о территориальной программе государственных гарантий бесплатной медицинской помощи (виды медицинской помощи, предоставляемой населению бесплатно, медицинской помощи, предоставляемой в рамках территориальной программы обязательного медицинского страхования, медицинской помощи, предоставляемой за счет средств бюджетов всех уровней);
- основные понятия медицинской реабилитации, этапы медицинской реабилитации, принципы маршрутизации в рамках медицинской реабилитации.
- порядок санаторно-курортного лечения и выездной реабилитации.

Обладать навыками анализа и применения в профессиональной деятельности нормативно-правовых документов.

Факультативные дисциплины (модули)

Модуль	Знания/навыки
Повышение эффективности коммерческой деятельности санаториев	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> современное состояние санаторно-курортного рынка особенности организации коммерческой службы в санатории требования к работе службы маркетинга и продаж в санатории структуру и функционал отдела маркетинга основные принципы малобюджетного маркетинга санаториев основные целевые группы санаториев, особенности работы с каждой из них ключевые показатели управления маркетингом порядок взаимодействия отдела маркетинга с медицинскими подразделениями санатория структуру прейскуранта, тарифную политику санатория структура, этапы создания корпоративной книги продаж способы увеличения количества повторных визитов способы влияния врачей и медицинского персонала санаториев на увеличение объемов продаж современные тенденции продвижения услуг компании в

	<p>интернете</p> <ul style="list-style-type: none"> ключевые принципы построения эффективных рекламных кампаний в интернете правила работы с партнерами правила создания эффективной рекламной кампании правила создания фотобанка правила профессионального копирайтинга способы повышения авторитетности материалов о санатории. правила ведения рекламы в интернете ключевые вопросы организации менеджмента качества критерии контроля качества предоставления медицинских услуг. способы оценки и объективизации качества услуг виды мотивации эффективность поощрения и наказания акценты в работе медицинского подразделения, необходимые изменения в подходах работы с пациентами акценты в работе ресторанного блока санатория способы повышения мотивации и лояльности пациентов <p><u>Обладать навыками:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> конкурентного анализа создания конкурентных преимуществ выбора позиционирования маркетингового планирования и создания бренда создания системы управления маркетингом ведения учетных форм по управлению маркетингом. их анализа и включения в систему мотивации персонала составления прейскуранта составления чек-листа проверки эффективности организации работы отдела бронирования оценки эффективности работы менеджеров по бронированию организации кросс-маркетинговых мероприятий работы с прессой, организации пресс-туров проведения рекламных кампаний создания внутреннего информационного поля. создания полноценного фирменного стиля минимальным бюджетом внедрения СМК формирования лояльности персонала и вовлечения сотрудников в процессы совершенствования качества оказываемых услуг
<p>Маркетинговые подходы к повышению эффективности предприятия</p>	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> принципы эффективного взаимодействия с клиентом задачи CRM-стратегии схемы управления взаимоотношениями с клиентами
	<p>факторы, влияющие на формирование потока клиентов.</p>

типизацию клиентов
правило Паретто для медицинских услуг
SMART концепцию Брендинг
вопросы маркетинга управления взаимоотношениями с клиентом (CRM или УВсК)
программы лояльности и дисконтные системы
модели реагирования на претензии клиента
правила критики и способы реагирования
цели развития платной медицинской деятельности
источники поступления денежных средств
специальные маркетинговые мероприятия
методы оценки эффективности мероприятий по привлечению платных пациентов и продвижения медицинских услуг
методы оценки конкурентоспособности медицинской организации
алгоритм анализа конкурентоспособности
основные базовые понятия: Интернет. Всемирная паутина (WorldWideWeb, WWW). Протокол передачи данных - Internet Protokol, IP. Доменное имя или IP-адрес, протокол HTTP для прямого доступа клиентов к сайтам на серверах.
нормативные документы (ГОСТ, ОСТ) по разработке и содержанию технического задания на сайт
цели создания, свойства и назначение системы ИП.
основные характеристики системы ИП.
инструменты обеспечения безопасности сайта

Обладать навыками:

создания CRM-ориентированной среды оказания услуг
создания уникального торгового предложения
формирования отчетов по клиентам.
применения и анализа клиентских отчетов для формирования программ лояльности
эмпатического проектирования
тестирования средств продвижения и анализа результатов применения метода «Шести шляп» для тестирования рекламных идей
формирования маркетинг - плана (медиа-плана)
организации продвижения платных медицинских услуг
создания конкурентных преимуществ в целях реализации медицинских услуг
создания информационных поводов для СМИ.
оценки эффективности мероприятий по привлечению платных пациентов и продвижения медицинских услуг
оценки влияния макросреды с помощью матрицы SWOT и матрицы групп интересов.
анализа микросреды с помощью модели шести рынков и оценки

	<p>конкурентных сил.</p> <p>анализа отражения во внутренних документах основных составляющих внутреннюю среду предприятия.</p> <p>анализа реализации политики сбыта с применением матрицы ТОП 10.</p> <p>анализа динамики доходов в разрезе источников финансирования, направлений деятельности, отдельных продуктов.</p> <p>анализа формирования себестоимости с применением метода фокусирования и эффекта масштаба.</p> <p>анализа экономической эффективности использования площадей и оборудования на основе оценки альтернативных затрат.</p> <p>анализа использования времени с использованием процессного подхода и логистики.</p> <p>анализа эффективного использования медикаментов.</p> <p>анализа эффективности использования человеческих ресурсов путем оценки комплекса значимых показателей</p> <p>составления технического задания на сайт</p>
<p>Основы психологии бесконфликтно го общения</p>	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> — правила и условности делового этикета • современный этикет. • характеристики организационной культуры, связанные с этикетом. • виды этикета. • внешние проявления делового этикета. одежда сотрудника. • деловые контакты. • эмпатия. • средства экспрессии: улыбка, взгляд, тон речи, позы. • развитие контакта, правила контакта, барьеры при контактах. • деловая беседа. этапы деловой беседы. • правила коммуникаций. • принципы коммуникаций. • саботажники общения. • невербальные средства общения. — правила телефонного общения • начало и модель исходящего звонка. • начало и модель входящего звонка. • правила приёма телефонограмм. — типы конфликтогенов. — схемы возникновения конфликта. — правила бесконфликтного общения. — техники мягкого преодоления напряжения. — инструменты различных видов мотивации — особенности корпоративной культуры разных стран — модели построения команд <p><u>Обладать навыками:</u></p>

	<ul style="list-style-type: none"> — консультаций по телефону — работы с жалобами и возражениями
<p>Юридическая защита интересов медицинской организации в условиях нового законодательства</p>	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> — порядок оказания платных медицинских услуг — нормативно-правовую документацию, регламентирующую деятельность медицинских организаций — порядок организации и проведения государственного и ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности, полномочия органов, осуществляющих контроль. — механизмы государственного контроля: утверждение критериев качества медицинской помощи, создание единого реестра экспертов — протокол оформления информированного согласия на медицинское вмешательство: обязательная и дополнительная информация — порядок и особенности отказа от оказания медицинской помощи: особенности оформления, действия медицинских работников при отказе одного из родителей или иного законного представителя несовершеннолетних лиц или лиц, признанных недееспособными — актуальные вопросы защиты персональных данных пациента и сведений, составляющих врачебную тайну: особенности документального оформления — особенности привлечения к уголовной и административной ответственности при оказании медицинских услуг — особенности гражданско-правовой ответственности медицинских работников и медицинских организаций — порядок обращения медицинских изделий в организациях, оказывающих медицинские услуги — меры ответственности за обращение фальсифицированных, контрафактных, недоброкачественных и незарегистрированных лекарственных средств, медицинских изделий и оборот фальсифицированных биологически активных добавок — правовые риски профессиональной медицинской деятельности — пути минимизации рисков возникновения судебных споров. — содержание претензионной работы на различных этапах досудебного урегулирования конфликтов <p><u>Обладать навыками:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> — юридической защиты интересов медицинской организации в условиях нового законодательства — составления договоров на оказание медицинских услуг — исполнения административных регламентов Росздравнадзора по осуществлению государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности — внедрения эффективной системы внутреннего контроля,

	<p>организация деятельности врачебной комиссии и разработка локальных нормативных актов по контролю качества в медицинской организации</p> <p>— анализа законопроектов, предусматривающих изменение правового статуса порядков, стандартов и клинических рекомендаций, установление единого подхода к организации внутреннего контроля качества, изменения порядка проведения проверок</p> <p>— организации эффективного документооборота в медицинской организации</p> <p>анализа правоприменительной практики по привлечению к ответственности за неадекватное оформление медицинской документации: пути профилактики</p> <p>защиты интересов медицинской организации в условиях применения законодательства о защите прав потребителей к оказанию медицинских услуг</p>
--	--

Соотнесение образовательных модулей и компетенции, которые совершенствуются/формируются при их изучении

№ п/п	Код компетенции	Наименование раздела дисциплины
1	2	3
1	Основные вопросы организации помощи по медицинской реабилитации и санаторно-курортному-лечению	УК-1 ПК-1
2	Повышение эффективности коммерческой деятельности санаториев	УК-1 ПК-2
3	Маркетинговые подходы к повышению эффективности предприятия	УК-1 ПК-2
4	Основы психологии бесконфликтного общения	УК-1,2 ПК-3
5	Юридическая защита интересов медицинской организации в условиях нового законодательства	УК-1,2 ПК-4

1.9. Условия реализации программы

1.9.1. Требования к материально-техническому обеспечению

№ п/п	Адреса учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, с перечнем основного оборудования
1	г. Москва, Фурманский переулок, д. 8, стр. 2 учебный класс	Стол, стулья, проектор, система мультимедиа, доска с перекидными листами (флиппарт), переносной экран, набор и укладка для СЛР. Компьютеры (с типовыми наборами профессиональных моделей и результатов лабораторных и инструментальных исследований в количестве, позволяющем осваивать умения и

		навыки, предусмотренные настоящей Программой)
2	г. Москва, Фурманский переулок, д. 8, стр. 2 Лекционный зал	Стулья, комплект мультимедийного оборудования, флипчарт, компьютер преподавателя

Рабочее место преподавателя должно быть оснащено:

- демонстрационной техникой (передвижными и/или стационарными досками, флипчартами, проекторами, системой мультимедиа);
- персональным компьютером (с установленным специализированным программным обеспечением);
- методическими материалами к настоящей образовательной программе.

Рабочее место слушателя должно быть оснащено методическими материалами к настоящей образовательной программе.

1.9.2. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Преподаватели – специалисты, имеющие высшее медицинское образование, действующие сертификаты специалиста и удостоверение о повышении квалификации по профилю преподаваемого модуля/темы.

