

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«БИЗНЕС-ШКОЛА «БИ ВИННЕР»

Рассмотрена и одобрена на
заседании педагогического совета
5 сентября 2022 г., протокол №1

Утверждена Приказом №1/НЛА
5 сентября 2022 года

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА –
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

**«СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ
К СТАНДАРТИЗАЦИИ СЕРВИСА КЛИНИКИ»**

Санкт-Петербург
2022 год

Оглавление

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ	3
1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы	3
Нормативно-правовую основу разработки программы повышения квалификации составляют:	3
1.2. Цель реализации программы	4
1.3. Планируемые результаты обучения	4
1.4. Категория слушателей	5
1.7. Срок освоения и трудоемкость программы	6
1.8. Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы	6
2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	1
2.1 Учебный план	1
2.2. Содержание программы	2
2.3 Календарный учебный график	3
3. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ	4
ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	4
4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	
4.2. Материально-технические условия реализации программы	5
4.3. Образовательные технологии, используемые в процессе реализации программы	6
4.4. Кадровое обеспечение программы	6

Составители (разработчики):

1. Камнева Мария Викторовна, генеральный директор ООО «БИЗНЕС-ШКОЛА «БИ ВИННЕР»

2 Перверзова Наталья Викторовна, преподаватель

3. Гапонова Зоя Владимировна, старший методист СПбГБПОУ «Медицинский колледж №1», заслуженный учитель РФ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы

Нормативно-правовую основу разработки программы повышения квалификации составляют:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. No 273-ФЗ (ред. от 08.12.2020) «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп);
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации России от 01 июля 2013 г. No 499 (ред. от 15.11.2013) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (Зарегистрировано в Минюсте России 20.08.2013 No 29444)
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 апреля 2013 г. No 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов» (Зарегистрировано в Минюсте России 27.05.2013 No 28534 в ред. от 28.08.2020);
- Приказ Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.08.2010 N 761н (ред. от 31.05.2011) "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 06.10.2010 N 18638);
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 ноября 2017 г. N 768н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья"
- Устав и другие локальные нормативные акты ООО «БИЗНЕС-ШКОЛА «БИ ВИННЕР»

Программа разработана на основе установленных квалификационных требований по направлению "Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья", утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 ноября 2017 г. N 768н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья"

1.2. Цель реализации программы

Совершенствование профессиональных компетенций в области эффективного управления медицинской клиникой или ее подразделением.

В процессе освоения программы слушатель совершенствует следующие компетенции:

Разработка системы мотивации работников структурного подразделения медицинской организации	ПК1
Организация непрерывного совершенствования профессиональных знаний и навыков, а также постоянное повышение профессионального уровня и расширение квалификации медицинских работников структурного подразделения медицинской организации	ПК2
Взаимодействие с руководством медицинской организации и другими подразделениями медицинской организации	ПК3
Формирование и поддержание корпоративной культуры медицинской организации	ПК4

В процессе освоения программы слушатель осваивает новую компетенцию:

Построение системы коммуникации с пациентами, основанное на эффективном взаимодействии команды медицинской организации	ПК5
--	-----

1.3. Планируемые результаты обучения

1.3.1. В результате освоения программы слушатель должен приобрести следующие знания и умения, необходимые для качественного изменения компетенций, указанных в п. 1.2:

Коды компетенции	Знания (знать)	Умения (уметь)
ПК1	Принципы и методы мотивации работников структурного подразделения медицинской организации	Использовать методы мотивирования работников структурного подразделения медицинской организации
ПК 2	Принципы управления качеством сервиса	Обеспечивать участие работников в реализации системы менеджмента качества сервиса

ПК 3	Основы кадрового менеджмента	Взаимодействовать с кандидатами на этапах отбора и найма
	Основы делового общения: деловая переписка, электронный документооборот внутри команды	Организовывать взаимодействие с сотрудниками различных подразделений по вопросам качества сервиса
ПК 4	Основы управления персоналом и принципы формирования корпоративной культуры сервисных организаций	Вырабатывать видение, ценности и принципы управления службой сервиса медицинской организации, формирование организационной культуры
ПК 5	Алгоритмы взаимодействия с пациентами и их родственниками	Проводить презентацию услуг и сопровождать на всех этапах взаимодействия с пациентами и их родственниками

1.4. Категория слушателей

Руководители медицинских организаций разного уровня, вовлеченных в деятельность службы сервиса.

