



Университетский курс Управление взаимоотношениями с клиентами/пациентами

» Формат: **онлайн**

» Продолжительность: 6 недель

» Учебное заведение: ТЕСН Технологический университет

» Расписание: **по своему усмотрению**

» Экзамены: **онлайн**

» Программа предназначена для: профессионалов фармацевтики или смежных областей, а также для тех, кто желает работать в сфере руководства и управления аптекой.

 ${\tt Be6-доступ: www.techtitute.com/ru/school-of-business/postgraduate-certificate/client-patient-management}$

Оглавление

01

Добро пожаловать

02

Почему стоит учиться в TECH?

стр. 4

03

Почему именно наша программа?

стр. 6

04

Цели

стр. 10

стр. 14

05

Структура и содержание

стр. 18

06

Методология

стр. 24

07

Профиль наших учащихся

стр. 32

80

Руководство курса

09

Влияние на карьеру

10

Преимущества для вашей компании

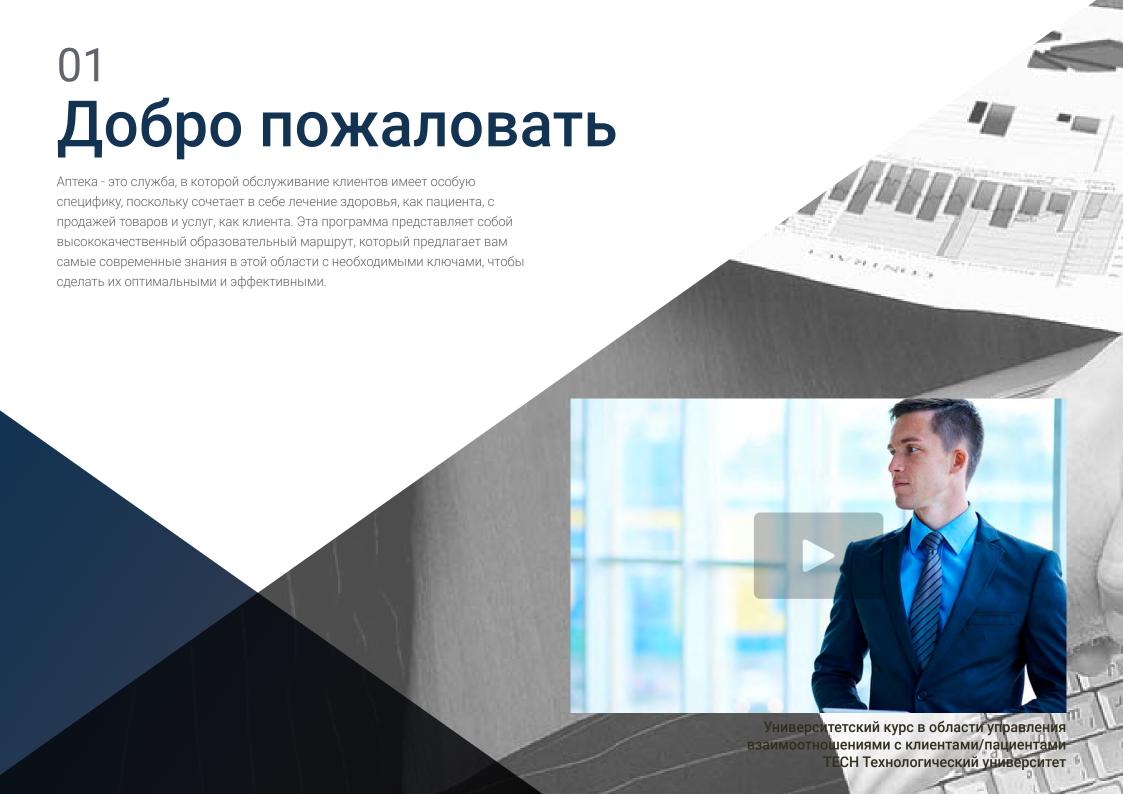
стр. 46

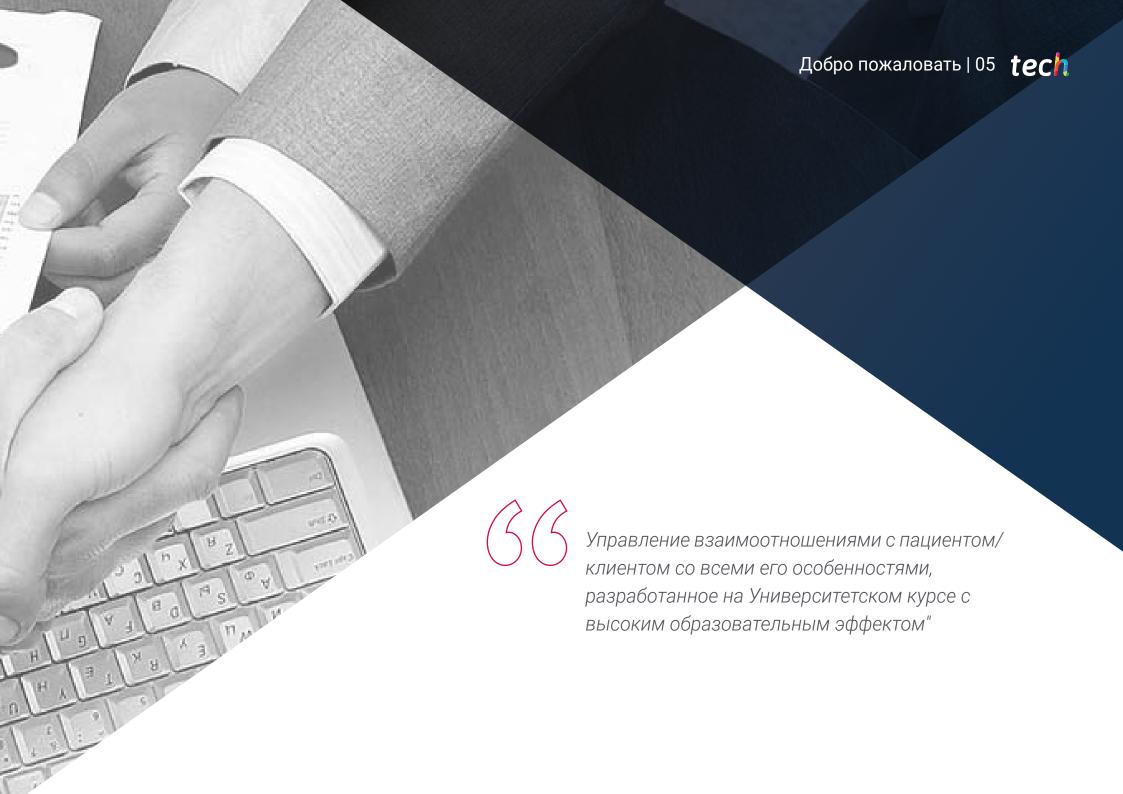
стр. 36

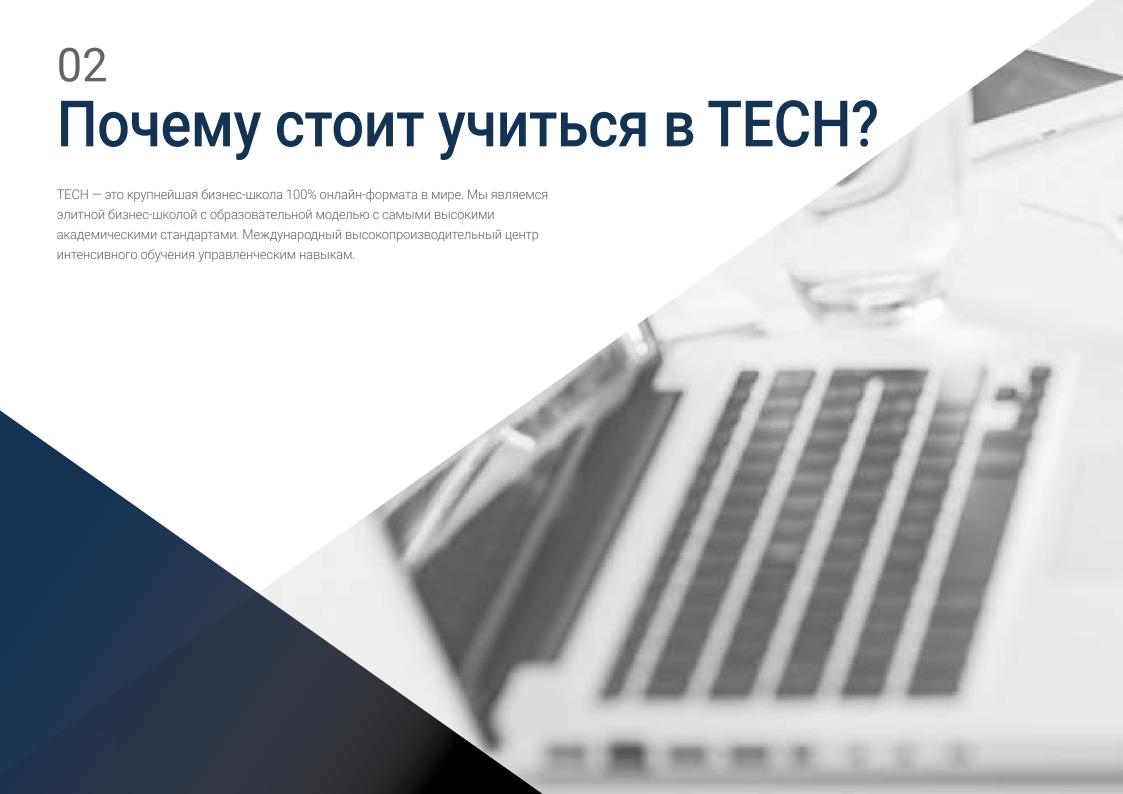
стр. 42

11

Квалификация









В ТЕСН Технологическом университете



Инновации

Мы предлагаем вам модель онлайн-обучения, сочетающую в себе новейшие образовательные технологии и максимальную педагогическую строгость. Уникальный метод с высочайшим международным признанием, который даст вам возможность развиваться в мире постоянных перемен, где инновации играют ключевую роль в деятельности каждого предпринимателя.