Преподаватели обязаны повышать уровень своей квалификации не реже 1 раза в 5 лет и не реже 1 раза в 3 года по педагогической деятельности.

1.9.3. Особенности применения в образовательном процессе ДОТ

Целью применения ДОТ в обучении является предоставление слушателям возможности частичного освоения образовательной программ непосредственно по месту их жительства⁴.

Основу образовательного процесса при использовании ДОТ составляет целенаправленная и контролируемая интенсивная учебная самостоятельная работа обучающегося, который, имея при себе комплект специальных средств обучения и согласованную возможность опосредованного контакта с преподавателем через использование средств телекоммуникации, может учиться в удобном месте по предварительно составленному расписанию занятий.

Для обеспечения процесса обучения с применением ДОТ используются учебные материалы в электронном формате.

При реализации образовательных программ с применением ДОТ, АНО ВО «МУВМ» обеспечивает защиту сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

В АНО ВО «МУВМ» созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды – единый профессиональный образовательный портал (далее – образовательный портал), включающий в себя:

- электронные информационные ресурсы;
- электронные образовательные ресурсы;
- совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающей освоение обучающимися настоящей образовательной программы в полном объеме независимо от

⁴ При реализации образовательных программ с применением ДОТ местом осуществления образовательной деятельности является место нахождения АНО ВО «МУВМ» независимо от места нахождения обучающихся.

места нахождения обучающихся.

Образовательный портал обеспечивает возможность хранения, обновления, систематизации и каталогизацию информационных ресурсов, организацию и информационную поддержку учебного процесса с применением ДОТ, в том числе его документирование, взаимодействие участников дистанционного образовательного процесса в синхронном и асинхронном режимах.

Сопровождение образовательного процесса с применением дистанционных технологий обучения включает три компонента:

— техническое сопровождение (администрирование единой электронной образовательной среды и обновление программного обеспечения);

— методическое сопровождение (консультирование по вопросам дистанционного обучения, а также подготовка методических материалов);

— контроль качества образовательного процесса и его результатов (контроль качества учебных материалов, контроль выполнения обучающимися учебного плана образовательной программы, при освоении которой применяются ДОТ).

2. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ МОДУЛЕЙ

2.1. Учебный план*

№ п/п	Наименование модулей/содержание модулей	Всего часов	Из них:			Из них самостоятельная работа (с использованием ЛОУ)
			Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	
Обязательные дисциплины (модули)						
1.	Основные вопросы организации помощи по медицинской реабилитации и санаторно-курортному-лечению	16	4	2	10	6
Факультативные дисциплины (модули)						
2.	Повышение эффективности коммерческой деятельности санаториев	16	11	5	-	2
3.	Маркетинговые подходы к повышению эффективности предприятия	24	2	3	19	7
4.	Основы психологии бесконфликтного общения	16	8	8	-	8
5.	Юридическая защита интересов медицинской организации в условиях нового законодательства	16	6	8	2	6
Итоговая аттестация		-	-	2	-	-
Всего		90	31	28	31	29

**трудоемкость программы определяется на основании выбранных слушателем факультативов. В таблице указана максимальная трудоемкость из расчета выбора слушателем всех факультативных модулей.*

2.2. Учебно-тематический план*

№ п/п	Наименование модулей/содержание модулей	Всего часов	Из них:			Из них самостоятельная работа (с использованием ДУТ)
			Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	
Обязательные дисциплины (модули)						
1.	Основные вопросы организации помощи по медицинской реабилитации и санаторно-курортному лечению	16	4	2	10	6
1.1.	Теоретические основы медицинской реабилитации	8	2	-	6	4
1.2.	Санаторно-курортное лечение и выездная реабилитация	2	2	-	-	2
1.3.	Нормативно-правовое регулирование медицинской реабилитации и санаторно-курортного лечения	6	-	2	4	-
Факультативные дисциплины (модули)						
2.	Повышение эффективности коммерческой деятельности санаториев	16	11	5	-	2
2.1.	Современное состояние санаторно-курортного рынка	2	2	-	-	-
2.2.	Маркетинговая политика санаторно-курортного предприятия	2	1	1	-	-
2.3.	Маркетинговое планирование и создание бренда	2	2	-	-	-
2.4.	Четыре основных канала продвижения услуг санатория	2	2	-	-	-
2.5.	Рекламная деятельность санаториев	4	2	2	-	-

2.6.	Эффективное управление санаторно-курортной организацией	4	2	2	-	2
3.	Маркетинговые подходы к повышению эффективности предприятия	24	2	3	19	7
3.1.	Маркетинговые подходы к повышению эффективности предприятия	4	2	-	2	2
3.2.	Управление клиентским потоком	7,5	-	-	7,5	1,5
3.3.	Организация продвижения платных медицинских услуг	5,5	-	-	5,5	1,5
3.4.	Оценка конкурентоспособности медицинской организации	4	-	3	1	1
3.5.	Сопровождение сайта медицинской организации	3	-	-	3	1
4.	Основы психологии бесконфликтного общения	16	8	8	-	8
4.1.	Правила и условности делового этикета	2	2	-	-	2
4.2.	Мастерство телефонного общения	2	2	-	-	2
4.3.	Управление конфликтом и стрессом	2	2	-	-	2
4.4.	Работа с жалобами и возражениями	2	2	-	-	2
4.5.	Основные компетенции в реализации лидерской позиции, командообразование	8	-	8	-	-
5.	Юридическая защита интересов медицинской организации в условиях нового законодательства	16	6	8	2	6
5.1.	Правовой статус. Платные медицинские услуги	4	2	2	-	2
5.2.	Контроль качества и безопасности медицинской деятельности: современное регулирование и практические рекомендации по внедрению законодательных требований	3	1	2	-	1
5.3.	Организация эффективного документооборота в медицинской организации: юридический анализ современных требований к	3	1	2	-	1

5.4.	оформлению медико-правовых документов Анализ судебной практики по делам в отношении медицинских работников и медицинских организаций: предупреждение конфликтов и минимизация рисков возникновения судебных споров	4	2	2	-	2
5.5.	Правовые риски профессиональной медицинской деятельности	2	-	-	2	-
Итоговая аттестация		-	-	2	-	-
Всего		90	31	28	31	29

**трудоемкость программы определяется на основании выбранных слушателем факультативов. В таблице указана максимальная трудоемкость из расчета выбора слушателем всех факультативных модулей.*

2.3. Программы образовательных модулей

2.3.1. Рабочая программа учебного модуля 1 «Основные вопросы организации помощи по медицинской реабилитации и санаторно-курортному лечению»

Трудоемкость освоения: 16 часов.

Планируемые результаты обучения: Совершенствование универсальной компетенции УК-1, формирование (или качественное совершенствование) профессиональной компетенции ПК-1.

Цель освоения модуля: изучение основных вопросов организации помощи по медицинской реабилитации и санаторно-курортному лечению.

Учебно-тематический план модуля

№ темы	Наименование темы/содержание	в том числе			
		Лекции	Практика	Семинар	Из них с использованием ДУТ
1	Определение и основные понятия, применяемые в медицинской реабилитации. Технологии медицинской реабилитации.	2	-	2	4
2	Этапы медицинской реабилитации	-	-	2	
3	Маршрутизация в медицинской реабилитации	-	-	2	
4	Порядок выдачи листков нетрудоспособности Программа долечивания (реабилитации) больных из числа работающих москвичей	2	-	-	2

	Санаторно-курортное лечение отдельных категорий граждан и выездная реабилитация инвалидов				
5	Анализ нормативно-правового регулирования медицинской реабилитации и санаторно-курортного лечения	-	-	4	-
6	Работа в СПС: КонсультантПлюс (составление аналитических справок в рамках темы 5)	-	2	-	-

Учебный процесс с применением ДОГ основывается на самостоятельной работе слушателей. Для обеспечения процесса обучения с применением ДОГ используются учебные материалы в электронном формате. Самостоятельная работа обучающихся является необходимым условием успешного освоения материала.

Самостоятельная работа ведется слушателем на образовательном портале. Слушатели самостоятельно изучают материалы по темам модуля.

Вопросы для самоконтроля:

1. Технологии медицинской реабилитации.
2. I этап медицинской реабилитации
3. II этап медицинской реабилитации
4. III этап медицинской реабилитации
5. Мультидисциплинарный подход в медицинской реабилитации
6. Маршрутизация в медицинской реабилитации
7. Порядок выдачи листков нетрудоспособности
8. Программа долечивания (реабилитации) больных из числа работающих москвичей
9. Санаторно-курортное лечение отдельных категорий граждан
10. Выездная реабилитации инвалидов

Рекомендуемые формы текущего контроля: тестирование.

Примеры тестовых вопросов для проведения текущего контроля знаний и навыков слушателей:

1. **Основными задачами здравоохранения на современном этапе являются:**
 - а) Недопущение снижения объемов медицинской и лекарственной помощи;
 - б) Развитие многоканальности финансирования;
 - в) Сохранение общественного сектора здравоохранения;
 - г) Увеличение кадрового потенциала;
 - д) Формирование правовой базы реформ отрасли.
 - е) Все перечисленное верно
2. **Международная классификация болезней - это:**
 - а) Перечень наименований болезней в определенном порядке;
 - б) Перечень диагнозов в определенном порядке;
 - в) Перечень симптомов, синдромов и отдельных состояний, расположенных по определенному принципу;
 - г) Система рубрик, в которые отдельные патологические состояния включены в соответствии с определенными установленными критериями;

- д) Перечень наименований болезней, диагнозов и синдромов, расположенных в определенном порядке.
- е) Верно 4,5.
- ж) Верно 1,2,3.

3. Заключение специалиста, принимавшего участие в мероприятиях по медицинской реабилитации, включает:

- а) Описание достигнутых результатов в области функционирования организма
- б) Обоснование реабилитационного прогноза
- в) Определение следующего этапа реабилитации и обоснование направления на него.
- г) Все вышеперечисленное

4. Индивидуальная программа медицинской реабилитации в стационаре формируется

- а) Врачом-специалистом и врачом по лечебной физкультуре
- б) Специалистами, входящими в мультидисциплинарную бригаду
- в) Врачом-специалистом и врачом-физиотерапевтом
- г) Врачом-специалистом и заведующим отделением

5. Основные принципы медицинской реабилитации

- а) Критериальность: количественная оценка функционального состояния пациента
- б) Своевременность: раннее начало медицинской реабилитации
- в) Этапность: определение цели реабилитации на каждом этапе
- г) Индивидуализация: индивидуальный план реабилитации
- д) Комплексность и мультидисциплинарный подход
- е) Непрерывность
- ж) Преемственность
- з) Социальная направленность
- и) Все вышеперечисленное
- к) все вышеперечисленное верно.

