УТВЕРЖДЕНА
приказом ООО Бизнес-центр «Грант»
от 28 июля 2026 г. № 1-оп/2026

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

повышения квалификации

«Медицинский сервис: психологические аспекты общения с пациентами в санаторно-курортной организации»

Трудоёмкость: 16 академических часов

Форма обучения: очная

Казань, 2026

1. Общая характеристика программы

Вид программы: дополнительная профессиональная программа повышения квалификации.

Цель: совершенствование компетенций по сервисной коммуникации с пациентом, понятному информированию, профилактике конфликтов и сопровождению получения процедур.

Категория слушателей: руководители медицинских служб, врачи и специалисты со средним медицинским образованием санаторно-курортных организаций.

Требования к поступающим: к освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование, а также лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Форма обучения: очная. Электронное обучение и дистанционные образовательные технологии в базовой редакции программы не применяются.

Трудоёмкость и срок освоения: 16 академических часов, как правило, в течение двух учебных дней. Один академический час аудиторного занятия составляет 45 минут.

Язык образования: русский.

Итоговая аттестация: зачёт в форме итогового практического задания и ответов на контрольные вопросы.

Выдаваемый документ: лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаётся удостоверение о повышении квалификации установленного Организацией образца.

Консультационные и диагностические работы: диагностика процессов заказчика, аудит службы, подготовка отчёта и индивидуальных рекомендаций могут оказываться по отдельному заданию, но не входят в 16 академических часов образовательной программы.

Особое условие: Программа не содержит клинической подготовки, не изменяет допуск к медицинской деятельности и не заявляется как программа непрерывного медицинского образования.

2. Нормативная и методическая основа

Программа разработана с учётом Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказа Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266, квалификационных требований и профессиональных задач соответствующих руководителей и специалистов, а также потребностей организаций индустрии гостеприимства.

Программа не присваивает новую квалификацию и направлена на совершенствование профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

3. Планируемые результаты освоения

По результатам освоения программы слушатель должен уметь:

- применять профессиональные и этические стандарты общения с пациентом
- понятно информировать о порядке получения назначенной услуги в пределах профессиональных полномочий
- учитывать возрастные и ситуационные особенности пациента
- предупреждать конфликт и корректно работать с жалобой на организацию медицинского обслуживания

Результаты оцениваются по способности слушателя применить изученные алгоритмы к профессиональной ситуации, обосновать решение и определить критерии контроля.

4. Учебный план

№	Наименование модуля	Всего	Теория	Практика	Контроль
1	Сервисная культура медицинской службы	4	2	2	текущий контроль
2	Врач и пациент: информирование и взаимодействие	4	2	2	текущий контроль
3	Коммуникация при отпуске процедур	4	2	2	текущий контроль
4	Жалобы, конфликты и профилактика выгорания	3	1	2	текущий контроль
	Итоговая аттестация	1	—	—	зачёт
	ИТОГО	16	7	8	

Промежуточная аттестация не предусматривается. Текущий контроль встроен в обсуждение рабочих ситуаций и выполнение практических заданий.

5. Календарный учебный график

Период	Содержание	Объём
Учебный день 1	Вводная часть, первые модули программы, практические задания и текущий контроль	8 ак. ч.
Учебный день 2	Оставшиеся модули, практическая отработка, итоговое задание и зачёт	8 ак. ч.

Конкретные календарные даты, время начала и окончания занятий устанавливаются расписанием для каждой группы. Допускается иное распределение часов по дням при сохранении общей трудоёмкости и содержания программы.

6. Содержание модулей

6.1. Сервисная культура медицинской службы (4 ак. ч.)

- ожидания современного пациента и критерии качества медицинского сервиса
- этика, профессиональные границы и индивидуальный подход
- влияние внешнего вида, голоса и эмоционального состояния сотрудника

Практическая часть: разбор профессиональных ситуаций, работа с алгоритмами и материалами конкретного объекта в объёме, не содержащем конфиденциальной информации.

