АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДДМ» (АНО ДПО «ДДМ»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Автономной некоммерческой организации
дополнительного профессионального образования
«ДДМ»
_____Е.С. Русакова

«_01_» _09_____ 2021 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Роль эмоционального интеллекта в формировании лояльности клиентов. Менеджмент клиник в стоматологии для эффективной организации работы увеличения продаж»

36 академических часов
(наименование программы)

Рег. №647К2020

Программа рассмотрена на заседании
Педагогического совета АНО ДПО
«ДДМ» и рекомендована к применению
в образовательном процессе, протокол
№ 3-ПК
от «01» сентября 2021 г.

Уфа 2021 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации врачей по циклу

«Роль эмоционального интеллекта в формировании лояльности клиентов. Менеджмент клиник в стоматологии для эффективной организации работы увеличения продаж»

(срок освоения 36 академических часов)

Разработчики: кандидат медицинских наук Фазлетдинов Р.З., руководитель по учебно-методической работе Галлямова Э.А.

Согласовано:

Директор АНО ДПО «ДДМ» _____ Русакова Е.С.

(подпись) ФИО

1. Пояснительная записка

1.1. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Роль эмоционального интеллекта в формировании лояльности клиентов. Менеджмент клиник в стоматологии для эффективной организации работы увеличения продаж» (далее – Программа) разработана в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. №499 (зарег. в Минюсте России 20 августа 2013г. №29444), порядком и сроком совершенствования медицинскими работниками и фармацевтическими работниками профессиональных знаний и навыков путем обучения по дополнительным профессиональным образовательным программам в образовательных и научных организациях, утвержденным приказом Минздрава России от 03 августа 2012г. №66н (зарег. в Минюсте России 04 сентября 2012г. №25359).

При разработке Программы учтены требования:

- Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей в сфере здравоохранения», утв. Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23 июля 2010г. №541н;

-Профессионального стандарта 02.005 «Врач-стоматолог» Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 мая 2016 года N 227н.

-Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 31.05.03 Стоматология (уровень специалитета). Утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 9 февраля 2016 г. N 96

-Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 31.08.75 Стоматология ортопедическая (уровень подготовки кадров высшей квалификации). Утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 26 августа 2014 г. N 1118

-Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 31.08.74 Стоматология хирургическая (уровень подготовки кадров высшей квалификации). Утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 26 августа 2014 г. N 1117

-Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 31.08.73 Стоматология терапевтическая (уровень подготовки кадров высшей квалификации). Утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 26 августа 2014 г. N 1116

-Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 31.08.77 Ортодонтия (уровень подготовки кадров высшей квалификации). Утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 27 августа 2014 N 1128

-Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 31.08.72 Стоматология общей практики (уровень подготовки кадров высшей квалификации). Утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 26 августа 2014 г. N 1115

-Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 31.08.76 Стоматология детская (уровень подготовки кадров высшей квалификации). Утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 26 августа 2014 г. N 1119

-Профессионального стандарта 02.048 «Врач - челюстно-лицевой хирург» Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 года N 337н

-Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 31.08.69 Челюстно-лицевая хирургия (уровень подготовки кадров высшей квалификации). Утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 26 августа 2014 г. N 1112

-Профессионального стандарта 02.022 «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья» Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 ноября 2017 г. N 768н

-Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 31.08.71 Организация здравоохранения и общественное здоровье (уровень подготовки кадров высшей квалификации). Утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 26 августа 2014 г. N 1114

Указанные требования реализуются в Программе путем изучения соответствующих дисциплин, занятий, промежуточной и итоговой аттестации.

Программа реализуется в заочной форме с применением электронного дистанционного обучения.

Под электронным обучением понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемых при реализации Программы информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников.

Применение электронного обучения обеспечивает освоение слушателями Программы в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Освоение Программы завершается итоговой аттестацией слушателей. Лицам, успешно освоившим Программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются удостоверения о повышении квалификации установленного образца.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, установленному в АНО ДПО «ДДМ».