2.3.2. Рабочая программа учебного модуля 2 «Повышение эффективности коммерческой деятельности санаториев»

Трудоемкость освоения: 16 часов.

Планируемые результаты обучения: Совершенствование универсальной компетенции УК-1, формирование (или качественное совершенствование) профессиональной компетенции ПК-2.

Цель освоения модуля: совершенствование знаний инструментов и методик повышения эффективности коммерческой деятельности санаториев.

Учебно-тематический план модуля

№ темы	Наименование темы/содержание	В том числе			
		Лекции	Практика	Семинар	Из них с использованием ДОТ
1	<p>Современное состояние санаторно-курортного рынка.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Санатории «родом из СССР». Уникальность российской санаторно-курортной системы, её преимущества и недостатки. Как максимально эффективно использовать преимущества. ✓ Анализ рынка санаторно-курортных услуг, динамика роста. Потенциал роста, сопоставление с динамикой смежных рынков. Причины отставания. ✓ Тенденции в восприятии клиентами санаторно-курортных услуг. Способы «подстройки» под потребности клиента. ✓ Конкурентные преимущества санаториев. Как извлечь из них максимальную выгоду и прибыль. 	2	-	-	-
2	<p>Маркетинговая политика санаторно-курортного предприятия.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Концентрированный маркетинг - наиболее эффективный способ повышения конкурентоспособности и рентабельности санаториев. ✓ Особенности организации коммерческой службы в санатории. Требования к работе службы маркетинга и продаж в санатории. Структура и функционал отдела. ✓ Медицинские программы - как способ формирования эффективной бизнес-стратегии санатория. ✓ Основные принципы малобюджетного маркетинга санаториев. ✓ Основные целевые группы санаториев. Особенности работы с каждой из них. ✓ Конкурентный анализ. Разбор типичных ошибок при его проведении. 	1	-	-	-
3	<p>Практикум: Отстройка от конкурентов. Создание конкурентных преимуществ. Выбор позиционирования.</p>	-	1	-	-
4	Маркетинговое планирование и создание	2	-	-	-

	<p>бренда.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Как правильно сформулировать уникальное торговое преимущество санатория. ✓ Чек-лист по определению медицинского фокуса санатория. ✓ Планирование и бюджетирование маркетинговой деятельности. ✓ Создание системы управления маркетингом - ключевые показатели, учетные формы, их анализ и включение в систему мотивации персонала. ✓ Взаимодействие отдела маркетинга с медицинскими подразделениями санатория. ✓ Важность ценовых решений. Структура прейскуранта. Тарифная политика санатория. Разбор основных ошибок. ✓ Чек-лист проверки эффективности организации работы отдела бронирования. Корпоративная книга продаж - структура, этапы создания. Оценка эффективности работы менеджеров по бронирования. 			
5	<p>Четыре основных канала продвижения услуг санатория.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ «Сарафанное радио» - главный канал продвижения санаториев. Программа по его стимулированию. Способы увеличения количества повторных визитов. ✓ Способы влияния врачей и медицинского персонала санаториев на увеличение объемов продаж. ✓ Современные тенденции продвижения услуг компании в интернете. Ключевые принципы построения эффективных рекламных кампаний в интернете. ✓ Правила работы с партнерами. Организация кросс-маркетинговых мероприятий. Работа с прессой. Организация пресс-туров. 	2	-	-
6	<p>Рекламная деятельность санаториев.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Правила создания эффективной рекламной кампании. ✓ Правила создания фотобанка. ✓ Правила профессионального копирайтинга. ✓ Способы повышения авторитетности материалов о санатории. ✓ Правила ведения рекламы в интернете. 	2	-	-

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Реклама на телевидении и радио. Реклама в местной прессе. 			
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Разбор типовых ошибок санаториев в проведении рекламных кампаний. ✓ Создание внутреннего информационного поля. ✓ Создание полноценного фирменного стиля минимальным бюджетом. 	-	2	-
7	<p>Менеджмент СКО, оценка качества оказания.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ключевые вопросы организации менеджмента качества. «работающие» документы, разбор ошибок и преодоление трудностей. ✓ Контроль качества предоставления медицинских услуг. ✓ Организационные мероприятия, влияющие на качество оказания услуг. 	1	-	-
	Оценка и объективизация качества услуг (внедрение СМК)	-	2	-
8	<p>Мотивация: от теории к практике.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Виды мотивации; материальные и нематериальные. ✓ Формирование лояльности персонала и вовлечение сотрудников в процессы совершенствования качества оказываемых услуг. ✓ Эффективность поощрения и наказания. ✓ Практический опыт и оценка различных форм оплаты труда медицинских работников, их плюсы, а также роль в поддержании качества и оказываемых услуг. ✓ Акценты в работе медицинского подразделения, необходимые изменения в подходах работы с пациентами. ✓ Акценты в работе ресторанного блока санатория. 	0,5	-	-
9	<p>Концепция медицинского СПА в санатории, практический взгляд.</p> <p>Способы повышения мотивации и лояльности пациентов в рамках концепции медицинского СПА.</p>	0,5	-	-

Учебный процесс с применением ДОГ основывается на самостоятельной работе слушателей. Для обеспечения процесса обучения с применением ДОГ используются учебные материалы в электронном формате. Самостоятельная работа обучающихся является необходимым условием успешного освоения материала.

Самостоятельная работа ведется слушателем на образовательном портале.

Слушатели самостоятельно изучают материалы по темам модуля.

Вопросы для самоконтроля знаний:

1. современное состояние санаторно-курортного рынка
2. особенности организации коммерческой службы в санатории
3. требования к работе службы маркетинга и продаж в санатории
4. структуру и функционал отдела маркетинга
5. основные принципы малобюджетного маркетинга санаториев
6. основные целевые группы санаториев. особенности работы с каждой из них
7. ключевые показатели управления маркетингом
8. порядок взаимодействия отдела маркетинга с медицинскими подразделениями санатория
9. структуру прейскуранта. тарифную политику санатория
10. структура, этапы создания корпоративной книги продаж
11. способы увеличения количества повторных визитов
12. способы влияния врачей и медицинского персонала санаториев на увеличение объемов продаж
13. современные тенденции продвижения услуг компании в интернете
14. ключевые принципы построения эффективных рекламных кампаний в интернете
15. правила работы с партнерами
16. правила создания эффективной рекламной кампании
17. правила создания фотобанка
18. правила профессионального копирайтинга
19. способы повышения авторитетности материалов о санатории.
20. правила ведения рекламы в интернете
21. ключевые вопросы организации менеджмента качества
22. критерии контроля качества предоставления медицинских услуг.
23. способы оценки и объективизации качества услуг
24. виды мотивации
25. эффективность поощрения и наказания
26. акценты в работе медицинского подразделения. необходимые изменения в подходах работы с пациентами
27. акценты в работе ресторанного блока санатория
28. способы повышения мотивации и лояльности пациентов

Рекомендуемые формы текущего контроля: контроль сформированности практических навыков, тестирование.

Контроль сформированности практических навыков:

- конкурентного анализа
- создания конкурентных преимуществ
- выбора позиционирования
- маркетингового планирования и создания бренда
- создания системы управления маркетингом
- ведения учетных форм по управлению маркетингом, их анализа и включения в систему мотивации персонала
- составления прейскуранта

- составления чек-листа проверки эффективности организации работы отдела бронирования
- оценки эффективности работы менеджеров по бронирования
- организации кросс-маркетинговых мероприятий
- работы с прессой, организации пресс-туров
- проведения рекламных кампаний
- создания внутреннего информационного поля.
- создания полноценного фирменного стиля минимальным бюджетом
- внедрения СМК
- формирования лояльности персонала и вовлечения сотрудников в процессы совершенствования качества оказываемых услуг

Примеры тестовых вопросов для проведения текущего контроля знаний и навыков слушателей:

1. Какой из методов маркетинговых исследований не относится к количественным методам?

- а) Опросы
- б) Анкетирование
- в) Глубинные интервью

2. Основная функция сферы услуг

- а) удовлетворение потребностей населения в различных видах обслуживания
- б) воспроизводство рабочей силы
- в) обслуживание процесса производства материальных благ
- г) обеспечение безопасности и нормального функционирования производства

3. Реклама – это:

- а) текст в газете о товаре
- б) форма сбыта товара через объявления в СМИ
- в) любая оплаченная форма продвижения людей / товаров / услуг определенной фирмой

4. Маркетинговые исследования представляют собой:

- а) постановку проблемы исследований, сбор и анализ текущей информации
- б) изучение вторичной информации, анализ поведения потребителей, обобщение полученных результатов
- в) выявление проблем и формулирование целей исследования, отбор источников информации, сбор и анализ информации, представление результатов

5. Первичная информация представляет собой:

- а) изучение специализированных журналов, отчетов и проспектов различных организаций, проведение опросов клиентов фирмы
- б) непосредственное наблюдение, проведение экспериментов, создание фокус-групп, проведение опросов
- в) анализ отчетов торговых представителей и сотрудников структур сбыта продукции

6. Кто должен осуществлять контроль за выполнением поставленных задач перед коллективом?

- а) Специалисты
- б) Работники
- в) Руководители
- г) Министерства

7. Контроль - это:

- а) Вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации
- б) Вид человеческой деятельности
- в) Наблюдение за работой персонала организации
- г) Наблюдение за выполнением персоналом отдельных заданий

8. Под планированием понимают:

- а) Вид деятельности
- б) Отделённый вид управленческой деятельности, который определяет перспективу и будущее состояние организации
- в) Перспективу развития
- г) Состояние организации
- д) Интеграцию видов деятельности

9. В соответствии с концепцией Мескона основные (общие) функции управления реализуются в следующем порядке:

- а) Планирование, организация, мотивация, контроль
- б) Организация, планирование, контроль, мотивация, рекламная компания
- в) Стратегия, планирование, организация, контроль
- г) Планирование, организация, контроль, мотивация маркетинг

10. Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»?

- а) Достижение личных целей
- б) Побуждение работников к эффективному выполнению поставленных задач
- в) Исполнение принятых управленческих решений
- г) Обеспечение беспорочного влияния на подчиненного

2.3.3. Рабочая программа учебного модуля 3 «Маркетинговые подходы к повышению эффективности предприятия»

Трудоемкость освоения: 24 часа.

Планируемые результаты обучения: Совершенствование универсальной компетенции УК-1, формирование (или качественное совершенствование) профессиональной компетенции ПК-2.

Цель освоения модуля: совершенствование знаний маркетинговых подходов к повышению эффективности предприятия.