"История успеха Microsoft Europe" за включение в программы инновационной интерактивной мультивидеосистемы.



Высокие требования

Чтобы поступить в ТЕСН, не потребуется большие затраты. Чтобы учиться у нас, вам не нужно делать большие инвестиции. Однако для того, чтобы получить диплом в ТЕСН, необходимо проверить уровень знаний и возможностей студента. Наши академические стандарты очень высоки...

95%

студентов TECH успешно завершают обучение



Нетворкинг

Профессионалы со всего мира принимают участие в ТЕСН, чтобы вы смогли создать большую сеть контактов, полезных для вашего будущего.

100 000+

200+

менеджеров, прошедших ежегодную подготовку разных национальностей



Расширение прав и возможностей

Развивайтесь наряду с лучшими компаниями и профессионалами, обладающими большим авторитетом и влиянием. Мы создали стратегические альянсы и ценную сеть контактов с основными экономическими субъектами на 7 континентах.

+500+

соглашений о сотрудничестве с лучшими компаниями



Талант

Наша программа - это уникальное предложение для раскрытия вашего таланта в мире бизнеса. Возможность, с помощью которой вы сможете заявить о своих интересах и видении своего бизнеса.

ТЕСН помогает студентам показать миру свой талант при прохождении этой программы.



Мультикультурный контекст

Обучаясь в ТЕСН, студенты могут получить уникальный опыт. Вы будете учиться в многокультурном контексте. В данной программе мы применяем глобальный подход, благодаря которому вы сможете узнать о том, как работают в разных частях света, собрать самую свежую информацию, которая наилучшим образом соответствует вашей бизнес-идее.

Наши студенты представляют более 200 национальностей.



Учитесь у лучших

Наши преподаватели объясняют в аудиториях, что привело их к успеху в их компаниях, работая в реальном, живом и динамичном контексте. Преподаватели, которые полностью посвящают себя тому, чтобы предложить вам качественную специализацию, которая позволит вам продвинуться по карьерной лестнице и выделиться в мире бизнеса.

Преподаватели представляют 20 различных национальностей.



В ТЕСН у вас будет доступ к самому строгому и современному методу кейсов в академической среде"

Почему стоит учиться в TECH? | 09 **tech**

TECH стремится к совершенству и для этого обладает рядом характеристик, которые делают его уникальным университетом:



Анализ

ТЕСН исследует критическую сторону студента, его способность задавать вопросы, навыки решения проблем и навыки межличностного общения.



