

Документ подписан Министерством науки и высшего образования Российской Федерации  
Информация о владельце:  
ФИО: Макаренко Елена Николаевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 03.04.2024 16:16:03  
Уникальный программный ключ:  
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института магистратуры  
Иванова Е.А.  
«01» июня 2023г.

**Рабочая программа дисциплины  
Современный медицинский клиентоориентированный сервис**

Направление 38.04.02 Менеджмент  
магистерская программа 38.04.02.09 "Менеджмент в здравоохранении"

Для набора 2023 года

Квалификация  
магистр

**КАФЕДРА            Инновационный менеджмент и предпринимательство****Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс Вид занятий	1		Итого	
	уп	рп		
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

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 28.03.2023 протокол № 9.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Михненко Т.Н.; к.э.н., доцент, Шарапа С.А.

Зав. кафедрой: д.э.н., проф. Джуха В.М.

Методическим советом направления: д.э.н., проф. Джуха В.М.

### 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. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**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);
- 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).

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	<b>Раздел 1. Роль клиентского сервиса в деятельности медицинской организации</b>				
1.1	Тема: "Сущность клиентского сервиса". Материальные и нематериальные аспекты клиентского сервиса. Направления клиентского сервиса. Сервисные компетенции, позволяющие сотрудникам практиковать клиентоориентированное поведение /Лек/	1	2	ПК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
1.2	Тема: "Составляющие медицинского сервиса для пациентов". Моральная составляющая медицинского сервиса для пациентов. Физическая, физиологическая, эстетическая, психологическая составляющая медицинского сервиса для пациентов. /Пр/	1	2	ПК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
1.3	Тема: "Клиентоориентированность и маркетинг в здравоохранении". Персонализация и индивидуализация в работе с клиентами. Специфические особенности клиентоориентированности в здравоохранении. Технологии организации медицинского клиентоориентированного сервиса. /Лек/	1	4	ПК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
1.4	Тема: "Клиентоориентированность медицинского персонала". Модель COSE: факторы, формирующие клиентоориентированность персонала в сфере услуг. Основные тенденции в маркетинге здравоохранения. Создание ценности услуги для пациента. /Пр/	1	4	ПК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4

1.5	Тема: "Формирование подходов к изучению понятия «воспринимаемая ценность». Определения ценности медицинской услуги. Основные составляющие процессы предоставления медицинской услуги: сервис и обслуживание; опыт и квалификация сотрудника, непосредственно оказывающего услугу; «трансформация» — переход потребителя услуги (пациента) от впечатлений от услуги к некому измененному состоянию самого себя. /Ср/	1	30	ПК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
1.6	Тема: "Этапы развития маркетинга в здравоохранении". Этапы эволюции маркетинга в здравоохранении: зарождение и современное состояние. /Ср/	1	6	ПК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
1.7	Тема: "Концепция клиентоориентированного сервиса в управленческой теории". Значение для бизнеса, подходы к взаимодействию с клиентом, структура сервиса, функциональное взаимодействие, методы оценки. /Ср/	1	6	ПК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
<b>Раздел 2. Формирование лояльности клиентов медицинской организации</b>					
2.1	Тема: "Формирование лояльности покупателей как одна из задач клиентоориентированного сервиса". Понятие лояльности клиентов. Показатели лояльности клиентов. Эмоциональная и поведенческая лояльность /Лек/	1	2	ПК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
2.2	Тема: "Приверженность клиента медицинской организации". Инструменты формирования лояльности: ценовые и неценовые. Этапы формирования отношений с клиентами. Типы клиентов. Модели поведения потребителей. Стратегии привлечения новых клиентов. Технологии удержания клиентов /Пр/	1	4	ПК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
2.3	Тема: "Разработка программ лояльности клиентов". Программа лояльности и ее цели. Виды программ поощрения клиентов. Дисконтные программы и клубы постоянных покупателей. Открытые и закрытые программы лояльности. Этапы и принципы разработки программ лояльности. Коалиционные программы лояльности. Неценовые программы лояльности /Ср/	1	20	ПК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
2.4	Тема: "Работа с возражениями и жалобами потребителей". Возражения клиента (возражения, связанные с ценой и качеством товара, с гарантиями, с доверием к продавцу и пр.). Практика работы с возражениями клиента. Понятие и причины жалоб покупателей. Основные принципы работы с жалобами и претензиями клиентов. Типы конфликтных клиентов и работы с конфликтными личностями в процессе продажи. /Ср/	1	30	ПК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
2.5	Контрольная работа с использованием LibreOffice. Перечень тем контрольных работ представлен в Приложении 1. /Ср/	1	61	ПК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
2.6	/Экзамен/	1	9	ПК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
---------------------	----------	-------------------	----------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1		Менеджмент и маркетинг в здравоохранении. Психология управления. Часть 1: Учебное пособие	Кемерово: Кемеровская государственная медицинская академия, 2006	<a href="http://www.iprbookshop.ru/6159.html">http://www.iprbookshop.ru/6159.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2		Менеджмент и маркетинг в здравоохранении. Психология управления. Часть 2: Учебное пособие	Кемерово: Кемеровская государственная медицинская академия, 2006	<a href="http://www.iprbookshop.ru/6160.html">http://www.iprbookshop.ru/6160.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Савельева Н. А., Кармадонов А. В., Анопченко Т. Ю., Топоров С. И., Пайтаева К. Т.	Маркетинг в здравоохранении: учебник	Москва: Дашков и К°, 2022	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=697015">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=697015</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 5.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Невоструев П. Ю.	Маркетинговые коммуникации: учебно-практическое пособие: учебное пособие	Москва: Евразийский открытый институт, 2011	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=93160">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=93160</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2	Артамонова, Г. В., Богомолова, Н. Д., Ивойлов, В. М., Перепелица, Д. И., Царик, Г. Н.	Общественное здоровье и здравоохранение: учебное пособие	Кемерово: Кемеровская государственная медицинская академия, 2009	<a href="http://www.iprbookshop.ru/6173.html">http://www.iprbookshop.ru/6173.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3		Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса	, 2006	<a href="https://www.iprbookshop.ru/11375.html">https://www.iprbookshop.ru/11375.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4		Сервис в России и за рубежом	, 2007	<a href="https://www.iprbookshop.ru/97340.html">https://www.iprbookshop.ru/97340.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