Учебно-тематический план модуля

№ темы	Наименование темы/содержание	в том числе			
		Лекции	Практика	Семинар	Из них с использованием ДОТ
1	<p>Маркетинговые подходы к повышению эффективности предприятия.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Преимущества компании – современный подход. ✓ Схема управления взаимоотношениями с клиентами. ✓ Создание уникального торгового предложения – УТП. ✓ Опасность ошибки при оценке потребностей клиента. ✓ Ключ маркетинга услуг. <p>Путь к инновациям, новейшие методы маркетинга, эмпатическое проектирование.</p>	2	-	-	-
2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Создание CRM-ориентированной среды оказания услуг. ✓ Принципы эффективного взаимодействия с клиентом. ✓ 5 задач CRM-стратегии 	-	-	2	2
3	<p>Как распознать своего клиента по типам и группам?</p> <p>Спрос на wellness услуги выражается через поток клиентов. Факторы, влияющие на формирование потока клиентов. Типизация клиентов: «бабочки», «ракушки», «золотые рыбки». Группы клиентов: по признакам целевой аудитории. Стараться нравиться всем клиентам - или отказаться от некоторых? Правило Парето для медицинских услуг. От распознавания клиентского потока - к управлению загрузкой и далее к управлению спросом на услуги.</p>	-	-	1,5	0,5
4	<p>Как выбрать правильный канал информации?</p> <p>Продвижение мед. услуг: массовый и прямой маркетинг. Формулирование целей продвижения. SMART – концепция Брендинг. Количество рекламных контактов. Тестирование средств продвижения и анализ результатов. Применение Метода «Шести шляп» для тестирования рекламных идей. Формирование маркетинг - плана (медиа-</p>	-	-	1	-

5	<p>план).</p> <p>Как управлять взаимоотношениями с клиентом, эффективно используя CRM системы?</p> <p>Маркетинг управления взаимоотношениями с клиентом (CRM или УВсК) - новейшая стратегия построения долгосрочных отношений с клиентами. CRM-система – просто база данных или идеология для создания ценностей для клиентов? Задачи УВсК. Примеры CRM – систем. Формирование отчетов по клиентам.</p>	-	-	1,5	0,5
6	<p>Как использовать информацию клиентских отчетов для завоевания и формирования лояльности клиента?</p> <p>Программы лояльности и дисконтные системы. Применение и анализ клиентских отчетов для формирования программ лояльности. Адресная активность компании. Лояльность клиента вынужденная и добровольная. Ценность мед. услуги для клиента: коммерческая или общечеловеческая? Эмпатическое проектирование «высший пилотаж» клиентского маркетинга.</p>	-	-	1,5	0,5
7	<p>Как бесконфликтно сопровождать клиента?</p> <p>Модель реагирования на претензии клиента: 6 важных шагов. 6 конфликтов-6 способов извлечь пользу. Применение модели для конкретных случаев. Правила бесконфликтного сопровождения. «Трудные вопросы» - составление сценария.</p>	-	-	1	-
8	<p>Кому нужен имидж? Методы работы с возражениями. Вербальное поведение в конфликтных ситуациях - упражнение. Я - послание и вы – послание - что делать? Правила критики и способы реагирования. Экономичное расходование своих энергетических ресурсов с работе с клиентами. 4 драмы общения.</p>	-	-	1	-
9	<p>Понятие платной медицинской услуги</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Цели развития платной медицинской деятельности. ✓ Законодательная среда. ✓ Современное определение медицинской услуги. Маркетинговое понятие «медицинская услуга» многомерно, это - целый комплекс. 	-	-	1,5	1,5

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Платные медицинские услуги на примере примерах крупных государственных медицинских учреждений. ✓ Прейскурант. содержание и развитие. ✓ Правоопределяющие основания оказания платных медицинских услуг. ✓ Договорная база. ✓ Особенности договора с юридическим лицом. ✓ Особенности договора с физическим лицом. ✓ Эволюция медицинской услуги. ✓ Создание конкурентных преимуществ в целях реализации медицинских услуг. <p>Источники поступления денежных средств.</p>			
10	<p>Привлечение потоков пациентов на платные медицинские услуги.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Рекламирование и информирование (Сайт – интернет-представительство, интернет-ресурсы. ✓ Наружная реклама, метрореклама, полиграфия, сувенирная продукция, пресса, телевидение. ✓ Радио. Интернет вещание.) ✓ Интервью ведущих врачей-специалистов, участие в новостных программах, ведение рубрик, участие в передачах. ✓ Создание информационных поводов для СМИ. <p>Специальные маркетинговые мероприятия.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Акции для пациентов. ✓ Акции для компаний – агентов на сайте. ✓ Привлечение агентских организаций средствами телемаркетинга. ✓ Круглые столы, двухсторонние встречи, совещания, консультации с СК. ✓ Выездные презентации, road-show для врачей в ЛПУ Москвы и ближних городов. ✓ Участие в государственных, коммерческих, муниципальных торгах со стороны поставщика медицинских услуг. ✓ Дни здоровья на предприятиях Москвы и Подмосковья. ✓ Мобильный Амбулаторный Комплекс (МАК) на базе автобуса с 3-мя оборудованными кабинетами. ✓ Лекции для пациентов каждую среду. ✓ Пункт обмена полисов ОМС для 	-	-	4

	<p>пациентов и сотрудников.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Пункт оформления банковских кредитов для пациентов и сотрудников. <p>Оценка эффективности мероприятий по привлечению платных пациентов и продвижения медицинских услуг.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Анкетирование пациентов и интервью. ✓ Анализ удовлетворенности пациентов оказанием медицинских услуг. ✓ Мониторинг обращений пациентов по рекламно-информационным источникам. ✓ Мониторинг рейтинга страховых компаний. <p>3.2.1 Особенности оказания платных медицинских услуг: разделение потоков пациентов.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Приемное отделение стационара. ✓ Стационар. ✓ Консультативно-диагностический центр или поликлиника. <p>3.2.2 Недостатки оказания платных медицинских услуг.</p> <p>3.2.3 Преимущества оказания платных медицинских услуг.</p> <p>3.2.4 Влияние оказания платных медицинских услуг на конкурентные преимущества ЛПУ.</p> <p>Возможности и перспективы создания конкурентных преимуществ.</p>			
11	<p>Оценка конкурентоспособности медицинской организации.</p> <p>Что такое конкурентоспособность?</p> <p>Цели проведения анализа конкурентоспособности.</p> <p>Алгоритм анализа конкурентоспособности.</p> <p>Конкурентоспособность в контексте внешней среды</p>	-	-	1 1
12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Инструмент № 1. Оценка влияния макросреды с помощью матрицы SWOT и матрицы групп интересов. ✓ Инструмент № 2. Анализ микросреды с помощью модели шести рынков и оценки конкурентных сил. ✓ Инструмент № 3. Анализ отражения во внутренних документах основных составляющих внутреннюю среду предприятия. ✓ Инструмент № 4. Анализ реализации 	-	3	- -

	<p>политики сбыта с применением матрицы ТОП 10.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Инструмент № 5. Анализ динамики доходов в разрезе источников финансирования, направлений деятельности, отдельных продуктов. ✓ Инструмент № 6. Анализ формирования себестоимости с применением метода фокусирования и эффекта масштаба. ✓ Инструмент № 7. Анализ экономической эффективности использования площадей и оборудования на основе оценки альтернативных затрат. ✓ Инструмент № 8. Анализ использования времени с использованием процессного подхода и логистики. ✓ Инструмент № 9. Анализ эффективного использования медикаментов. <p>Инструмент № 10. Анализ эффективности использования человеческих ресурсов путем оценки комплекса значимых показателей.</p>			
13	<p>Сопровождение сайта медицинской организации:</p> <p>Историческая справка. Основные базовые понятия: Интернет, Всемирная паутина (WorldWideWeb, WWW). Протокол передачи данных - Internet Protokol, IP. Доменное имя или IP-адрес, протокол HTTP для прямого доступа клиентов к сайтам на серверах.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Что представляет собой Интернет представительство (далее ИП)? ✓ Техническое задание на сайт. <p>Нормативными документами (ГОСТ, ОСТ) по разработке и содержанию ТЗ.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Проект главной страницы сайта. ✓ Административный модуль сайта. ✓ Движок сайта. ✓ Цели создания, свойства и назначение системы ИП. ✓ Целевая аудитория. ✓ Основные характеристики системы ИП. ✓ Участники системы. ✓ Функциональная структура системы ИП. 2 основных вида меню - вертикального и горизонтального, дополнительных функций, а также промо – блоков. ✓ Как выглядят страницы сайта? Главная страница. Другие страницы сайта. 	-	-	3 1

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Контент страниц. Бриф на формирование контента отделений. ✓ Баннеры (промо-блоки): «Запись на прием к врачу». «Запись на диагностическое исследование». «Госпитализация». «Справки о пациентах в стационаре». ✓ Дополнительные функции: «Навигатор по больнице». «Новостной блок». Карта сайта. Поиск информации. ✓ Презентационная информация на Главной странице в раскрывающемся меню: О нас. Сервис для пациентов, Услуги для пациентов, Для страховых компаний, Для предприятий. ✓ Основные ошибки при создании ИИ. ✓ О продвижении по ключевым словам SEO (search engine optimization). Семантическое ядро. Легальные или белые методы продвижения. <p>Безопасность сайта. Три уровня уязвимости сайтов.</p>			
--	---	--	--	--

Учебный процесс с применением ДОТ основывается на самостоятельной работе слушателей. Для обеспечения процесса обучения с применением ДОТ используются учебные материалы в электронном формате. Самостоятельная работа обучающихся является необходимым условием успешного освоения материала.

Самостоятельная работа ведется слушателем на образовательном портале. Слушатели самостоятельно изучают материалы по темам модуля.

Вопросы для самоконтроля знаний:

1. принципы эффективного взаимодействия с клиентом
2. задачи CRM-стратегии
3. схемы управления взаимоотношениями с клиентами
4. факторы, влияющие на формирование потока клиентов.
5. типизацию клиентов
6. правило Паретто для медицинских услуг
7. SMART – концепцию Брендинг
8. вопросы маркетинга управления взаимоотношениями с клиентом (CRM или УВсК)
9. программы лояльности и дисконтные системы
10. модели реагирования на претензии клиента
11. правила критики и способы реагирования
12. цели развития платной медицинской деятельности
13. источники поступления денежных средств
14. специальные маркетинговые мероприятия
15. методы оценки эффективности мероприятий по привлечению платных пациентов и продвижения медицинских услуг
16. методы оценки конкурентоспособности медицинской организации
17. алгоритм анализа конкурентоспособности

18. основные базовые понятия: Интернет. Всемирная паутина (WorldWideWeb, WWW). Протокол передачи данных - Internet Protokol. IP. Доменное имя или IP-адрес. протокол HTTP для прямого доступа клиентов к сайтам на серверах.

19. нормативные документы (ГОСТ, ОСТ) по разработке и содержанию технического задания на сайт

20. цели создания, свойства и назначение системы ИИ.