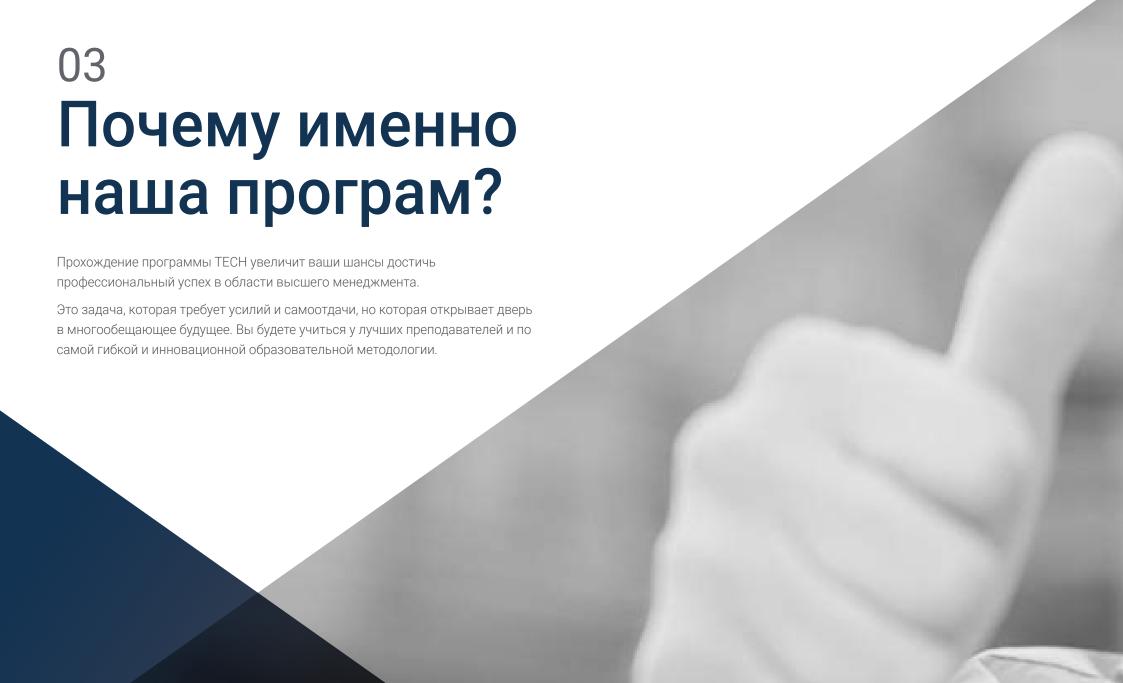
Академическое превосходство

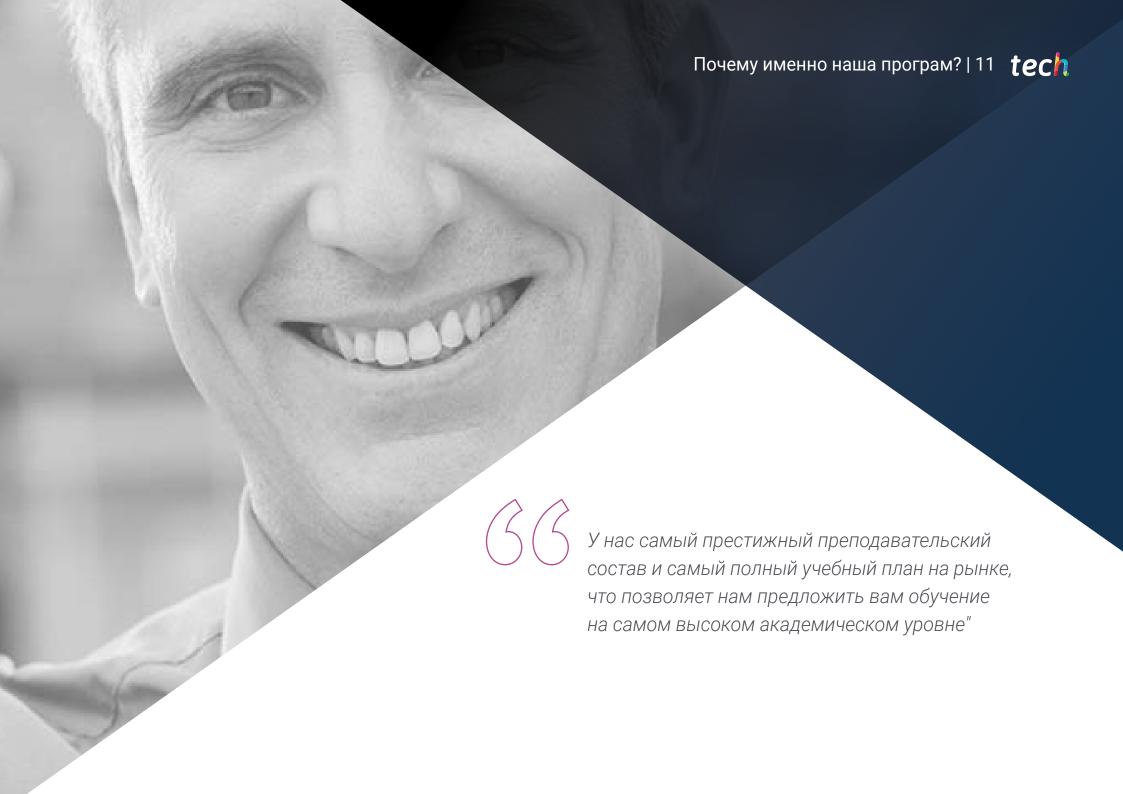
ТЕСН предлагает студентам лучшую методику онлайнобучения. Университет сочетает метод Relearning (наиболее признанная во всем мире методология последипломного обучения) с «методом кейсов» Гарвардской школы бизнеса. Традиции и современность в сложном балансе и в контексте самого требовательного академического маршрута.



Экономия за счет масштаба

ТЕСН — крупнейший в мире онлайн-университет. В его портфолио насчитывается более 10 000 университетских последипломных программ. А в новой экономике объем + технология = разорительная цена. Таким образом, мы заботимся о том, чтобы учеба для вас была не такой дорогой, как в другом университете.





tech 12 | Почему именно наша програм?

