

Программа профессиональной переподготовки

«Администратор медучреждения» - 252ч

Целевая аудитория: администраторы стоматологических и косметологических клиник, салонов красоты, медицинских центров, специалисты call-центров, старшие администраторы, сервис-менеджеры, специалисты клиентской службы, сотрудники регистратуры.

Цель курса: получить комплексные знания, умения и навыки для получения новой профессии- администратора медучреждения, позволяющие управлять медицинскими центрами, клиниками, салонами бьюти-индустрии и необходимые для успешной карьеры.

Формат обучения: очный с элементами курса: 3 месяца.

Объем программы: 252 часов.

Требования: наличие высшего или среднего профессионального образования.

Содержание программы профессиональной переподготовки

«Администратор (управляющий офисом) медучреждения»

№	Наименование разделов и дисциплин
1.	Правовые основы профессиональной деятельности: Основы законодательства об охране здоровья граждан. 2016-2019 в соответствии с федеральными законами № 66н, № 541н, № 707н и № 83н. 323 ФЗ, приказы МЗ, регламенты, стандарты оказания помощи.
2.	Основы менеджмента и маркетинга: Основы теории управления. Основы маркетинга и ценообразования на рынке медуслуг.
3.	Профессиональный блок: основные направления деятельности менеджера-администратора
3.1.	Регистрация пациентов в медицинской организации (А/02.4 ПС). Формирование и ведение картотеки (базы данных) в регистратуре медицинской организации. (А/03.4 ПС): Компьютерные программы для деятельности администратора
3.2.	Организация комплексной административно-хозяйственной деятельности по обеспечению работы организации: Выполнение координирующих и обеспечивающих функций офиса медцентра(салона);
3.3	Менеджмент продаж и интернет-маркетинг. Разработка и продвижение имиджа медцентра(салона): Маркетинговые стратегии по привлечению и удержанию клиентов. Особенности разработки и внедрения сервисной концепции в медицинской организации. Стратегия клиентоориентированности.
3.4	Основные услуги медцентров, салонов (парикмахерское направление, направление маникюра и педикюра, аппаратная, эстетическая и инъекционная косметология). Продажа дополнительных услуг и организация продажи сопутствующих товаров и т.д.
4.	Технологии личной эффективности администратора
	Эффективные коммуникации. Разработка регламентов, стандартов действий и речевых стандартов для обеспечения высокого качества обслуживания пациентов
	Управление конфликтами. Разрешение конфликтной ситуации, через его предупреждение. Практическая отработка конфликтов с клиентами

	Навыки презентации услуг. Рекомендация услуги по запросу клиента. Основы и алгоритм успешных продаж. Эффективная продажа услуг и профессиональной продукции в салоне(медцентре).
	Самоменеджмент администратора: Стрессменеджмент. Тайм-менеджмент
	Медицинская этика и этикет. Имидж администратора
	зачёт
	Итоговая аттестация(тест)
	Всего часов

В результате обучения Вы получаете диплом о профессиональной переподготовке установленного образца, который даёт право на ведение профессиональной деятельности.