**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор АНО ДПО «ЦМИ»

А.Х. Тамбиев

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_2017 г.

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН**

**«Управление call-центром медицинской организации».**

**Цель –** совершенствование компетенций специалиста, необходимых для профессиональной деятельности и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации

**Категория слушателей** – руководители контактных центров, управляющие медицинских учреждений.

Срок обучения: 144 часа.

**Форма обучения**: заочная (по желанию слушателя или заказчика возможны очная, очно – заочная, а также сочетание всех форм обучения) с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование тем и разделов.** | **Всего часов** | **В том числе:** | | **Форма контроля** |
| **Лекция** | **Практика** |
| **1.** | Сервисный менеджмент. | 20 | 10 | 10 | **зачет** |
| **2.** | Стандарты сервиса для call-центра и администраторов. | 35 | 20 | 15 | **зачет** |
| **3.** | Кейс «Анализ по чек-листу телефонных переговоров с пациентом (звонок в клинику участников тренинга). | 20 | 10 | 10 | **зачет** |
| **4.** | Повышение показателей результативности call-центра и администраторов. | 35 | 20 | 15 | **зачет** |
| **5.** | Правовое обеспечение работы администраторов. | 30 | 15 | 15 | **зачет** |
|  | **Итоговая аттестация** | **4** | **-** | **4** | **в соответствии с положением об итоговой аттестации** |
|  | **Итого:** | **144** | **75** | **69** |  |