21. основные характеристики системы ИИ.

22. инструменты обеспечения безопасности сайта

Рекомендуемые формы текущего контроля: контроль сформированности практических навыков. тестирование.

Контроль сформированности практических навыков:

- создания CRM-ориентированной среды оказания услуг
- создания уникального торгового предложения
- формирования отчетов по клиентам.
- применения и анализа клиентских отчетов для формирования программ лояльности
- эмпатического проектирования
- тестирования средств продвижения и анализа результатов
- применения метода «Шести шляп» для тестирования рекламных идей
- формирования маркетинг - плана (медиа-плана)
- организации продвижения платных медицинских услуг
- создания конкурентных преимуществ в целях реализации медицинских услуг
- создания информационных поводов для СМИ.
- оценки эффективности мероприятий по привлечению платных пациентов и продвижения медицинских услуг
- оценки влияния макросреды с помощью матрицы SWOT и матрицы групп интересов.
- анализа микросреды с помощью модели шести рынков и оценки конкурентных сил.
- анализа отражения во внутренних документах основных составляющих внутреннюю среду предприятия.
- анализа реализации политики сбыта с применением матрицы ГОИ 10.
- анализа динамики доходов в разрезе источников финансирования, направлений деятельности, отдельных продуктов.
- анализа формирования себестоимости с применением метода фокусирования и эффекта масштаба.
- анализа экономической эффективности использования площадей и оборудования на основе оценки альтернативных затрат.
- анализа использования времени с использованием процессного подхода и логистики.
- анализа эффективного использования медикаментов.
- анализа эффективности использования человеческих ресурсов путем оценки комплекса значимых показателей
- составления технического задания на сайт

Примеры тестовых вопросов для проведения текущего контроля знаний и навыков слушателей:

1. Согласно теории мотивации Маслоу в первую очередь индивид желает удовлетворить:

- а) потребность в любви
- б) потребность в безопасности
- в) физиологические потребности
- г) потребность в саморазвитии

2. К какому критерию сегментирования относится формирование сегмента по составу семьи:

- а) географическому
- б) демографическому
- в) поведенческому
- г) Психографическому

3. Позиционирование рынка это -:

- а) определение места для своего товара в ряду аналогов
- б) сегментирование рынка
- в) широкомасштабная рекламная кампания

4. Реклама выступает как:

- а) средство живого общения с покупателями
- б) способ диалога с аудиторией
- в) средство увещевания
- г) средство установления тесных контактов с потребителями

5. Назовите правильную последовательность жизненного цикла товара:

- а) рост, зрелость, выведение, спад
- б) внедрение, зрелость, рост, спад
- в) внедрение, рост, зрелость, спад

6. Какой тип вопроса в анкете более сложен, но обеспечивают получение большего количества информации?

- а) открытый
- б) закрытый
- в) вопросы равнозначны

7. Что такое CRM?

- а) В ней можно ставить задачи на создание мемов?
- б) Руководство многих санаториев зачем то внедряет, есть такая штука для работы
- в) Система управления взаимодействия с клиентами
- г) Оружие для атаки незагруженных работой коллег

8. Какие бывают CRM-системы в зависимости от технологии размещения?

- а) Облачные и SaaS
- б) Облачные и коробочные
- в) Коробочные и Standalone

9. Что не входит в стоимость продукта CRM?

- а) Необходимость в сопровождении, загрузка информации
- б) Возможность доработки, индивидуальной настройки
- в) Стоимость лицензии (оплата доступа или приобретение ПО)
- г) Степень готовности сотрудников учиться в ней работать

10. Условия, необходимые для успешного применения маркетинга, — это наличие ...

- а) системы страхования
- б) рынка покупателей
- в) собственного транспорта
- г) автоматизированной системы управления

2.3.4. Рабочая программа учебного модуля 4 «Основы психологии бесконфликтного общения»

Трудоемкость освоения: 16 часов.

Планируемые результаты обучения: Совершенствование универсальной компетенции УК-1.2, формирование (или качественное совершенствование) профессиональной компетенции ПК-3.

Цель освоения модуля: совершенствование знаний основ психологии бесконфликтного общения.

Учебно-тематический план модуля

№ темы	Наименование темы/содержание	в том числе			
		Лекции	Практика	Семинар	Из них с использованием ДОТ
1	<p>Правила и условности делового этикета.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Современный этикет. ✓ Характеристики организационной культуры, связанные с этикетом. ✓ Виды этикета. ✓ Внешние проявления делового этикета. <p>Одежда сотрудника.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Деловые контакты. ✓ Эмпатия. ✓ Средства экспрессии: улыбка, взгляд, тон речи, позы. ✓ Развитие контакта. Правила контакта. <p>Барьеры при контактах.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Деловая беседа. Этапы деловой беседы. ✓ Правила коммуникаций. ✓ Принципы коммуникаций. ✓ Саботажники общения. ✓ Невербальные средства общения т 	2	-	-	2

2	<p>Мастерство телефонного общения.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Тайны Карнеги. ✓ Начало и модель исходящего звонка. ✓ Начало и модель входящего звонка. ✓ Телефонные «ТАБУ». ✓ Правила приёма телефонограмм. ✓ Консультации по телефону. <p>Рекомендации администраторам.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Как сообщать клиентам по телефону неприятные новости. 	2	-	-	2
3	<p>Управление конфликтом и стрессом.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Как возникают конфликты? ✓ Конфликтогены. ✓ Типы конфликтогенов. ✓ Схема возникновения конфликта. ✓ Правила бесконфликтного общения. 	2	-	-	2
4	<p>Работа с жалобами и возражениями.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Модель: 6 шагов реагирования на претензии. ✓ Техники мягкого преодоления напряжения. ✓ Эффективные способы ответить на возражения. <p>Четыре ступени к успеху при ответе на возражения.</p>	2	-	-	2
5	<p>Мастер-класс: Роль руководителя в управлении персоналом в условиях кризиса, принципы формирования корпоративной культуры.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Стили руководителей, плюсы и минусы. ✓ Что есть харизма и нужна ли она? ✓ ИОМК основа управления. ✓ Инструменты различных видов мотивации. ✓ Деловая игра «Boss бесподобный или бесполезный». ✓ Программа корпоративного строительства. ✓ Модель корпоративной культуры как живой организм. ✓ Особенности корпоративной культуры разных стран. <p>Деловая игра «Ценности компании – ценности сотрудника?».</p>	-	4	-	-
6	<p>Мастер класс: Формирование эффективной команды с элементами геймификации.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Что есть эффективная команда, модели построения команд. 	-	4	-	-

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Мои компетенции и моя команда, что мне развивать? ✓ Моя команда под мои цели. <p>Деловая игра «Команда моей мечты».</p>			
--	--	--	--

Учебный процесс с применением ДОТ основывается на самостоятельной работе слушателей. Для обеспечения процесса обучения с применением ДОТ используются учебные материалы в электронном формате. Самостоятельная работа обучающихся является необходимым условием успешного освоения материала.

Самостоятельная работа ведется слушателем на образовательном портале. Слушатели самостоятельно изучают материалы по темам модуля.

Вопросы для самоконтроля знаний:

1. правила и условности делового этикета

- современный этикет.
- характеристики организационной культуры, связанные с этикетом.
- виды этикета.
- внешние проявления делового этикета. одежда сотрудника.
- деловые контакты.
- эмпатия.
- средства экспрессии: улыбка, взгляд, тон речи, позы.
- развитие контакта. правила контакта. барьеры при контактах.
- деловая беседа. этапы деловой беседы.
- правила коммуникаций.
- принципы коммуникаций.
- саботажники общения.
- невербальные средства общения.

2. правила телефонного общения

- начало и модель исходящего звонка.
- начало и модель входящего звонка.
- правила приёма телефонограмм.

3. типы конфликтогенов.

4. схемы возникновения конфликта.

5. правила бесконфликтного общения.

6. техники мягкого преодоления напряжения.

7. инструменты различных видов мотивации

8. особенности корпоративной культуры разных стран

9. модели построения команд

Рекомендуемые формы текущего контроля: контроль сформированности практических навыков, тестирование.

Контроль сформированности практических навыков:

- консультаций по телефону
- работы с жалобами и возражениями

Примеры тестовых вопросов для проведения текущего контроля знаний и навыков слушателей:

1. Программно-целевое управление подразумевает управление по:
конечному результату

- а) целям
- б) ресурсам
- в) проекту

2. Свособразный сплав эмоционального и интеллектуального в группе представляет собой:

- а) психические образования группы
- б) психические процессы группы
- в) социально-психологический климат группы

3. Неформальный лидер:

а) человек, влияющий на поведение членов группы силой своего личного авторитета

- б) человек, на которого официально возложены функции управления
- в) член группы, который отличается от других индивидуальными особенностями

4. Совокупность взаимосвязанных методов, приемов, средств и процедур выработки и принятия управленческих решений представляет собой ... принятия решения:

- а) методику
- б) технологию
- в) средство

5. Целью психологии управления является:

а) совершенствование экологической среды

- б) разработка психологических путей повышения эффективности организационных систем
- в) увеличение товарооборота

6. Стиль принятия решений, при котором принятие решения поручается высокоорганизованной команде, которая способна самостоятельно определять способ достижения цели управления и исполнителей, называется:

- а) попустительским
- б) авторитарным
- в) делегирующим

7. Деятельность организации, направленная на привлечение кадрового потенциала в соответствие целям и стратегии развития:

- а) кадровая политика
- б) кадровый резерв
- в) дивизиональная оргструктура

8. Манипулятивное общение – это

- а) общение с учетом личности собеседника
- б) формальное общение
- в) беспредметное общение
- г) способ получить одностороннюю выгоду от собеседника

9. Вид общения, в основе которого лежат противоречия, это

- а) Диспут
- б) Разногласия
- в) Конфликт

10. Иерархическую пирамиду потребностей разработал

- а) К. Роджерс
- б) Г. Олпорт
- в) З. Фрейд
- г) А. Маслоу

11. Креативность это

- а) Способность создавать и находить новые оригинальные идеи, отклоняясь от принятых схем мышления
- б) Способности личности, характеризующиеся готовностью к принятию и созданию принципиально новых идей
- в) Все утверждения верны
- г) Это процесс преодоления косности в мышлении, чувствах, общении

12. Общие ценности, убеждения, разделяемые и принимаемые членами организации

- а) правила внутреннего распорядка
- б) устав организации
- в) корпоративная культура
- г) должностные обязанности

2.3.5. Рабочая программа учебного модуля 5 «Юридическая защита интересов медицинской организации в условиях нового законодательства»

Трудоемкость освоения: 16 часов.