6.2. Врач и пациент: информирование и взаимодействие (4 ак. ч.)

- активное слушание и понятное объяснение
- возрастные особенности и методы убеждения без давления
- формирование приверженности назначенному курсу в пределах компетенции

Практическая часть: разбор профессиональных ситуаций, работа с алгоритмами и материалами конкретного объекта в объёме, не содержащем конфиденциальной информации.

6.3. Коммуникация при отпуске процедур (4 ак. ч.)

- приветствие, сопровождение и завершение процедуры
- информирование о порядке и организационных условиях услуги

- реакция на тревогу, отказ и нестандартное поведение пациента

Практическая часть: разбор профессиональных ситуаций, работа с алгоритмами и материалами конкретного объекта в объёме, не содержащем конфиденциальной информации.

6.4. Жалобы, конфликты и профилактика выгорания (3 ак. ч.)

- алгоритм работы с жалобой на сервис
- пределы полномочий и передача медицинского вопроса ответственному специалисту
- саморегуляция и профилактика профессионального выгорания

Практическая часть: разбор профессиональных ситуаций, работа с алгоритмами и материалами конкретного объекта в объёме, не содержащем конфиденциальной информации.

7. Организационно-педагогические условия

К реализации программы привлекаются специалисты, имеющие профильное образование, профессиональную квалификацию и практический опыт по тематике соответствующих модулей.

Для очных занятий используются учебное помещение или площадка заказчика, компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, экран, маркерная доска, доступ к презентационным и раздаточным материалам. Для практических заданий могут использоваться обезличенные документы и рабочие ситуации заказчика.

Учебно-методические материалы:

- алгоритм сервисного контакта при процедуре
- кейсы по общению с пациентами
- памятка по профессиональным границам
- рекомендации по профилактике эмоционального выгорания

Условия обучения слушателей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья определяются индивидуально до начала обучения с учётом характера программы, выбранной площадки и необходимых специальных условий.

8. Оценочные материалы и итоговая аттестация

Текущий контроль проводится посредством вопросов, наблюдения за выполнением практических заданий и обсуждения решений. Итоговая аттестация проводится в пределах последнего занятия.

8.1. Контрольные вопросы

1. Какие сведения медицинский работник обязан сообщать в пределах своих полномочий?
2. Чем информирование отличается от давления на пациента?
3. Как реагировать на тревогу пациента перед процедурой?
4. Когда сервисная жалоба должна быть передана руководителю или врачу?
5. Какие признаки указывают на риск профессионального выгорания?

8.2. Итоговое практическое задание

Разработать алгоритм общения с пациентом, который недоволен ожиданием процедуры и требует изменить врачебное назначение у сотрудника, не имеющего таких полномочий.

8.3. Критерии оценки

- решение соответствует поставленной профессиональной ситуации
- предложена последовательность действий и распределены зоны ответственности
- учтены основные риски и пределы полномочий

- определены проверяемые критерии результата
- на контрольные вопросы даны правильные ответы не менее чем по 70 процентам позиций

Результат «зачтено» выставляется при выполнении не менее четырёх из пяти критериев. В остальных случаях выставляется результат «не зачтено». Результат фиксируется в сводной ведомости учебной группы.

9. Методические рекомендации

Преподаватель адаптирует примеры и практические ситуации к типу объекта и составу группы, не изменяя цель, планируемые результаты, общую трудоёмкость и форму итоговой аттестации. При необходимости до начала занятий у заказчика запрашиваются обезличенные локальные материалы.

Основное внимание уделяется применению материала в рабочей ситуации. Теоретические положения сопровождаются разбором примеров, обсуждением решений и практической отработкой.

10. Перечень основных нормативных источников

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- Приказ Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».
- Локальные нормативные акты ООО Бизнес-центр «Грант», регулирующие приём, образовательный процесс, контроль результатов и выдачу документов о квалификации.
- Актуальные профессиональные стандарты, квалификационные требования, нормативные и методические материалы по тематике программы — в части, применимой к должностям и задачам слушателей.