Эта программа обеспечит вам множество преимуществ в трудоустройстве и вопросах личностного развития, включая следующие:



Дать решающий толчок карьере студента

Мы даем вам возможность взять под контроль свое будущее и полностью раскрыть свой потенциал. Пройдя нашу программу, вы приобретете необходимые навыки, чтобы за короткий срок добиться положительных изменений в своей карьере.

70% студентов этой специализации добиваются успешных изменений в своей карьере менее чем за 2 года.



Разрабатывать стратегическое и глобальное видение компании

Мы предлагаем вам глубокое понимание общего менеджмента, чтобы вы узнали, как каждое решение влияет на различные функциональные области компании.

Наше глобальное видение компании улучшит ваше стратегическое мышление.



Закрепиться в высшем руководстве предприятия

Обучение в TECH открывает двери в профессиональную среду, в которой студенты смогут позиционировать себя в качестве руководителей высокого уровня, обладающих широким видением международной среды.

Вы будете работать над более чем 100 реальными кейсами из области высшего менеджмента.



Брать на себя новые обязанности

Мы покажем вам последние тенденции, разработки и стратегии для осуществления вашей профессиональной деятельности в меняющихся условиях.

45% наших студентов получают повышение внутри компании.



Получить доступ к мощной сети контактов

ТЕСН формирует своих студентов, чтобы максимально расширить их возможности. Студенты с теми же интересами и желанием развиваться. Таким образом, можно будет обмениваться контактами партнеров, клиентов или поставщиков.

Вы найдете сеть контактов, необходимых для вашего профессионального развития.



Разрабатывать свой бизнес-проект в строгой последовательности

Вы получите глубокое стратегическое видение, которое поможет вам разработать собственный проект, принимая во внимание различные направления деятельности компании.

20% наших студентов разрабатывают собственную бизнес-идею.



Совершенствовать свои софт-скиллы и управленческие умения

Мы помогаем вам применять и развивать полученные знания и совершенствовать навыки межличностного общения, чтобы стать лидером, который меняет мир к лучшему.

Улучшите свои коммуникативные и лидерские навыки и продвигайтесь по карьерной лестнице.



Стать частью эксклюзивного сообщества

Мы предлагаем вам возможность стать частью сообщества элитных менеджеров, крупных компаний, известных институтов и квалифицированных преподавателей из самых престижных университетов мира: сообщества ТЕСН Технологического университета.

Мы даем вам возможность специализироваться с командой признанных преподавателей на международной сцене.





tech 16|Цели

TECH делает цели своих студентов своими собственными Мы работаем вместе для достижения этих целей

Университетский курс в области управления взаимоотношениями с клиентами/пациентами научит вас:

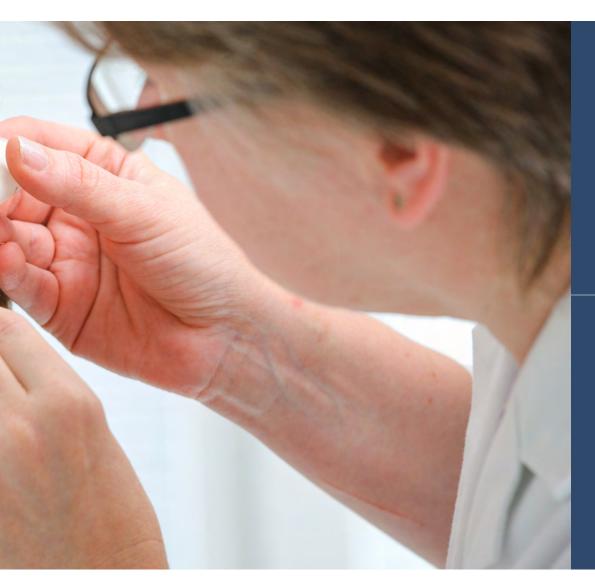


Анализировать коммуникацию с клиентом/пациентом



Распознавать сегментацию потребителей



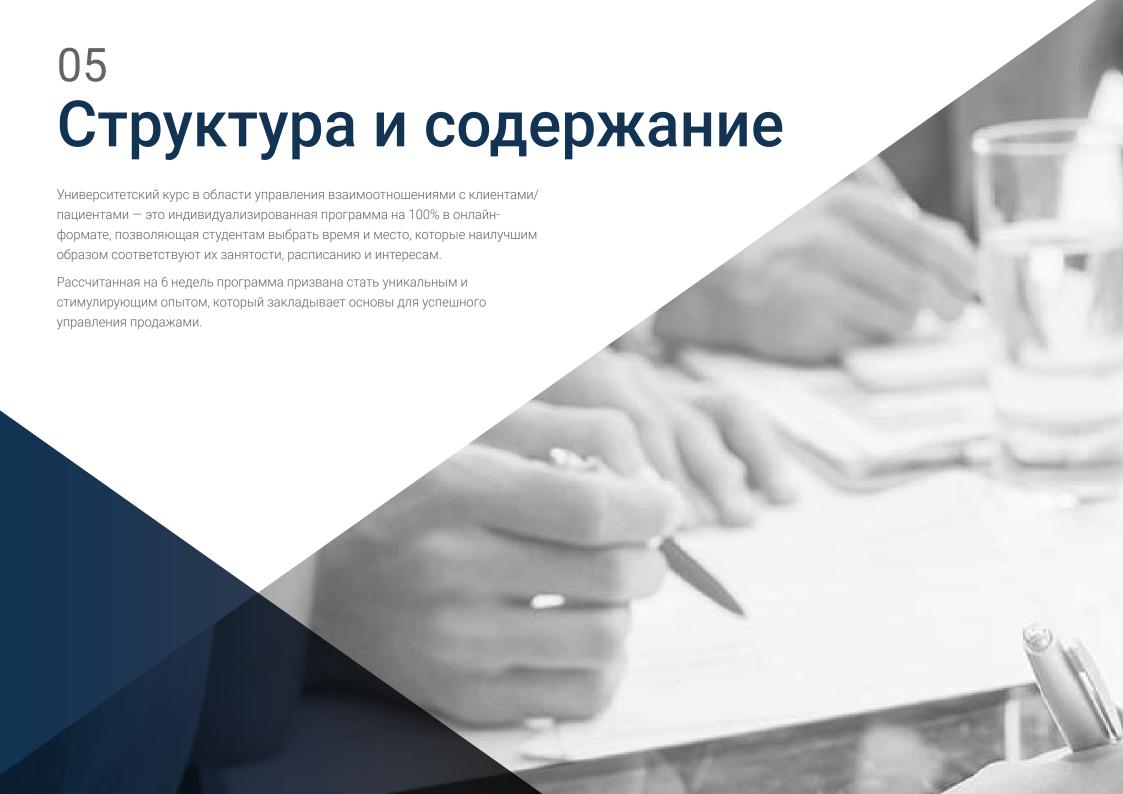


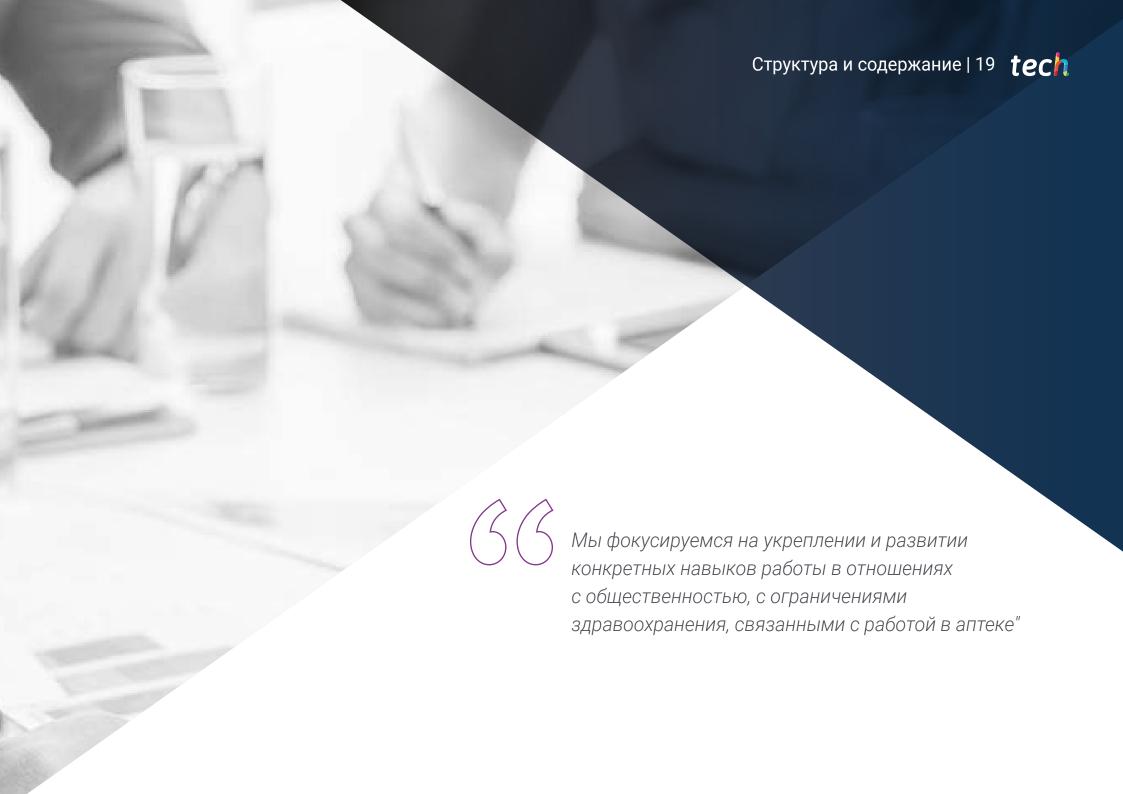
03

Знать психологию потребителя

04

Проводить программы лояльности покупателей





tech 20 | Структура и содержание

Учебный план

Содержанием этой программы руководят эксперты в области руководства и управления аптекой, которые осознанно и инициативно привносят в это обучение свой профессиональный опыт и, следовательно, близкое видение профессиональной реальности.