Планируемые результаты обучения: Совершенствование универсальной компетенции УК-1,2, формирование (или качественное совершенствование) профессиональной компетенции ПК-4.

Цель освоения модуля: совершенствование знаний аспектов юридической защиты интересов медицинской организации в условиях нового законодательства.

Учебно-тематический план модуля

№ темы	Наименование темы/содержание	В ТОМ ЧИСЛЕ			
		Лекции	Практика	Семинар	Из них с использованием ДОТ
1	<p>Правовой статус. Платные медицинские услуги: Практика применения ФЗ №323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» в деятельности медицинских организаций. ✓ Изменения в правовом статусе медицинских работников и медицинских организаций: права и обязанности в условиях нового законодательства. ✓ Новый порядок оказания платных медицинских услуг.</p>	2			2
2	<p>Практические рекомендации по составлению договора на оказание медицинских услуг.</p>		2		
3	<p>Контроль качества и безопасности медицинской деятельности: современное регулирование и практические рекомендации по внедрению законодательных требований. ✓ Порядок организации и проведения государственного и ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности, полномочия органов, осуществляющих контроль. ✓ Внедрение эффективной системы внутреннего контроля, организация деятельности врачебной комиссии и разработка локальных нормативных актов по контролю качества в медицинской организации. ✓ Проблема нарастания административной ответственности медицинских организаций, прогнозирование и предупреждение системных нарушений при осуществлении медицинской деятельности: анализ правоприменительной практики. ✓ Совершенствование механизмов государственного контроля: утверждение критериев качества медицинской помощи.</p>	1			1

4	<p>создание единого реестра экспертов.</p> <p>Исполнение административных регламентов Росздравнадзора по осуществлению государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности, практические решения при подготовке к проверкам.</p> <p>Анализ законопроектов, предусматривающих изменение правового статуса порядков, стандартов и клинических рекомендаций, установление единого подхода к организации внутреннего контроля качества, изменения порядка проведения проверок.</p>	-	2	-
5	<p>Организация эффективного документооборота в медицинской организации: юридический анализ современных требований к оформлению медико-правовых документов.</p> <p>✓ Правовое значение медицинской документации в разрешении конфликтов с пациентами; анализ дефектов оформления первичной медицинской документации.</p> <p>✓ Проблемы оформления информированного добровольного согласия на оказание медицинской помощи: практические рекомендации по порядку составления, объём информации, особенности оформления для различных видов медицинской помощи.</p> <p>✓ Отказ от оказания медицинской помощи: особенности оформления. Действия медицинских работников при отказе одного из родителей или иного законного представителя несовершеннолетних лиц или лиц, признанных недееспособными.</p> <p>Актуальные вопросы защиты персональных данных пациента и сведений, составляющих врачебную тайну: особенности документального оформления.</p>	1	-	1
6	<p>✓ Протокол оформления информированного согласия на медицинское вмешательство: обязательная и дополнительная информация.</p> <p>✓ Анализ правоприменительной практики по привлечению к ответственности за ненадлежащее оформление медицинской документации: пути профилактики.</p>	-	2	-
7	<p>Анализ судебной практики по делам в отношении медицинских работников и</p>	2	-	2

	<p>медицинских организаций: предупреждение конфликтов и минимизация рисков возникновения судебных споров.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Особенности привлечения к уголовной и административной ответственности при оказании медицинских услуг: анализ правоприменительной практики, разбор наиболее часто встречающихся правонарушений. ✓ Особенности гражданско-правовой ответственности медицинских работников и медицинских организаций. Проблемные вопросы компенсации морального вреда в случаях ненадлежащего оказания медицинской помощи. ✓ Презумпция вины исполнителя медицинских услуг. Применение норм, устанавливающих гражданско-правовую ответственность причинителя вреда без вины. ✓ Ответственность за обращение фальсифицированных, контрафактных, недоброкачественных и незарегистрированных лекарственных средств, медицинских изделий и оборот фальсифицированных биологически активных добавок. 			
8	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение медицинских изделий в организациях, оказывающих медицинские услуги: перечень локальных нормативных актов, которые должны быть разработаны и утверждены в медицинской организации. ✓ Проблема предъявления регрессного иска к медицинскому работнику в случае причинения вреда жизни или здоровью пациента. 	-	2	-
9	<p>Правовые риски профессиональной медицинской деятельности.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Защита интересов медицинской организации в условиях применения законодательства о защите прав потребителей к оказанию медицинских услуг. ✓ Минимизация рисков возникновения судебных споров. ✓ Содержание претензионной работы на различных этапах досудебного урегулирования конфликтов. 	-	-	2

Учебный процесс с применением ДОТ основывается на самостоятельной работе слушателей. Для обеспечения процесса обучения с применением ДОТ используются учебные материалы в электронном формате. Самостоятельная работа обучающихся является необходимым условием успешного освоения материала.

Самостоятельная работа ведется слушателем на образовательном портале. Слушатели самостоятельно изучают материалы по темам модуля.

Вопросы для самоконтроля знаний:

- порядок оказания платных медицинских услуг
- нормативно-правовую документацию, регламентирующую деятельность медицинских организаций
- порядок организации и проведения государственного и ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности, полномочия органов, осуществляющих контроль.
- механизмы государственного контроля: утверждение критериев качества медицинской помощи, создание единого реестра экспертов
- протокол оформления информированного согласия на медицинское вмешательство: обязательная и дополнительная информация
- порядок и особенности отказа от оказания медицинской помощи: особенности оформления, действия медицинских работников при отказе одного из родителей или иного законного представителя несовершеннолетних лиц или лиц, признанных недееспособными
- актуальные вопросы защиты персональных данных пациента и сведений, составляющих врачебную тайну: особенности документального оформления
- особенности привлечения к уголовной и административной ответственности при оказании медицинских услуг
- особенности гражданско-правовой ответственности медицинских работников и медицинских организаций
- порядок обращения медицинских изделий в организациях, оказывающих медицинские услуги
- меры ответственности за обращение фальсифицированных, контрафактных, недоброкачественных и незарегистрированных лекарственных средств, медицинских изделий и оборот фальсифицированных биологически активных добавок
- правовые риски профессиональной медицинской деятельности
- пути минимизации рисков возникновения судебных споров.
- содержание претензионной работы на различных этапах досудебного урегулирования конфликтов

Рекомендуемые формы текущего контроля: контроль сформированности практических навыков, тестирование.

Контроль сформированности практических навыков:

- юридической защиты интересов медицинской организации в условиях нового законодательства
- составления договоров на оказание медицинских услуг
- исполнения административных регламентов Росздравнадзора по осуществлению государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности

— внедрения эффективной системы внутреннего контроля, организация деятельности врачебной комиссии и разработка локальных нормативных актов по контролю качества в медицинской организации

— анализа законопроектов, предусматривающих изменение правового статуса порядков, стандартов и клинических рекомендаций, установление единого подхода к организации внутреннего контроля качества, изменения порядка проведения проверок

— организации эффективного документооборота в медицинской организации

— анализа правоприменительной практики по привлечению к ответственности за ненадлежащее оформление медицинской документации: пути профилактики

— защиты интересов медицинской организации в условиях применения законодательства о защите прав потребителей к оказанию медицинских услуг

Примеры тестовых вопросов для проведения текущего контроля знаний и навыков слушателей:

1. Наличие чего предполагает преступление?

а) совокупности объекта, субъекта, объективной стороны, субъективной стороны

б) только вины

в) потерпевшего

2. Как квалифицирует действия лица, которое передает должностному лицу взятку, действуя в интересах другого лица и за его счет?

а) посредничество во взяточничестве

б) соучастие в даче взятки

в) совместное получение взятки

3. Что образует неисполнение или ненадлежащее исполнение должностным лицом своих должностных обязанностей, повлекших по неосторожности смерть человека?

а) неосторожное причинение смерти

б) нарушение правил техники безопасности, повлекших смерть человека

в) халатность

4. Какое лицо могут обвинить в причинении смерти по неосторожности вследствие ненадлежащего исполнения профессиональных обязанностей?

а) интерн, проводящий медицинские процедуры по назначению врача

б) лечащий врач

в) ординатор, проводящий медицинские процедуры по назначению врача

5. Что такое взятка?

а) дисциплинарный проступок

б) уголовно-наказуемое деяние

в) административно-наказуемое деяние

6. В каком случае вверяют в вину врача причинение тяжкого вреда здоровью вследствие ненадлежащего исполнения профессиональных обязанностей?

а) тяжкий вред наступил из-за того, что пациент скрыл важную для лечения информацию

б) врач умышленно причинил вред пациенту

в) врач поставил неверный диагноз из-за недостатка диагностических мероприятий

7. Условия, при которых может наступить имущественная ответственность ЛПУ за вред, причиненный в результате повреждения здоровья пациента:

а) противоправность действия (бездействия), грубые деонтологические нарушения, причинение вреда жизни и здоровью пациента

б) грубые деонтологические нарушения

в) противоправность действия (бездействия), причинение вреда жизни и здоровью пациента, явный умысел, причинная связь между противоправным действием и возникшим вредом

г) противоправность действия (бездействия), причинение вреда жизни и здоровью пациента, явный умысел, причинная связь между противоправным действием и возникшим вредом, вина медицинского учреждения

8. Виды ответственности, которые применяются в отношении виновных лиц медицинского персонала:

а) дисциплинарная ответственность, уголовная ответственность, административная ответственность

б) уголовная ответственность, дисциплинарная ответственность, общественное порицание

в) общественное порицание

г) уголовная ответственность, общественное порицание

9. Что предполагает понятие «вина медицинского работника»?

а) психическое отношение лица к своему противоправному деянию и его вредным последствиям

б) умышленное нанесение вреда здоровью

в) нанесение вреда здоровью по неосторожности

г) причинение смерти по неосторожности

10. Что регулирует трудовое право?

а) отношения в области бюджета, налогов, кредита

б) отношения работников с предприятиями, учреждениями, организациями

в) отношения в области государственного управления

г) отношения в области выплаты заработной платы

11. Что такое финансовое право?

а) отношения в области бюджета, налогов, кредита

б) отношения работников с предприятиями, учреждениями, организациями

в) отношения в области государственного управления

г) отношения в области выплаты заработной платы

12. Что такое административное право?

а) отношения в области бюджета, налогов, кредита.

б) отношения работников с предприятиями, учреждениями, организациями

в) отношения в области государственного управления

г) отношения в области выплаты заработной платы

13. Что регулируется уголовным правом?

- а) определение уголовно – наказуемых деяний и меры наказания лицам их совершившим
- б) порядок рассмотрения судами споров
- в) отношения в области государственного управления
- г) меры государственного принуждения

14. Первичная (основная) отрасль права:

- а) конституционное право
- б) административное право
- в) уголовное право
- г) трудовое право

15. При каком случае возникает ситуация получения взятки специалистом, ответственным за выдачу листков временной нетрудоспособности?