Актуальность программы и сфера применения слушателями полученных компетенций (профессиональных компетенций).

Актуальность дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Роль эмоционального интеллекта в формировании лояльности клиентов. Менеджмент клиник в стоматологии для эффективной организации работы увеличения продаж» заключается в том, что программа посвящена актуальным вопросам эффективности современных продаж и результативному общению с клиентами. Руководители клиник научатся правильной и эффективной мотивации сотрудников, что поспособствует формированию правильной рабочей атмосферы в клинике и поможет отточить навыки общения с клиентами. Врачи-стоматологи научатся лучше «чувствовать» пациентов и научатся эффективно продавать и допродавать нужные и дорогие услуги. Руководителя смогут правильно формировать и распределять задачи в клинике. Смогут сформировать собственную управленческую модель, которая поможет выйти клинике на более высокий статусный уровень. Усилят внутреннюю готовность развивать навыки управления бизнесом и людьми.

1.2 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель учебной дисциплины является систематизация и углубление профессиональных знаний, умений, навыков, освоение новых знаний, методик в области эмоционального интеллекта в формировании лояльности клиентов, менеджмента в стоматологии.

Основные задачи дисциплины (модуля):

-приобретение и совершенствование знаний по вопросам технологии «эмоционального интеллекта» и «коммуникативного гипноза» для дорогих продаж и допродаж;

-приобретение и совершенствование знаний по вопросам эффективной мотивации сотрудников, формирования и распределения задач в клинике;

-приобретение и совершенствование знаний по вопросам менеджмента в стоматологии для эффективной организации работы увеличения продаж.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование по специальности «Стоматология», послевузовское и (или) дополнительное профессиональное образование и сертификат специалиста по специальности в соответствии с Квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским и фармацевтическим образованием в сфере здравоохранения, утверждаемой в установленном порядке, без предъявления требований к стажу работы.

1.3. Компетенции обучающегося, совершенствуемые в результате освоения данной образовательной программы.

По специальности «Стоматология терапевтическая»:

Обобщенная трудовая функция профессионального стандарта «Врач-стоматолог»:

(код А) Оказание медицинской помощи при стоматологических заболеваниях.

А/06.7 Организационно-управленческая деятельность.

Характеристика профессиональных компетенций, подлежащих совершенствованию:

организационно-управленческая деятельность:

-готовность к применению основных принципов организации и управления в сфере охраны здоровья граждан в медицинских организациях и их структурных подразделениях (ПК-11);

-готовность к проведению оценки качества оказания стоматологической помощи с использованием основных медико-статистических показателей (ПК-12);

По специальности «Стоматология общей практики»:

Обобщенная трудовая функция профессионального стандарта «Врач-стоматолог»:

(код А) Оказание медицинской помощи при стоматологических заболеваниях.

А/06.7 Организационно-управленческая деятельность.

Характеристика профессиональных компетенций, подлежащих совершенствованию:

организационно-управленческая деятельность:

-готовность к применению основных принципов организации и управления в сфере охраны здоровья граждан в медицинских организациях и их структурных подразделениях (ПК-11);

-готовность к проведению оценки качества оказания стоматологической помощи с использованием основных медико-статистических показателей (ПК-12);

По специальности «Стоматология детская»:

Обобщенная трудовая функция профессионального стандарта «Врач-стоматолог»:

(код А) Оказание медицинской помощи при стоматологических заболеваниях.

А/06.7 Организационно-управленческая деятельность.

Характеристика профессиональных компетенций, подлежащих совершенствованию:

организационно-управленческая деятельность:

-готовность к применению основных принципов организации и управления в сфере охраны здоровья граждан в медицинских организациях и их структурных подразделениях (ПК-11);

-готовность к проведению оценки качества оказания стоматологической помощи с использованием основных медико-статистических показателей (ПК-12);

По специальности «Стоматология хирургическая»:

Обобщенная трудовая функция профессионального стандарта «Врач-стоматолог»:

(код А) Оказание медицинской помощи при стоматологических заболеваниях.