На протяжении всей учебной программы будут объясняться и анализироваться все аспекты управления аптеками, изучаться ключевые понятия в этой области, процессы идентификации, определения, унификации и координации.

Обучение, которое приведет студентов к анализу секретов успеха проектов в различных условиях и к размышлениям о важном управлении временем на пути к эффективности; управлении затратами, качеством, ресурсами, коммуникациями, оценке рисков, управлении закупками и сертификациями.

Все это разрабатывается под руководством профессионалов, признанных и ценимых во всем мире, чтобы учиться у лучших с лучшей системой обучения, а также стимулирующим и интересным образовательным процессом.

Еще один залог успеха этой специализации — возможность для самих студентов решать, как они организуют свое обучение: от времени, до места и интенсивности обучения. Таким образом, обеспечивается полная совместимость обучения с личной и профессиональной жизнью без потери мотивации.

В этом смысле обучение на 100% проходит в режиме онлайн, хотя при желании вы сможете скачать его содержание, чтобы продолжить обучение в автономном режиме.

Кроме того, к вашим услугам наглядные видеоролики, обзорные аудиозаписи, онлайн-библиотека с дополнительными материалами, а также помощь и поддержка наставника на протяжении всего процесса обучения.

Этот Университетский курс длится 6 недель и состоит из 1 модуля:

Модуль 1.

Управление клиентом/пациентом



Где, когда и как учиться?

ТЕСН предлагает вам возможность пройти этот Университетский курс в области управления взаимоотношениями с клиентами/ пациентами полностью в онлайнформате. В течение 6 недель обучения вы сможете в любое время получить доступ ко всему содержанию данной программы, что позволит вам самостоятельно управлять учебным временем.

Уникальный, ключевой и решающий опыт обучения для повышения вашего профессионального роста"

tech 22 | Структура и содержание

Мод	дуль 1. Управление клиентом/пациентом						
1.1.	Аптека как пространство управления здоровьем	1.2.	Коммуникация при обращении к биному клиента/пациент	1.3.	Сегментация клиентов	1.4.	Психология и поведение потребителя
1.5.	Профессиональная ответственность, мотор управления	1.6.	Постоянный клиент и новый клиент	1.7.	Программа лояльности клиентов	1.8.	Обслуживание клиентов









tech 26 | Методология

Бизнес-школа TECH использует метод кейсов для контекстуализации всего содержания

Наша программа предлагает революционный метод развития навыков и знаний. Наша цель - укрепить компетенции в условиях меняющейся среды, конкуренции и высоких требований.



С ТЕСН вы сможете познакомиться со способом обучения, который опровергает основы традиционных методов образования в университетах по всему миру"



Эта программа подготовит вас к решению бизнес-задач в условиях неопределенности и достижению успеха в бизнесе.



Наша программа подготовит вас к решению новых задач в условиях неопределенности и достижению успеха в карьере.

Инновационный и отличный от других метод обучения

Эта программа TECH - интенсивная программа обучения, созданная с нуля для того, чтобы предложить менеджерам задачи и бизнес-решения на самом высоком уровне, на международной арене. Благодаря этой методологии ускоряется личностный и профессиональный рост, делая решающий шаг на пути к успеху. Метод кейсов, составляющий основу данного содержания, обеспечивает следование самым современным экономическим, социальным и деловым реалиям.



В ходе совместной деятельности и рассмотрения реальных кейсов студент научится разрешать сложные ситуации в реальной бизнес-среде"

Метод кейсов является наиболее широко используемой системой обучения в лучших бизнес-школах мира на протяжении всего времени их существования. Разработанный в 1912 году для того, чтобы студенты-юристы могли изучать право не только на основе теоретического содержания, метод кейсов заключается в том, что им представляются реальные сложные ситуации для принятия обоснованных решений и ценностных суждений о том, как их разрешить. В 1924 году он был установлен в качестве стандартного метода обучения в Гарвардском университете.

Что должен делать профессионал в определенной ситуации? Именно с этим вопросом мы сталкиваемся при использовании метода кейсов - метода обучения, ориентированного на действие. На протяжении всей программы студенты будут сталкиваться с многочисленными реальными случаями из жизни. Им придется интегрировать все свои знания, исследовать, аргументировать и защищать свои идеи и решения.

tech 28 | Методология

Методология Relearning

ТЕСН эффективно объединяет метод кейсов с системой 100% онлайн-обучения, основанной на повторении, которая сочетает различные дидактические элементы в каждом уроке.