- а) дачи положительного отзыва на научную работу
- б) денежного вознаграждения за качественное лечение
- в) выдачи листка временной нетрудоспособности за денежное вознаграждение

3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

3.1. Основная литература

1. Избранные лекции по медицинской реабилитации /под ред. А.Н.Разумова, Е.А.Туровой, В.И.Корышева. – Тамбов: ООО «Издательство Юлис», 2016. – 278 с., ил.
2. Физическая и реабилитационная медицина. Национальное руководство. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2016. - 688 с.
3. Г.Н. Пономаренко. Реабилитация инвалидов. Национальное руководство. Москва: Изд-во ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 736 с.
4. Пономаренко Г.Н. Медицинская реабилитация. Учебник. Москва: Изд-во ГЭОТАР-Медиа, 2014. -360 с.
5. Международная классификация болезней 10-го пересмотра (МКБ10).
6. Международная классификация функционирования, инвалидности и здоровья (International Classification of Functioning, Disability and Health - ICF)
7. Медицинская экспертиза : трудоспособности, медико-социальная, военно-врачебная: сборник. - Элиста :ЗАОр "НПП "Джангар", 2007. - 768 с. - (Настольная книга руководителя ЛПУ)
8. Базаров Т.Ю. Психология управления персоналом: Учебник и практикум для академического бакалавриата / Т.Ю. Базаров. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 381 с.
9. Захарова Л.Н. Психология управления: Учебное пособие / Л.Н. Захарова. - М.: Логос, 2013. - 376 с.
10. Козлов В.В. Психология управления/ В.В. Козлов. - М.: Academia, 2017. - 48 с.
11. Руденко, А.М. Психология управления персоналом / А.М. Руденко. - Рн/Д: Феникс, 2015. - 480 с.
12. Сергеев, Ю. Д. Основы медицинского права России / Ю.Д. Сергеев, А.А. Мохов. - М.: Медицинское информационное агентство, 2011. - 360 с.
13. Сашко, С. Ю. Медицинское право / С.Ю. Сашко, Л.В. Кочорова. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2009. - 352 с.
14. Котлер, Ф. Маркетинг менеджмент. Экспресс-курс / Ф. Котлер. - СПб.: Питер, 2012. - 480 с.
15. Мескон, Майкл Основы менеджмента / Майкл Мескон, Майкл Альберт, Франклин Хедоури. - М.: Дело, 2015. - 704 с.

3.2. Дополнительная литература

1. Никитин Г. А. Медицинская экспертиза в работе врача общей практики / Г. А. Никитин. - Смоленск : СГМА, 2004. - 400 с.
2. Патологическая анатомия. Руководство к практическим занятиям: учебное пособие /под ред.: О.В. Зайратьянца, Л.Б. Тарасовой. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2015. - 694 с.: цв.ил.
3. А.Н. Разумов, А.С. Гозулов, Н.В. Сурков, Л.В. Татарина. – Восстановительная медицина, медицинская реабилитация, курортология и физиотерапия. Сборник научных трудов. – Чебоксары: «Новое время», 2011. – 176 с.
4. В.И. Лимонов. – Санаторно-курортная сфера: организационно-управленческие проблемы. – М: издательство «МЭЙЛЕР», 2011. – 210 с.
5. Оценка эффективности и управление процессом целенаправленного оздоровления пациентов в центрах здоровья и на этапах медицинской реабилитации: Учебное пособие/ Разумов А.Н., Ромашин О.В. М.: Квадрига, 2009. 56 с.

6. Еналеева И.Д. Защита прав потребителей. Часто задаваемые вопросы, образцы документов / И.Д. Еналеева. - М.: Дашков и Ко, 2007. - 236 с.
7. Эриашвили, Н.Д. Книгоиздание. Менеджмент. Маркетинг: Учебное пособие / Н.Д. Эриашвили. - М.: Юнити, 2013. - 351 с.
8. Андрейчиков А.В. Системный анализ и синтез стратегических решений в инноватике: Основы стратегического инновационного менеджмента и маркетинга / А.В. Андрейчиков, О.Н. Андрейчикова. - М.: КД Либроком, 2018. - 248 с.
9. Секерин, В.Д. Сфера услуг. Экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум / В.Д. Секерин. - М.: КноРус, 2013. - 424 с.

3.3. Электронные ресурсы

№ п/п	Наименование и краткая характеристика электронных ресурсов (электронных изданий и информационных баз данных)	Количество экземпляров, точек доступа
1	http://muvmed.ru/ - сайт АНО ВО МУВМ	Удаленный доступ
2	http://sdo.muvmed.ru/ - единый профессиональный образовательный портал АНО ВО «МУВМ»	Удаленный доступ
3	http://www.medscape.com - Веб ресурс для врачей и других специалистов в области здравоохранения	Удаленный доступ
4	http://elibrary.ru - научная электронная библиотека	Удаленный доступ
5	http://www.consultant.ru - Официальный сайт системы КонсультантПлюс	Удаленный доступ
6	http://www.scsml.rssi.ru/ - центральная научная медицинская библиотека (ЦНМБ).	Удаленный доступ

3.4. Нормативные и инструктивно-методические документы

Профессиональная деятельность:

Перечень нормативных правовых актов:

1. Конституция Российской Федерации
2. Уголовный кодекс Российской Федерации
3. Трудовой кодекс Российской Федерации
4. Приказ Минздрава России от 29.04.1997 г. № 126 «Об организации работы по охране труда в органах управления, учреждениях, организациях и на предприятиях системы Минздрава России»
5. Федеральный закон Российской Федерации от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
6. Закон Российской Федерации от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»
7. Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»
8. Положение о лицензировании медицинской деятельности, утвержденное Постановлением Правительства РФ от 16.05.2012 № 291.
9. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.12.2012г. № 1705н «О порядке организации медицинской реабилитации».
10. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 5.05.2016 г. № 281н «Об утверждении перечней медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения».
11. Приказ ДЗМ от 3.10.2017г. №711 «О совершенствовании медицинской

помощи по профилю «медицинская реабилитация» взрослому населению города Москвы».

12. Приказ Минздрава России от 15 ноября 2012 г. № 928н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи больным с острыми нарушениями мозгового кровообращения»

13. Приказ Минздрава России от 15 ноября 2012 г. № 926н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при заболеваниях нервной системы»

14. Федеральный закон от 24.11.1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

15. Приказ МЗ РФ от 15.11.2012 г. № 928н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи больным с острыми нарушениями мозгового кровообращения»

16. Приказ МЗ РФ от 15.11.2012 г. № 931н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи взрослому населению по профилю «нейрохирургия»

17. Приказ МЗ РФ 12 ноября 2012 г. N 901н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи населению по профилю «травматология и ортопедия»

18. СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»

19. Приказ МЗ СССР от 04.10.1980г. № 1030 «Об утверждении форм первичной медицинской документации учреждений здравоохранения»

20. ГОСТ Р 53873-2010

21. ГОСТ Р 52143-2003

22. ГОСТ Р 52877-2007

23. ГОСТ Р 53874-2017

24. Приказ Минтруда России №701 от 27.09.2017 «Об утверждении примерного порядка организации межведомственного взаимодействия организаций, предоставляющих реабилитационные услуги, обеспечивающего формирование системы комплексной реабилитации инвалидов, раннюю помощь, преемственность в работе с инвалидами, в том числе детьми-инвалидами, и их сопровождение»

25. Приказ Министерства труда и социальной защиты российской федерации № 578н, Министерства здравоохранения российской федерации № 606н от 6 сентября 2018 года «Об утверждении формы направления на медико-социальную экспертизу медицинской организацией»

26. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 октября 2015 г. № 723н «Об утверждении формы и Порядка предоставления органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и организациями независимо от их организационно-правовых форм информации об исполнении возложенных на них индивидуальной программой реабилитации или абилитации инвалида и индивидуальной программой реабилитации или абилитации ребенка-инвалида мероприятий в федеральные государственные учреждения медико-социальной экспертизы»

27. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 13 июня 2017 г. № 486н «Об утверждении Порядка разработки и реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и их форм».

28. Приказ Минздрава России от 14.04.2015 №187н «Об утверждении Порядка оказания паллиативной медицинской помощи взрослому населению»

29. Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 № 1662-р «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года» (вместе с «Концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года»)

30. Международный кодекс медицинской этики (Женевская декларация, 1949 г.)

31. Приказ Минздравсоцразвития России от 23.07.2010 г. № 541н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения»

32. Приказ Минздрава РФ от 08.10.2015 № 707н "Об утверждении квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам с высшим образованием по направлению подготовки "Здравоохранение и медицинские науки"

33. Приказ Минздрава России от 20.12.2012 г. № 1183н «Об утверждении Номенклатуры должностей медицинских работников и фармацевтических работников»

34. Приказ Минздрава РФ от 07.10.2015 № 700н «О номенклатуре специальностей специалистов, имеющих высшее медицинское и фармацевтическое образование»

35. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 декабря 2015 г. №1024н «О классификациях и критериях, используемых при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы»

36. Постановление Правительства РФ от 08.12.2017 № 1492 "О программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов"

37. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 7 марта 2018 г. № 92н "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям"

38. Приказ Минздрава РФ от 20.06.2013 № 388н "Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи"

39. Приказ Минздрава РФ от 2 декабря 2014 г. № 796н «Об утверждении положения об организации оказания специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи»

40. Приказ Минздрава РФ от 29.12.2014 № 930н "Об утверждении Порядка организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи с применением специализированной информационной системы"

41. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 05.10.2005 № 617 «О порядке направления граждан органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сфере здравоохранения к месту лечения при наличии медицинских показаний»

42. Приказ Минздрава России от 15.05.2012 г. № 543н «Об утверждении положения об организации оказания первичной медико- санитарной помощи взрослому населению»

43. Постановление Правительства РФ от 4 октября 2012 г. №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

В рамках освоения программы проводится текущий и итоговый контроль знаний и навыков слушателей.

Текущий контроль знаний проводится преподавателями самостоятельно в рамках теоретического и практического обучения. Форма текущего контроля выбирается преподавателем самостоятельно. Основные положения о текущем контроле знаний слушателей закреплены Положением о текущем контроле знаний слушателей, утвержденным АНО ВО «МУВМ» в установленном порядке.

Обучение по настоящей образовательной программе (после освоения обязательных дисциплин (модулей) и факультатива/факультативов) завершается итоговой аттестацией.

Общие положения об итоговой аттестации закреплены Положением об итоговой аттестации слушателей, завершающих обучение по программам дополнительного профессионального образования, реализующимся в АНО ВО «МУВМ», утвержденным в установленном порядке.