КонсультантПлюс Справочная правовая система: <https://www.consultant.ru/>

Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы РФ <http://www.fas.gov.ru/>

База статистических данных Росстата <http://www.gks.ru/>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

Гарант Справочная правовая система: <https://www.garant.ru/>

Портал для руководителей здравоохранения: <https://www.orgzdrav.com/>

### 5.4. Перечень программного обеспечения

LibreOffice

### 5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;

- персональный компьютер / ноутбук (переносной);

- проектор, экран / интерактивная доска.

#### **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

Приложение 1

Фонд оценочных средств

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия			
3 этапы организации клиентоориентированного сервиса в медицине	осуществление поиска и сбора необходимой литературы, использование различных баз данных, современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов, проведение сбора и обработки данных об организации клиентоориентированного сервиса в медицине	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; правильность решения тестов	ВЭ – 1-20, КР – 1-9; Т – 1-11, ДП – 1-15
У использовать современные методы успешных продаж услуг медицинской организации, работать с возражениями клиентов	выявление проблемы, анализ и использование различных источников информации для использования современных методов продаж услуг медицинской организации	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; правильность решения практико-ориентированных заданий.	Э – 1-5, ПОЗ – 1-6
В методами поиска клиентов, эффективными тактиками установления контакта с клиентами	выполнение практико-ориентированных заданий, решение поставленных задач при написании эссе в соответствии с проблемой исследования	правильность интерпретации данных, полученных при решении практико-ориентированных заданий, обоснованность выводов, полученных при написании эссе	Э – 1-5, ПОЗ – 1-6
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			

З специфику, различия, достоинства и недостатки различных направлений организации клиентоориентированного сервиса в медицине (соотнесено с индикатором	осуществление поиска и сбора необходимой литературы, использование различных баз данных, современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов, проведение сбора и обработки данных о различных направлениях клиентоориентированного сервиса в медицине	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; правильность решения тестов	ВЭ – 1-20, КР – 1-9; Т – 1-11, ДП – 1-15
У эффективно использовать методики клиентоориентированного сервиса в медицине	выявление проблемы, анализ и использование различных источников информации для эффективного использования современных методик медицинского клиентоориентированного сервиса	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; правильность решения практико-ориентированных заданий.	Э – 1-5, ПОЗ – 1-6
В методами управления долговременными взаимоотношениями с клиентами, современными стандартами обслуживания клиентов	выполнение практико-ориентированных заданий, решение поставленных задач в соответствии с проблемой исследования	правильность интерпретации данных, полученных при решении практико-ориентированных заданий, обоснованность выводов, полученных при написании эссе	Э – 1-5, ПОЗ – 1-6

ВЭ – вопросы к экзамену, Т – тест, ДП – доклад с презентацией, ПОЗ – практико-ориентированное задание, Э – эссе, КР – контрольная работа.