А/06.7 Организационно-управленческая деятельность.

Характеристика профессиональных компетенций, подлежащих совершенствованию:

организационно-управленческая деятельность:

-готовность к применению основных принципов организации и управления в сфере охраны здоровья граждан в медицинских организациях и их структурных подразделениях (ПК-11);

-готовность к проведению оценки качества оказания стоматологической помощи с использованием основных медико-статистических показателей (ПК-12);

По специальности «Стоматология ортопедическая»:

Обобщенная трудовая функция профессионального стандарта «Врач-стоматолог»:

(код А) Оказание медицинской помощи при стоматологических заболеваниях.

А/06.7 Организационно-управленческая деятельность.

Характеристика профессиональных компетенций, подлежащих совершенствованию:

организационно-управленческая деятельность:

-готовность к применению основных принципов организации и управления в сфере охраны здоровья граждан в медицинских организациях и их структурных подразделениях (ПК-11);

-готовность к проведению оценки качества оказания стоматологической помощи с использованием основных медико-статистических показателей (ПК-12);

По специальности «Ортодонтия»:

Обобщенная трудовая функция профессионального стандарта «Врач-стоматолог»:

(код А) Оказание медицинской помощи при стоматологических заболеваниях.

А/06.7 Организационно-управленческая деятельность.

Характеристика профессиональных компетенций, подлежащих совершенствованию:

организационно-управленческая деятельность:

-готовность к применению основных принципов организации и управления в сфере охраны здоровья граждан в медицинских организациях и их структурных подразделениях (ПК-11);

-готовность к проведению оценки качества оказания стоматологической помощи с использованием основных медико-статистических показателей (ПК-12);

По специальности «Челюстно-лицевая хирургия»:

Обобщенная трудовая функция профессионального стандарта «Врач - челюстно-лицевой хирург»:

(код А) Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи и специализированной медицинской помощи по профилю "челюстно-лицевая хирургия".

А/06.8 Проведение анализа медико-статистической информации, ведение медицинской документации, организация деятельности находящегося в распоряжении медицинского персонала.

Характеристика профессиональных компетенций, подлежащих совершенствованию:

организационно-управленческая деятельность:

-готовность к применению основных принципов организации и управления в сфере охраны здоровья граждан, в медицинских организациях и их структурных подразделениях (ПК-10);

-готовность к участию в оценке качества оказания медицинской помощи с использованием основных медико-статистических показателей (ПК-11);

По специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье»:

Обобщенная трудовая функция профессионального стандарта «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья»:

(Код А) Ведение статистического учета в медицинской организации.

А/01.7 Статистический учет в медицинской организации.

Характеристика профессиональных компетенций, подлежащих совершенствованию:

организационно-управленческая деятельность:

-готовность к применению основных принципов организации и управления в сфере охраны здоровья граждан, в медицинских организациях и их структурных подразделениях (ПК-5);

-готовность к оценке качества оказания медицинской помощи с использованием основных медико-статистических показателей (ПК-6);

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю):

Знать:

Правила оформления медицинской документации в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь, в том числе в форме электронного документа;

Должностные обязанности медицинских работников в медицинских организациях;

Критерии оценки качества медицинской помощи;

Особенности ведения медицинской документации;

Общие вопросы организации медицинской помощи населению;

Стандарты и системы управления качеством медицинских (стоматологических) услуг;

Законодательство Российской Федерации в сфере охраны здоровья и нормативные правовые акты, определяющие деятельность медицинских организаций;

Соблюдение врачебной тайны;

Соблюдение принципов врачебной этики и деонтологии в работе с пациентами (их родственниками/законными представителями), коллегами;

Основы делового общения: организация совещаний, деловая переписка, электронный документооборот;

Правила заполнения документации в медицинских организациях и сроки хранения документации;

Уметь:

Анализировать качество оказания медицинской помощи;

Анализировать показатели заболеваемости, инвалидности и смертности населения обслуживаемой территории;