Уровень образования — имеющие высшее образование или получающие высшее профессиональное образование

Область профессиональной деятельности — общественное здоровье и организация здравоохранения

1.5. Форма обучения

- очно-заочная с использованием дистанционных образовательных технологий

1.6. Режим занятий

1.6.1 Синхронное в группе (в контакте с преподавателем) - 14 академических часов

1.6.2 Синхронное в мини-группе (в контакте с преподавателем) - 6 академических часов

1.6.3. Асинхронное (самостоятельное выполнение домашних заданий) - 12 академических часов

1.7. Срок освоения и трудоемкость программы

8 недель, 32 академических часа.

1.8. Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную образовательную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации, установленное ООО «БИЗНЕС-ШКОЛА «БИ ВИННЕР»

2.СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебный план

No п/п	Наименование разделов, (модулей) и тем	Всего, час	Объем программы в академических часах			Формы контроля	Коды формируемых компетенций
			Синхронные		Асинхронные		
			Группа	Мини Группа/ Индивидуаль ная консультация			
		32	14	6	12		
	МОДУЛЬ 1. Основные характеристики современной службы сервиса в клинике	5	2	1	2	Т	ПК1, ПК2, ПК3, ПК4, ПК5
	Модуль 2 Повышение прибыли как показатель эффективности сервисной службы	5	2	1	2	Т	ПК1, ПК2, ПК3, ПК4, ПК5
	Модуль 3. Стандартизация службы сервиса как способ повышения ее эффективности	5	2	1	2	Т	ПК1, ПК2, ПК3, ПК4, ПК5
	Модуль 4. Актуальные аспекты управления персоналом	5	2	1	2	Т	ПК1, ПК2, ПК3, ПК4, ПК5
	Модуль 5. Подбор персонала как одно из важнейших условий качества	5	2	1	2	Т	ПК1, ПК2, ПК3, ПК4, ПК5
	Модуль 6. Критерии и показатели эффективности руководителя клиники.	5	2	1	2	Т	ПК1, ПК2, ПК3, ПК4, ПК5
	Итоговая аттестация	2	2				
	ВСЕГО	32	14	6	12		

2.2. Содержание программы

No п/п	Наименование разделов, (модулей) и тем		Содержание	Формы контроля
1.	МОДУЛЬ 1. Основные характеристики современной службы сервиса в клинике	5	Принципы организации службы сервиса в клиниках частной медицины. Роли и функции службы сервиса. Новые сервисные должности и их функционал: оператор, администратор, куратор, персональный менеджер. Система ключевых показателей для операторов колл-центра, администраторов, кураторов и персональных менеджеров. Этапы главного бизнес-процесса клиники “Путь пациента” и основные точки контакта.	Т
2.	Модуль 2 Повышение прибыли как показатель эффективности сервисной службы	5	Коммерческие аспекты сервиса и степень его влияния на прибыльность бизнеса. Требования к должности руководителя службы сервиса медицинской организации. Управленческий контур руководителя службы сервиса для обеспечения высоких показателей	Т
3.	Модуль 3. Стандартизация службы сервиса как способ повышения ее эффективности	5	Системный подход к обеспечению качества сервиса Структура внутренней базы знаний клиники и виды регламентов по сервису. Принцип создания умных стандартов через интеграцию стандарта сервиса и стандарта менеджмента. Современные подходы к построению системы коммуникаций в команде. Цифровая отчетность руководителя по сервису	Т
4.	Модуль 4. Актуальные аспекты управления персоналом	5	Современный подход к управлению персоналом в сервисных медицинских организациях Взаимосвязь между видами организаций и особенностями управления персоналом. Организация внутреннего обучения сервисному поведению. Наставничество. Задачи. Обратная связь. Роль корпоративной культуры в современных медицинских организациях и ее влияние на качество сервиса	Т

5.	Модуль 5. Подбор персонала как одно из важнейших условий качества	5	HR-процесс «Найм – адаптация – развитие». Критерии и показатели. Современные возможности поиска, отбора и адаптации сотрудников. Оцифровка деятельности и отчетность по направлению.	Т
	Модуль 6. Критерии и показатели эффективности руководителя клиники.	5	Лидерство, авторитет, сила влияния руководителя. Способы достижения результата. Современные стили управления и практические навыки их освоения. Виды отчётности руководителя	Т

2.3 Календарный учебный график

№ недели	1		2		3		4		5		6	
	С Г	2	С Г	2	1 С Г	2	С Г	2	С Г	2	С Г	2
	С мини/инд ивид	1	С мини/инд ивид	1	1 С мини/инд ивид	1	С мини/инд ивид	1	С мини/инд ивид	1	С мини /индивид	1
	А	2	А	2	А	2	А	2	А	2	А	2
											ИА	2

С -синхронные занятия

Г – занятие в группе

Мини-занятие в минигруппе

Индивид – индивидуальное занятие

А-асинхронное занятие с материалами курса

ИА – итоговая аттестация

3. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценка качества освоения программы осуществляется в форме текущей аттестации и итоговой аттестации слушателей.