#### 1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале.

84-100 баллов (оценка «отлично»);

67-83 баллов (оценка «хорошо»);

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»);

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»).

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы



1. Материальные и нематериальные аспекты клиентского сервиса.
2. Направления клиентского сервиса.
3. Сервисные компетенции, позволяющие сотрудникам практиковать клиентоориентированное поведение.
4. Моральная составляющая медицинского сервиса для пациентов.
5. Физическая составляющая медицинского сервиса для пациентов
6. Физиологическая составляющая медицинского сервиса для пациентов.
7. Эстетическая составляющая медицинского сервиса для пациентов.
8. Психологическая составляющая медицинского сервиса для пациентов.
9. Персонализация и индивидуализация в работе с клиентами.
10. Специфические особенности клиентоориентированности в здравоохранении.
11. Технологии организации медицинского клиентоориентированного сервиса.
12. Основные тенденции в маркетинге здравоохранения.
13. Создание ценности услуги для пациента.
14. Определения ценности медицинской услуги.
15. Основные составляющие процессы предоставления медицинской услуги.
16. Формирование лояльности покупателей как одна из задач клиентоориентированного сервиса.
17. Инструменты формирования лояльности: ценовые и неценовые.
18. Этапы формирования отношений с клиентами медицинской организации. Типы клиентов.
19. Модели поведения потребителей.
20. Стратегии привлечения новых клиентов. Технологии удержания клиентов.

Экзаменационный билет состоит из двух теоретических вопросов одного практико-ориентированного задания.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» (84-100 баллов) выставляется, если изложено правильное понимание вопроса и дан исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно. Ответ показывает, что студент усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала; показал всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечал на вопрос билета; практико-ориентированного задания решено верно, результаты интерпретированы верно;
- оценка «хорошо» (67-83 баллов) выставляется, если изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет. Ответ показывает, что студент показал полное знание учебно-программного материала, грамотно и по существу отвечал на вопрос билета и не допускал при этом существенных неточностей; показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности; практико-ориентированного задания решено верно, результаты интерпретированы с небольшими неточностями;
- оценка «удовлетворительно» (50-66 баллов) выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой; допустившему неточности в ответе и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающими необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя; практико-ориентированного задания решено верно, результаты интерпретированы с существенными погрешностями;
- оценка «неудовлетворительно» (0-49 баллов) выставляется студенту, обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий; давшему ответ, который не соответствует вопросу экзаменационного билета; практико-ориентированного задания не решено.

#### Темы контрольных работ

1. Формы повышения клиентоориентированности медицинских организаций.

2. Клиентоориентированность как философия деятельности медицинских организаций
3. Принципы клиентоориентированного подхода.
4. Клиентоориентированные инновации в здравоохранении.
5. Клиентоориентированная концепция.
6. Факторы клиентоориентированности.
7. Внутренняя клиентоориентированность
8. Процесс оценки эффективности управления в клиентоориентированном подходе.
9. Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами.

Критерии оценивания:

- оценка «зачтено» (50-100 баллов) выставляется обучающемуся, если в контрольной работе обоснована актуальность темы, сущность темы, в целом, раскрыта; поученные выводы обоснованы;
- оценка «не зачтено» (0-49 баллов) выставляется обучающемуся, если содержание контрольной работы не соответствует теме, использованы неактуальные данные.

### Тесты

Вопрос 1. Из каких двух понятий складывается понятие «клиентоориентированность»

Варианты ответов

- клиент и ориентация
- клиент и прибыль
- клиент и коммуникация

Вопрос 2

Как можно назвать специалиста, проявляющего внимание к потребностям клиентов, стремящегося удовлетворить их требования

Варианты ответов

- клиентоориентированный
- профессионал
- озабоченный

Вопрос 3

Что оказывает влияние на способность организации продолжать свой бизнес в любых условиях?