Заполнять медицинскую документацию, в том числе в форме электронного документа и контролировать качество ее ведения;

Работать в информационно-аналитических системах (Единая государственная информационная система здравоохранения);

Составлять план работы и отчет о своей работе;

Анализировать качество и эффективность ведения медицинской документации;

Соблюдать требования по обеспечению безопасности персональных данных работников организации, пациентов и сведений, составляющих врачебную тайну;

Владеть навыками:

Предоставление медико-статистических показателей в установленном порядке;

Ведение медицинской документации, в том числе в форме электронного документа;

Контроль выполнения медицинскими работниками, занимающими должности среднего и младшего медицинского персонала, врачебных назначений;

Контроль (оценка) качества оказания медицинской помощи;

Руководство медицинскими работниками, занимающими должности среднего и младшего медицинского персонала;

Составление плана работы и отчета о своей работе;

Анализ основных медико-статистических показателей (заболеваемости, инвалидности, смертности, летальности) населения обслуживаемой территории.

Организация хранения документов в соответствии с установленными сроками и требованиями;

Ведение персонифицированных регистров пациентов с различными заболеваниями и льготных категорий граждан;

Соблюдение требований по обеспечению безопасности персональных данных работников организации, пациентов и сведений, составляющих врачебную тайну;

Организация учета, полноты регистрации и обеспечение сбора достоверной медико-статистической информации.

1.5 Категория обучающихся – высшее профессиональное образование по специальности «Стоматология», и послевузовское профессиональное образование (интернатура/ординатура или профессиональная переподготовка) по специальности «Стоматология терапевтическая», или по дополнительным специальностям «Стоматология общей практики», «Стоматология ортопедическая», «Стоматология хирургическая», «Ортодонтия», «Стоматология детская», «Челюстно-лицевая хирургия», «Организация здравоохранения и общественное здоровье», без предъявления требований к стажу работы.

1.6. **Форма обучения:** заочная, с применением дистанционных технологий.

1.7. Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы: удостоверение о повышении квалификации.

2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	**Наименование разделов и дисциплин**	**В том числе**		**Всего часов**
		Лекции	***Самостоятельная работа****	
1.	**Модуль I. Составляющие эмоционального интеллекта. Эмоциональный аспект переговоров. Эмоциональный климат в клинике. Практические коммуникативные инструменты.**	**14**	**3**	**17**
1.1	Составляющие эмоционального интеллекта.	3	1	4

1.2	Эмоциональный аспект переговоров.	3	1	4
1.3	Эмоциональный климат в клинике. Практические коммуникативные инструменты.	5	1	6
1.4	Разбор учебных кейсов.	3		3
2	**Модуль II. Задачи руководителя в клинике. Управленческие портреты. Формирование слаженной команды в клинике. Ключевые навыки руководителя. Регламент работы. Планирование рабочего времени. Роль личности руководителя.**	**14**	**3**	**17**
2.1	Задачи руководителя в клинике. Управленческие портреты руководителей.	3	1	4
2.2	Формирование слаженной команды в клинике. Ключевые навыки руководителя.	4	1	5
2.3	Регламент работы. Планирование рабочего времени. Роль личности руководителя.	4	1	5
2.4	Тест для определения личного управленческого стиля. Разбор учебных кейсов.	3		3
	Итоговая аттестация	**2**		
	Итого	**36**		

***Самостоятельная работа реализуется в форме тестовых заданий по тематикам модулей программы.**

3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

	Периоды освоения*

	1 неделя
Понедельник	УД
Вторник	УД
Среда	УД
Четверг	УД
Пятница	УД
Суббота	ИА
Воскресенье	В

* 1 учебная неделя = 36 акад. часов

УД - учебный день (состоит из изучения лекционного материала и самостоятельной работы)

ИА – итоговая аттестация (тестирование)

В- выходной день

4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Модуль I. Составляющие эмоционального интеллекта. Эмоциональный аспект переговоров. Эмоциональный климат в клинике. Практические коммуникативные инструменты.