3.1. Текущая аттестация

осуществляется на основании мониторинга освоения материала каждого из модулей в процессе их изучения (по результатам текущей аттестации).

Для успешного прохождения промежуточной аттестации необходимо присутствовать не менее, чем на 70% синхронных занятий и получить зачет не менее, чем по 80% выполненных домашних заданий.

3.2. Итоговая аттестация

Реализация программы повышения квалификации завершается итоговой аттестацией. Итоговая аттестация проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся. Итоговая аттестация является обязательной для слушателей.

Итоговая аттестация проводится с учетом результатов текущей, а также в форме тестирования по темам программы повышения квалификации.

Критерии итоговой аттестации:

1. Показатели текущей аттестации соответствуют требованиям п. 3.1
2. Критерии оценки итогового тестирования

Итоговое тестирование оценивается по системе зачет/незачет. Для успешного прохождения тестирования количество правильных ответов должно быть не менее 70% правильных ответов

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Основная литература - Пакет обучающих методических материалов ООО БИЗНЕС_ШКОЛА “БИ ВИННЕР” по теме курса

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Для реализации дополнительной профессиональной программы «СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К СТАНДАРТИЗАЦИИ СЕРВИСА КЛИНИКИ» требуется следующая материально-техническая база:

- у преподавателя и слушателя должен быть персональный компьютер или ноутбук, подключенный к сети Интернет с установленным необходимым программным обеспечением.

Необходимое программное обеспечение:

Категория	Наименование продукта
Операционная система	Система MacOS 12.0.1, входящая в комплект поставки ноутбука
Браузер	Google Chrome
Офисные приложения	Пакет прикладных программ для работы в Интернете
Антивирусное программное обеспечение	AVP Kaspersky или эквивалент по функциональным техническим характеристикам
Программа для и просмотра презентаций	Power Point
Платформа для организации аудио и видеоконференций	PRUFFME -платформа для проведения вебинаров, видеоконференций, мастер-классов Hangouts - сервис для обеспечения текстовой, голосовой и видеосвязи через интернет между компьютерами и смартфонами Telegram -чат Би Виннер - чат для обмена мгновенными сообщениями оперативного решения вопросов

4.3. Образовательные технологии, используемые в процессе реализации программы

Программа реализуется с использованием технологий дистанционного обучения. В процессе реализации программы используются образовательные технологии: проблемно ориентированного обучения, проектного обучения, решения кейсов, ситуационных задач, дискуссий.

Методы: объяснительно-иллюстративный, частично-поисковый, проблемного обучения, исследовательски, командно-ориентированный.

Организационные формы: лекции и самостоятельные работы.

Дистанционная поддержка программы предполагает самостоятельное изучение дополнительных материалов с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников (гл. II, ст. 16 Закона 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»), а также возможности получения консультаций у преподавателей данного курса.

4.4. Кадровое обеспечение программы

Реализация программы обеспечивается научно- педагогическими кадрами, имеющими высшее образование (дополнительное профессиональное образование – профессиональную переподготовку или повышение квалификации, подтвержденные соответствующими удостоверениями/сертификатами), соответствующее профилю преподаваемых модулей (разделов, тем) и/или опыт работ в соответствующей области (как минимум одно из условий).

Преподаватель должен свободно владеть содержанием курса в объеме всех предложенных материалов и списка рекомендуемой литературы, владеть современными компьютерными технологиями и методикой преподавания с применением интерактивных форм обучения, аудиовизуальных средств, информационно-телекоммуникационных ресурсов и наглядных учебных пособий.

Таблица 5 - Требования к квалификации педагогических кадров

Наименование модуля, темы, программы	Требования к образованию	Дополнительные требования
«СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К СТАНДАРТИЗАЦИИ СЕРВИСА КЛИНИКИ»	базовое или дополнительное профессиональное образование (профессиональная переподготовка) в области экономики, менеджмента.	отсутствуют