Варианты ответов

- конкурентоспособность
- умение привлекать к себе клиентов
- способность быстро продавать страховые продукты
- рейтинг надежности страховой организации

Вопрос 4

Какие функциональные подразделения медицинской организации или бизнес-процессы страхования ориентированные преимущественно на клиентов?

Варианты ответов

- отдел маркетинга
- отдел продаж
- отдел андеррайтинга
- операционный отдел
- бизнес-администрирование

Вопрос 5

Что понимают под аббревиатурой CRM?

Варианты ответов

- потребительские инновации в медицине
- механизм управления бизнес-процессами в медицине
- механизм управления взаимоотношениями с клиентами

Вопрос 6

В чем состоит суть философии управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)?

Варианты ответов

- восприятие клиента
- развития организации
- коммуникационные препятствия

### Вопрос 7

Какие показатели эффективности деятельности медицинской организации являются следствием грамотной организации бизнеса?

Варианты ответов

- рентабельность, стабильность, кредитоспособность
- продажи, прибыль, денежный поток
- клиенты, специалисты

### Вопрос 8

Для каких целей рассчитывают индекс клиентоориентированности?

Варианты ответов

- для оценки готовности покупателей к повторным покупкам
- определения приверженности потребителей к медицинской организации
- для проведения опросов клиентов, интервьюирования или анкетирования
- для определения факторов и результатов исследования рынка медицинских услуг

Вопрос 9. Без чего невозможно достижение поставленных задач в области управления отношениями с клиентами?

Варианты ответов

- без согласованной работы всех подразделений компании
- без качественной работы всех отделов медицинской организации
- без соблюдения корпоративных интересов медицинской организации

### Вопрос 10

Что является основой клиентоориентированной медицинской организации?

Варианты ответов

- маркетинг
- клиенты
- продажи

### Вопрос 11

Что надо сделать, чтобы сформировать клиентоориентированную бизнес-культуру в медицинской организации?

Варианты ответов

- выработать определенную модель поведения сотрудников медицинской компании
- изменить менталитет и отношения сотрудников, наладить бесперебойность процессов обслуживания, создать единый информационный поток
- тщательно изучить нужды клиентов, их запросов, максимальное удовлетворение их потребностей
- больше сотрудничать с партнерами по продвижению медицинских услуг
- тщательно проводить сегментацию клиентов и привлекать только заинтересованных лиц

Инструкция по выполнению. Выберите один или несколько правильных ответов.

Критерии оценки:

- 17-20 баллов выставляется, если студент ответил правильно на 100-85% заданий теста;
- 13-16 баллов, если студент ответил на 84-69 % заданий;
- 10-12 баллов, если студент ответил на 68-50% заданий;
- 0-9 баллов, если студент ответил менее, чем на 50 % заданий.

### Темы докладов с презентацией

1. Развитие клиентоориентированности один из важнейших факторов успеха компании.
2. Лестница лояльности клиентов.
3. Стратегическая матрица CRM.
4. Экономика привлечения клиентов.
5. Роль клиентов-адвокатов.
6. Роль клиентов-террористов.
7. Экономика удержания клиентов.
8. Стратегии в отношении каналов взаимодействия клиента с организацией.
9. Клиентоориентированная модель обслуживания.
10. Процесс создания ценности.
11. Классификацию клиентов по их прибыльности.
12. Роль многоканальной стратегии.

13. Роль информации в процессе управления информацией согласно концепции CRM.
14. Роль информационных технологий в процессе управления информацией согласно концепции CRM.
15. Роль аналитических средств в процессе управления отношениями с клиентами.

Обучающийся может подготовить не более двух докладов с презентацией.

Критерии оценивания одного доклада с презентацией:

10-8 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

7-5 баллов, если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

4-2 балла, если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

0-1 баллов, если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

#### Темы эссе

1. Назначение клиентоориентированных технологий в здравоохранении.
2. Критерии клиентоориентированности в здравоохранении.
3. Организация клиентоориентированного медицинского сервиса в современных медицинских организациях (на примере...).
4. Лояльность сотрудников и клиентов медицинской организации.
5. Клиентоориентированные подходы к разным типам клиентов (на примере...).

Обучающийся может написать не более одного эссе.

Критерии оценивания:

26-30 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

21-25 балла, если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

15-20 баллов, если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

0-14 баллов, если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом вопросе.