Тема 1. Составляющие эмоционального интеллекта.

Составляющие эмоционального интеллекта и их роль в общении с пациентами и внутри клиники для повышения лояльности пациентов и их удержания.

Тема 2. Эмоциональный аспект переговоров.

Эмоциональный аспект переговоров: как пациенты принимают решения и как влиять на этот процесс для дорогих продаж и допродаж. Подстройка и эмоциональный контакт для результативной коммуникации.

Тема 3. Эмоциональный климат в клинике. Практические коммуникативные инструменты.

Как формировать эмоциональный климат в клинике, повышающий конверсию и удержание пациентов, создающий эффект сарафанного радио. Практические коммуникативные инструменты для позитивного влияния на людей, командной работы в клинике, управления отношением пациентов.

Тема 4. Разбор учебных кейсов.

Практика проведения переговоров с пациентами о дорогом плане лечения. Новые приемы на реальных кейсах из практического опыта. Формирование скриптов для своей работы.

Модуль II. Задачи руководителя в клинике. Управленческие портреты. Формирование слаженной команды в клинике. Ключевые навыки руководителя. Регламент работы. Планирование рабочего времени. Роль личности руководителя.

Тема 1. Задачи руководителя в клинике. Управленческие портреты руководителей.

Какие задачи должен решать руководитель в клинике. Управленческие портреты руководителей: сильные и слабые стороны, как правильно формировать команду.

Тема 2. Формирование слаженной команды в клинике. Ключевые навыки руководителя.

Как сформировать в клинике слаженную команду, болеющую за интересы бизнеса. Ключевые навыки руководителя.

Тема 3. Регламент работы. Планирование рабочего времени. Роль личности руководителя.

Планирование рабочего времени и времени сотрудников. Как и зачем прописывать регламенты работы и внедрять их в практику. Роль личности руководителя в формировании команды.

Тема 4. Тест для определения личного управленческого стиля. Разбор учебных кейсов.

Тест для определения личного управленческого стиля. Разбор учебных кейсов "ошибки руководителя". Разбор кейсов.

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

1. Общие требования к реализации Программы.

1.1. Организационно-педагогические условия реализации Программы должны обеспечивать ее реализацию в полном объеме, соответствие качества подготовки обучающихся установленным требованиям, соответствие применяемых форм, средств, методов обучения возрастным особенностям, способностям, интересам и потребностям обучающихся.

Для реализации Программы могут использоваться:

-учебный класс, оборудованный учебной мебелью, учебной доской, средствами мультимедиа-демонстраций, схемами и макетами, программно-аппаратными средствами проверки знаний.

-помещение с оборудованным рабочим местом преподавателя, оснащенным ПЭВМ, имеющим выход в Интернет; вебкамерой; комплектом слайдов по программе, программно-аппаратными средствами проверки знаний.

Продолжительность учебного часа должна составлять 45 минут.

1.2. АНО ДПО «ДДМ» располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой.

1.3. Каждый слушатель в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе (электронной библиотеке) и к электронной информационно-образовательной среде. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающимся из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), как на территории организации, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает:

-доступ к учебному плану, рабочей программе дисциплин, к электронной библиотеке и электронным образовательным ресурсам по дисциплинам;

-фиксацию хода образовательного процесса, результатов освоения программы;

-проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения;

-формирование электронного портфолио слушателя, в том числе сохранение результатов изучения учебно-методических материалов и прохождения установленных Программой аттестаций;

-взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет».

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование электронной информационно-образовательной среды соответствует законодательству Российской Федерации.

1.4. Реализация Программы предусматривает применение следующих видов учебных

занятий: лекции, самостоятельная работа, консультации, итоговая аттестация, которые реализуются с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

1.5. Выбор методов обучения определяется преподавателем в соответствии с составом и уровнем подготовленности слушателей, степенью сложности изучаемого материала, наличием и состоянием технических средств обучения, местом и продолжительностью проведения занятий.

2. Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению программы.

