

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.04.2024 16:18:03

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Современный медицинский клиентоориентированный сервис

Закреплена за кафедрой **Инновационный менеджмент и предпринимательство**

Учебный план z38.04.02.09_1.plx

Форма обучения **заочная**

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Вид занятий				
Лекции	8	8	8	8
Практические	10	10	10	10
Итого ауд.	18	18	18	18
Контактная работа	18	18	18	18
Сам. работа	153	153	153	153
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	180	180	180	180

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- | | |
|-----|---|
| 1.1 | формирование у обучающихся базовых теоретических знаний в области современного клиентского сервиса в медицине и его особенностей, развитие необходимых практических умений и навыков их применения в будущей профессиональной деятельности различных предметных областях. |
|-----|---|

2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия

ПК-3: Способен оценивать внешнюю среду организации здравоохранения, оценивать эффективность внедрения новых организационных технологий в деятельность организации здравоохранения, планировать потребности организации здравоохранения в ресурсах, планировать, координировать и контролировать финансово-хозяйственную деятельность организации здравоохранения

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- этапы организации клиентоориентированного сервиса в медицине (соотнесено с индикатором УК-4.1.0);
- специфику, различия, достоинства и недостатки различных направлений организации клиентоориентированного сервиса в медицине (соотнесено с индикатором ПК-3.1).

Уметь:

- использовать современные методы успешных продаж услуг медицинской организации, работать с возражениями клиентов (соотнесено с индикатором УК-4.2);
- эффективно использовать методики клиентоориентированного сервиса в медицине (соотнесено с индикатором ПК-3.2).

Владеть:

- методами поиска клиентов, эффективными тактиками установления контакта с клиентами (соотнесено с индикатором УК-4.3);
- методами управления долговременными взаимоотношениями с клиентами, современными стандартами обслуживания клиентов (соотнесено с индикатором ПК-3.3).