Цели, задачи, формы (этапы) итоговой аттестации, а также их продолжительность утверждены Программой итоговой аттестации к настоящей образовательной Программе.

Лица, освоившие настоящую образовательную программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Методика оценки качества обучения при проведении текущего контроля знаний и навыков слушателей, итоговой аттестации, перечень контрольно-оценочных средств, а также эталоны ответов к ним содержится в Фонах оценочных средств к настоящей образовательной программе.

5. ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Целью итоговой аттестации является определение практической и теоретической подготовленности слушателей к выполнению профессиональных задач.

В ходе проведения итоговой аттестации оценивается степень совершенствования/сформированности универсальных и профессиональных компетенции, определенных п. 1.8. настоящей образовательной программы, путем оценки знаний и профессиональных навыков. В результате освоения настоящей образовательной программы, в зависимости от выбранных факультативов, слушатель должен:

Обязательные дисциплины (модули)

Знать:

— Конституцию Российской Федерации, законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере здравоохранения;

— основные положения Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан, законодательства об обязательном медицинском страховании, о территориальной программе государственных гарантий бесплатной медицинской помощи (виды медицинской помощи, предоставляемой населению бесплатно, медицинской помощи, предоставляемой в рамках территориальной программы обязательного медицинского страхования, медицинской помощи, предоставляемой за счет средств бюджетов всех уровней);

— основные понятия медицинской реабилитации, этапы медицинской реабилитации, принципы маршрутизации в рамках медицинской реабилитации.

— порядок санаторно-курортного лечения и выездной реабилитации.

Обладать навыками анализа и применения в профессиональной деятельности нормативно-правовых документов.

Факультативные дисциплины (модули)

Модуль	Знания/навыки
Повышение эффективности коммерческой деятельности санаториев	<u>Знать:</u> современное состояние санаторно-курортного рынка особенности организации коммерческой службы в санатории требования к работе службы маркетинга и продаж в санатории структуру и функционал отдела маркетинга основные принципы малобюджетного маркетинга санаториев основные целевые группы санаториев, особенности работы с каждой из них ключевые показатели управления маркетингом порядок взаимодействия отдела маркетинга с медицинскими подразделениями санатория структуру прейскуранта, тарифную политику санатория структура, этапы создания корпоративной книги продаж способы увеличения количества повторных визитов способы влияния врачей и медицинского персонала санаториев на увеличение объемов продаж

	<p>современные тенденции продвижения услуг компании в интернете</p> <p>ключевые принципы построения эффективных рекламных кампаний в интернете</p> <p>правила работы с партнерами</p> <p>правила создания эффективной рекламной кампании</p> <p>правила создания фотобанка</p> <p>правила профессионального копирайтинга</p> <p>способы повышения авторитетности материалов о санатории.</p> <p>правила ведения рекламы в интернете</p> <p>ключевые вопросы организации менеджмента качества</p> <p>критерии контроля качества предоставления медицинских услуг.</p> <p>способы оценки и объективизации качества услуг</p> <p>виды мотивации</p> <p>эффективность поощрения и наказания</p> <p>акценты в работе медицинского подразделения. необходимые изменения в подходах работы с пациентами</p> <p>акценты в работе ресторанного блока санатория</p> <p>способы повышения мотивации и лояльности пациентов</p> <p><u>Область навыков:</u></p> <p>конкурентного анализа</p> <p>создания конкурентных преимуществ</p> <p>выбора позиционирования</p> <p>маркетингового планирования и создания бренда</p> <p>создания системы управления маркетингом</p> <p>ведения учетных форм по управлению маркетингом. их анализа и включения в систему мотивации персонала</p> <p>составления прейскуранта</p> <p>составления чек-листа проверки эффективности организации работы отдела бронирования</p> <p>оценки эффективности работы менеджеров по бронированию</p> <p>организации кросс-маркетинговых мероприятий</p> <p>работы с прессой. организации пресс-туров</p> <p>проведения рекламных кампаний</p> <p>создания внутреннего информационного поля.</p> <p>создания полноценного фирменного стиля минимальным бюджетом</p> <p>внедрения СМК</p> <p>формирования лояльности персонала и вовлечения сотрудников в процессы совершенствования качества оказываемых услуг</p>
<p>Маркетинговые подходы к повышению эффективности предприятия</p>	<p><u>Знать:</u></p> <p>принципы эффективного взаимодействия с клиентом</p> <p>задачи CRM-стратегии</p> <p>схемы управления взаимоотношениями с клиентами</p>

факторы, влияющие на формирование потока клиентов.
 типизацию клиентов
 правило Паретто для медицинских услуг
 SMART концепцию Брендинг
 вопросы маркетинга управления взаимоотношениями с клиентом
 (CRM или УВсК)
 программы лояльности и дисконтные системы
 модели реагирования на претензии клиента
 правила критики и способы реагирования
 цели развития платной медицинской деятельности
 источники поступления денежных средств
 специальные маркетинговые мероприятия
 методы оценки эффективности мероприятий по привлечению
 платных пациентов и продвижения медицинских услуг
 методы оценки конкурентоспособности медицинской
 организации
 алгоритм анализа конкурентоспособности
 основные базовые понятия: Интернет. Всемирная паутина
 (WorldWideWeb, WWW). Протокол передачи данных - Internet
 Protokol. IP. Доменное имя или IP-адрес, протокол HTTP для
 прямого доступа клиентов к сайтам на серверах.
 нормативные документы (ГОСТ, ОСТ) по разработке и
 содержанию технического задания на сайт
 цели создания, свойства и назначение системы ИП.
 основные характеристики системы ИП.
 инструменты обеспечения безопасности сайта

Область навыков:

создания CRM-ориентированной среды оказания услуг
 создания уникального торгового предложения
 формирования отчетов по клиентам.
 применения и анализа клиентских отчетов для формирования
 программ лояльности
 эмпатического проектирования
 тестирования средств продвижения и анализа результатов
 применения метода «Шести шляп» для тестирования рекламных
 идей
 формирования маркетинг - плана (медиа-плана)
 организации продвижения платных медицинских услуг
 создания конкурентных преимуществ в целях реализации
 медицинских услуг
 создания информационных поводов для СМИ.
 оценки эффективности мероприятий по привлечению платных
 пациентов и продвижения медицинских услуг
 оценки влияния макросреды с помощью матрицы SWOT и
 матрицы групп интересов.

	<p>анализа микросреды с помощью модели шести рынков и оценки конкурентных сил.</p> <p>анализа отражения во внутренних документах основных составляющих внутреннюю среду предприятия.</p> <p>анализа реализации политики сбыта с применением матрицы ТОП 10.</p> <p>анализа динамики доходов в разрезе источников финансирования, направлений деятельности, отдельных продуктов.</p> <p>анализа формирования себестоимости с применением метода фокусирования и эффекта масштаба.</p> <p>анализа экономической эффективности использования площадей и оборудования на основе оценки альтернативных затрат.</p> <p>анализа использования времени с использованием процессного подхода и логистики.</p> <p>анализа эффективного использования медикаментов.</p> <p>анализа эффективности использования человеческих ресурсов путем оценки комплекса значимых показателей</p> <p>составления технического задания на сайт</p>
<p>Основы психологии бесконфликтного общения</p>	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> — правила и условности делового этикета • современный этикет. • характеристики организационной культуры, связанные с этикетом. • виды этикета. • внешние проявления делового этикета. одежда сотрудника. • деловые контакты. • эмпатия. • средства экспрессии: улыбка, взгляд, тон речи, позы. • развитие контакта. правила контакта. барьеры при контактах. • деловая беседа. этапы деловой беседы. • правила коммуникаций. • принципы коммуникаций. • саботажники общения. • невербальные средства общения. — правила телефонного общения <ul style="list-style-type: none"> • начало и модель исходящего звонка. • начало и модель входящего звонка. • правила приёма телефонограмм. — типы конфликтогенов. — схемы возникновения конфликта. — правила бесконфликтного общения. — техники мягкого преодоления напряжения. — инструменты различных видов мотивации — особенности корпоративной культуры разных стран — модели построения команд

	<p><u>Обладать навыками:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> — консультаций по телефону — работы с жалобами и возражениями
<p>Юридическая защита интересов медицинской организации в условиях нового законодательства</p>	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> — порядок оказания платных медицинских услуг — нормативно-правовую документацию, регламентирующую деятельность медицинских организаций — порядок организации и проведения государственного и ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности, полномочия органов, осуществляющих контроль. — механизмы государственного контроля: утверждение критериев качества медицинской помощи, создание единого реестра экспертов — протокол оформления информированного согласия на медицинское вмешательство: обязательная и дополнительная информация — порядок и особенности отказа от оказания медицинской помощи: особенности оформления, действия медицинских работников при отказе одного из родителей или иного законного представителя несовершеннолетних лиц или лиц, признанных недееспособными — актуальные вопросы защиты персональных данных пациента и сведений, составляющих врачебную тайну: особенности документального оформления — особенности привлечения к уголовной и административной ответственности при оказании медицинских услуг — особенности гражданско-правовой ответственности медицинских работников и медицинских организаций — порядок обращения медицинских изделий в организациях, оказывающих медицинские услуги — меры ответственности за обращение фальсифицированных, контрафактных, недоброкачественных и незарегистрированных лекарственных средств, медицинских изделий и оборот фальсифицированных биологически активных добавок — правовые риски профессиональной медицинской деятельности — пути минимизации рисков возникновения судебных споров. — содержание претензионной работы на различных этапах досудебного урегулирования конфликтов <p><u>Обладать навыками:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> — юридической защиты интересов медицинской организации в условиях нового законодательства — составления договоров на оказание медицинских услуг — исполнения административных регламентов Росздравнадзора по осуществлению государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности

- внедрения эффективной системы внутреннего контроля, организация деятельности врачебной комиссии и разработка локальных нормативных актов по контролю качества в медицинской организации
- анализа законопроектов, предусматривающих изменение правового статуса порядков, стандартов и клинических рекомендаций, установление единого подхода к организации внутреннего контроля качества, изменения порядка проведения проверок
- организации эффективного документооборота в медицинской организации
- анализа правоприменительной практики по привлечению к ответственности за ненадлежащее оформление медицинской документации; пути профилактики защиты интересов медицинской организации в условиях применения законодательства о защите прав потребителей к оказанию медицинских услуг

Итоговая аттестация проводится в форме зачета

Продолжительность итоговой аттестации – 2 академических часа (за счет времени, выделенного на практическую подготовку).

Зачет проводится в пределах объема знаний, умений и навыков, установленных настоящей образовательной программой (в частности программами модулей)

Зачет проводится в форме тестирования.

Результаты итоговой аттестации вносятся в ведомость.