2.1. Учебная аудитория для проведения занятий, итоговой аттестаций укомплектована специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Аудитория оснащена компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

2.2. Оргтехника обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

2.3. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают одновременный доступ 50 слушателей, обучающихся по Программе.

2.4. Материально-техническое обеспечение Программы представлено ниже.

Таблица 1.

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования	Фактический адрес учебных кабинетов и объектов	Форма владения, пользования (собственность, оперативное управление, аренда, безвозмездное пользование и др.)
1. Оснащение помещениями			
1	Учебные классы площадью 22,0 кв.м. и 14,7 кв.м	г.Уфа, ул.Достоевского,	аренда

		139/1	
2. Информационное и программное обеспечение образовательной деятельности			
3	Предоставление услуг доступа к телекоммуникационной сети «Интернет»	г.Уфа, ул.Достоевского, 139/1	-
4	Установка, администрирование и техническая поддержка системы дистанционного обучения на базе программного продукта MOODLE	г.Уфа, ул.Достоевского, 139/1	-
5	Лицензия на программное обеспечение Microsoft	г.Уфа, ул.Достоевского, 139/1	лицензионное соглашение
3. Оргтехника, технические и мультимедийные средства обучения			
10	ПЭВМ		собственность
11	Проекционный аппарат		собственность
12	Ноутбук (с встроенной видеокамерой)		собственность
13	Экран		собственность
14	Видеокамера с микрофоном		собственность
4. Литература			
15	Учебно-методические пособия по дисциплинам, входящим в Программу	-	собственность
16	Электронная библиотека (перечень законодательных и нормативных правовых актов, национальных стандартов по дисциплинам Программы)	-	-

3. Организация дистанционного обучения

3.1. Доступ слушателей к электронной информационно-образовательной среде осуществляется с помощью присваиваемых и выдаваемых, им логинов и паролей.

Логин и пароль состоит из буквенных и цифровых символов.

3.2. Слушателю одновременно с направлением логина и пароля, также направляется инструкция пользователя по работе в электронной информационно-образовательной среде.

3.3. Введя логин и пароль, слушатель получает доступ к электронным информационным ресурсам и электронным образовательным ресурсам.

3.4. Электронные информационные ресурсы представляют собой базу законодательных, нормативных правовых актов, нормативно-технических документов, национальных стандартов по Программе.

3.5. Электронные образовательные ресурсы представляют собой учебные материалы, разработанные на основе законодательных, нормативных правовых актов, нормативно-технических документов, национальных стандартов.

3.6. Учебный материал разбит на дисциплины, которые в свою очередь разбиты на занятия.

3.7. При изучении каждой дисциплины слушатель имеет возможность направлять вопросы (замечания, предложения и т.п.) по электронной почте ddmcenter@yandex.ru.

Ответы на поставленные вопросы направляются слушателю индивидуально.

3.8. Дисциплины могут изучаться слушателями в любой последовательности.

4. Кадровое обеспечение.

4.1 Реализация Программы осуществляется профессорско-преподавательским составом, состоящим из специалистов, систематически занимающихся научной и научно-методической деятельностью со стажем работы в системе высшего и/или дополнительного профессионального образования в сфере здравоохранения не менее 5 лет.

6. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ

После изучения программы проводится зачет в виде теста.

Итоговая аттестация (экзамен) состоит из одного этапа.

Итоговая аттестация (экзамен) проводится в следующей форме:

Тестирования для проверки теоретических знаний.

Каждому слушателю предлагается комплект разноуровневых контрольно-измерительных материалов.

Критерии оценки:

– 100-91% правильных ответов – «отлично»;

– 90-81% правильных ответов – «хорошо»;

– 80-71% правильных ответов – «удовлетворительно»;

– 70% и менее правильных ответов – «неудовлетворительно».

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лица освоившим часть ДПП и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения.

Для самостоятельной работы слушателей на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям программы повышения квалификации имеется фонд оценочных средств.