#### Практико-ориентированные задания

1. Медицинская организация с использованием анкетного опроса выполнила маркетинговые исследования по оценке качества обслуживания клиентов. Результаты анкетного опроса показали, что отличное обслуживание выделили 1200 потребителей, хорошее обслуживание соответственно 1200, удовлетворительное – 100; неудовлетворительное – 50.

Задание:

1) Постройте социогамму с выделением целевых аудиторий потребителей данной медицинской компании.

2) Определите коэффициент качества обслуживания клиентов и подготовьте конструктивные предложения по повышению сервиса обслуживания потребителей.

2. В 20XX году медицинская компания А работала не столь эффективно, как раньше. Этому способствовали различные причины, в том числе, действия на рынке медицинской компании Б – близкого конкурента, которая позиционировала себя так же как А (тот же ассортиментный ряд), но с упором на качество услуг. А так же многих других конкурентов, которые становились не только более прибыльными, но и уже догоняли медицинскую компанию А. В этой связи, компания А решила бороться со спадом.

Задание:

Предложите конструктивные меры по стимулированию целевых аудиторий потребителей медицинской компании А (скидки, конкурсы и т.д. с учетом создания уютной и сервисной атмосферы обслуживания).

3. Рассмотрите ситуацию: Вы – руководитель медицинской организации и планируете повысить цены на свои услуги.

Задание: В какой маркетинговой информации Вы нуждаетесь? Как можете получить её?

4. Перечислите проломы удержания клиентов медицинской организации и предложите пути их решения. Приведите примеры.

5. Социально-демографические и экономические факторы и их роль в формировании лояльности в сфере медицинских услуг.

6. Приведите примеры повышения лояльности клиентов медицинской организации. Как оценивается эффективность лояльности различных категорий клиентов медицинской организации? Приведите примеры.

Обучающийся должен решить минимум одно практико-ориентированного задание.

Критерии оценки.

25-30 баллов – обучающийся самостоятельно и правильно решил практико-ориентированного задание, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя профессиональные понятия, правильно интерпретировал полученные значения;

19-24 баллов – обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, не все показатели интерпретировал верно;

13-18 баллов – обучающийся неполностью решил практико-ориентированного задание, допустил ошибки в интерпретации полученных показателей;

0-12 баллов – практико-ориентированного задания не решено, или решено не верно, или решено верно, но выводы сделаны неверные.

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена, контрольной работы. Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации. Количество вопросов в экзаменационном билете – 3: два теоретических вопроса и одно практико-ориентированное задание. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Приложение 2

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются вопросы организации клиентоориентированного

сервиса в медицине, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обещающихся по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки использования современных методик организации медицинского клиентоориентированного сервиса.

При подготовке к практическим занятиям каждый обучающийся может:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций.

По согласованию с преподавателем обучающийся может подготовить доклад с презентацией по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям обучающиеся могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены обучающимися в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы обучающихся над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый обучающийся может прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников, а также выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации обучающиеся могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.

Методические указания по написанию эссе.

Требования, предъявляемые к эссе:

1. Объем эссе не должен превышать 5-8 страниц. Печать производится через 1,5 интервала, размер шрифта 14 (Times New Roman), с выравниванием по ширине. Левое поле листа 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее 20 мм. Текст должен оформляться абзацами с отступом 1,25 см.

2. Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.

3. Необходимо писать коротко и ясно. Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия вашей позиции, идеи.

4. Эссе должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.

5. Каждый абзац эссе должен содержать только одну основную мысль.

6. Эссе должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.

7. Эссе должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

Структура эссе.

Эссе состоит из введения, основной части и заключения.

Во введении выделяют главную проблему, которую нужно раскрыть, и решить, каким образом эта проблема будет проанализирована.

В основной части целесообразно выстраивать систему аргументации на основе глубокой проработки темы и доказательств, обосновывающих высказанные утверждения. Следует выдвигать новые идеи по одной, в логической последовательности, которая даст возможность читателю проследить направление рассуждений. Эссе считается малой формой письменных работ, поэтому не принято делить основную часть на отдельные главы. Вместе с тем для удобства изложения и ясности логики аргументации основное содержание подразделяется абзацами.

В заключении дается обобщение выдвинутых идей и освещаются ключевые моменты главной части работы. Как правило, заключение составляется в соответствии с названием работы. Также здесь можно указать направления дальнейшего исследования и изучения данной темы.