Фонд включает: тестовые задания для самоконтроля, позволяющие оценить степень сформированности компетенций слушателей.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ.

Примеры тестовых заданий

1. Виды коммуникаций между врачом (медицинский сестрой) и пациентом

-вербальная и невербальная

-только вербальная

-только невербальная

-с помощью устной и письменной речи

-с помощью устной речи

2. Допустима ли практика заблаговременной подготовки речевых модулей для использования при общении с пациентами в типичных ситуациях?

-разумное использование заранее приготовленных речевых модулей рекомендовано, так как экономит силы медицинского работника

-использование речевых модулей ведет к росту числа жалоб пациентов

-на этот счет нет рекомендаций экспертов

-стандартные подходы отрицательно сказываются на качестве медицинской помощи

-ни в коем случае нельзя использовать, так как это ведет к росту недопонимания между медицинским работником и пациентом

3. Коммуникация в медицине - это

-взаимодействие, предполагающее обмен информацией между медицинским работником и пациентом

-передача информации от медицинского работника пациенту

-получение информации медработником от пациента

-односторонний процесс, в котором медицинский работник играет активную роль (передает информацию), а пациент - пассивную (принимает информацию)

-получение информации пациентом от медицинского работника

4. Медсестра расположилась на расстоянии 70 см от пациента. Вторглась ли она в личную зону этого пациента и как ей следует общаться с ним, находясь в этой зоне?

-медсестра находится в личной зоне пациента, и это требует доверительных интонаций при общении и периодически - прямого зрительного контакта

-медсестра находится в личной зоне пациента и это требует вежливого обращения, однако прямой зрительный контакт не рекомендуется

-характер общения не должен зависеть от расстояния до пациента - достаточно быть просто вежливым

-медсестра находится в интимной зоне пациента, что требует особо деликатности при общении

-медсестра находится в социальной зоне пациента, и это не требует соблюдения каких-либо особых правил общения - общаться можно как с незнакомым, случайно встреченным человеком

5. Особенности консультации пациента в присутствии сопровождающих лиц

-сопровождающие лица могут отвлекать внимание от интересов пациента

-сопровождающие лица могут перебивать пациента, мешать ему высказаться

-пациент может стесняться обсуждать свои проблемы в присутствии сопровождающих лиц

-у пациента и сопровождающих его лиц могут быть разные представления о потребностях пациента, его болезни и его заботах

6. Правильное суждение об агрессии, проявленной пациентом

-внутри человека - комок боли

-пациент кричит не на меня, а мне

-следует успокоиться, чтобы не провоцировать увеличения агрессии

-если я смогу помочь, человек успокоится

7. Правильное суждение об обмене информацией при коммуникации

-передавший информацию должен убедиться, что его сообщение воспринято и правильно понято

-получивший информацию не реагирует на нее

-передавший информацию не обязан дожидаться ответа того, кому эта информация сообщена

-коммуникация - односторонний процесс, в котором одна сторона передает информацию, а другая получает ее

-передавший информацию не должен ждать подтверждения ее получения и правильного понимания партнером по взаимодействию

8. Что из перечисленного поможет погасить возбуждение агрессивного пациента?

-попытка разобраться, какими причинами вызвана столь бурная реакция пациента, и признать их

-попытка дать человеку «выпустить пар»

-попытка понять, в какой проблемой столкнулся пациент, и постараться решить ее здесь и сейчас

-попытка спокойного разговора

9. Что может помешать общению медицинского работника с пациентом-иностранцем, представителем другой культуры, говорящем на ином языке?

-представление, что иностранец не нуждается в общении: «Все равно он не поймет»

-присутствие переводчика

-использование жестикуляции

-использование наглядных материалов

-использование простых фраз

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Основная литература:

1.Бойко В.В. Психология и менеджмент в стоматологии. Том 1. Клиника «под ключ». СПб. 2018. 1080 с.

2. Зимина Э.В. Концептуальные основы системной подготовки управленческих кадров для здравоохранения //Экономист лечебного учреждения. – 2017. – No2. – С.55-64.

3.Общественное здоровье и здравоохранение: учебник / В. А. Медик, В. К. Юрьев. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 608 с. : ил.

4.Общественное здоровье и здравоохранение: Учебник / Н.В. Полунина – М.: МИА. – 2017. – 543 с.

5.Одегов, Ю. Кадровая политика и кадровое планирование / Ю. Одегов, М. Лабаджян. – М.: Юрайт, 2018. – 286 с.

6.Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 786н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях».

7.Психология: учебник / М. А. Лукацкий, М. Е. Остренкова. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 664 с.

8.Травин В.В., Дятлов В.А. Менеджмент персонала предприятия. Учебно-практическое пособие. М. «Дело». 2017. – 273 с.

9.Кочубей А.В., Зимина Э.В., Конаныхина А.К., Гацура О.А., Наваркин М.В. Инновационная модель подготовки и непрерывного профессионального развития специалистов в сфере здравоохранения /Журнал «Современные проблемы науки и образования». – 2019.

10.Лисицын Ю.П. Общественное здоровье и здравоохранение: Учебник. -3-е изд., перераб. и доп. // Лисицын Ю.П., Улумбекова Г.Э. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. – 542 с.

Дополнительная литература:

1.Гришина Н.В. Психология конфликта. Издательство «Питер». 2018. 2-е издание. С. 464-467.

2.Кобиясева И.В. Практика и теория грамотного общения//Дентаклуб. 2017. С. 27-32.

3.Коротких Д.В. Нейролингвистическое программирование в стоматологии // Дентол Юг. 2018. N 1. С. 1-3.

4.Лепелин А.В., Сутенков Д.Е., Казакова Л.Н. Психоэмоциональное напряжение как основа дентофобии и причина развития страха // Стоматология детского возраста и профилактика. 2017.N3. С. 18.

5.Навыки эффективного общения для оказания пациент-ориентированной медицинской помощи: научно-методическое издание / авторы-составители Боттаев Н.А., Горина К.А., Грибков Д.М., Давыдова Н.С., Дьяченко Е.В., Ковтун О.П., Макарочкин А.Г., Попов А.А., Самойленко Н.В., Сизова Ж.М., Сонькина А.А., Теплякова О.В. и др. М.: Издательство , 2018

6.Психология: учебник / М. А. Лукацкий, М. Е. Остренкова. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 664 с.

7.Рыжова Е.А., Петрова А.П. Формирование долгосрочных позитивных отношений врача-стоматолога и пацента // Дентал Юг. 2018. №5. С. 56.

8. Сильверман Дж., Керц С., Драпер Дж. Навыки общения с пациентами. Пер. с англ. М.: ГРАНАТ, 2018. 304 с.

Нормативные документы

1. Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации".

2. Федеральный закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3. Приказ Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам".

4. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 3 августа 2012 г. N 66н "Об утверждении Порядка и сроков совершенствования медицинскими работниками и фармацевтическими работниками профессиональных знаний и навыков путем обучения по дополнительным профессиональным образовательным программам в образовательных и научных организациях".

5. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 8 октября 2015 г. №707н «Об утверждений Квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам с высшим образованием по направлениям подготовки «Здравоохранение и медицинские науки» (с изменениями и дополнениями от 15 июня 2017 г.".

6. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 23.07.2010 N 541н "Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников в сфере Здравоохранения".

7. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 7 февраля 2011 г. N 163 р «О Концепции Федеральной целевой программы развития образования на 2011-2015 годы».

8. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 15.04.2013 г. № 614-р «О комплексе мер по обеспечению системы здравоохранения Российской Федерации медицинскими кадрами до 2018 года».

9. Приказ Минздрава Российской Федерации № 700н от 07.10.2015 "О номенклатуре специальностей специалистов, имеющих высшее медицинское и фармацевтическое образование".

10. О государственной аккредитации образовательных учреждений и организаций (Приказ Минобрнауки РФ от 25.07.2012г. № 941).