Мы улучшаем метод кейсов с помощью лучшего метода 100% онлайн-обучения: *Relearning*.

Наша онлайн-система позволит вам организовать свое время и темп обучения, адаптируя его к вашему графику. Вы сможете получить доступ к содержанию с любого стационарного или мобильного устройства с выходом в интернет.

В ТЕСН вы будете учиться по передовой методике, разработанной для подготовки руководителей будущего. Этот метод, играющий ведущую роль в мировой педагогике, называется *Relearning*.

Наша Бизнес-школа - единственный вуз, имеющий лицензию на использование этого успешного метода. В 2019 году нам удалось повысить общий уровень удовлетворенности наших студентов (качество преподавания, качество материалов, структура курса, цели...) по отношению к показателям лучшего онлайн-университета.



Методология | 29 **tech**

В нашей программе обучение не является линейным процессом, а происходит по спирали (мы учимся, разучиваемся, забываем и заново учимся). Поэтому мы дополняем каждый из этих элементов по концентрическому принципу. Благодаря этой методике более 650 000 выпускников университетов добились беспрецедентного успеха в таких разных областях, как биохимия, генетика, хирургия, международное право, управленческие навыки, спортивная наука, философия, право, инженерное дело, журналистика, история, финансовые рынки и инструменты. Наша методология преподавания разработана в среде с высокими требованиями к уровню подготовки, с университетским контингентом студентов с высоким социально-экономическим уровнем и средним возрастом 43,5 года.

Методика Relearning позволит вам учиться с меньшими усилиями и большей эффективностью, все больше вовлекая вас в процесс обучения, развивая критическое мышление, отстаивая аргументы и противопоставляя мнения, что непосредственно приведет к успеху.

Согласно последним научным данным в области нейронауки, мы не только знаем, как организовать информацию, идеи, образы и воспоминания, но и знаем, что место и контекст, в котором мы что-то узнали, имеют фундаментальное значение для нашей способности запомнить это и сохранить в гиппокампе, чтобы удержать в долгосрочной памяти.

Таким образом, в рамках так называемого нейрокогнитивного контекстнозависимого электронного обучения, различные элементы нашей программы связаны с контекстом, в котором участник развивает свою профессиональную практику. В рамках этой программы вы получаете доступ к лучшим учебным материалам, подготовленным специально для вас:



Учебный материал

Все дидактические материалы создаются преподавателями специально для студентов этого курса, чтобы они были действительно четко сформулированными и полезными.

Затем вся информация переводится в аудиовизуальный формат, создавая дистанционный рабочий метод ТЕСН. Все это осуществляется с применением новейших технологий, обеспечивающих высокое качество каждого из представленных материалов.



Мастер-классы

Существуют научные данные о пользе экспертного наблюдения третьей стороны.

Так называемый метод обучения у эксперта укрепляет знания и память, а также формирует уверенность в наших будущих сложных решениях.



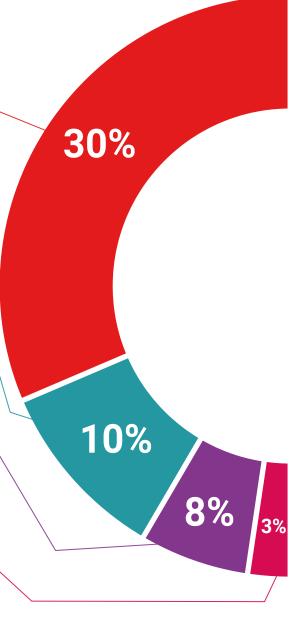
Практика управленческих навыков

Студенты будут осуществлять деятельность по развитию конкретных управленческих компетенций в каждой предметной области. Практика и динамика приобретения и развития навыков и способностей, необходимых топ-менеджеру в условиях глобализации, в которой мы живем.



Дополнительная литература

Новейшие статьи, консенсусные документы и международные руководства включены в список литературы курса. В виртуальной библиотеке ТЕСН студент будет иметь доступ ко всем материалам, необходимым для завершения обучения.



Метод кейсов

Метод дополнится подборкой лучших кейсов, выбранных специально для этой квалификации. Кейсы представляются, анализируются и преподаются лучшими специалистами в области высшего менеджмента на международной арене.

Интерактивные конспекты



Мы представляем содержание в привлекательной и динамичной мультимедийной форме, которая включает аудио, видео, изображения, диаграммы и концептуальные карты для закрепления знаний.

Эта уникальная обучающая система для представления мультимедийного содержания была отмечена компанией Microsoft как "Европейская история успеха".

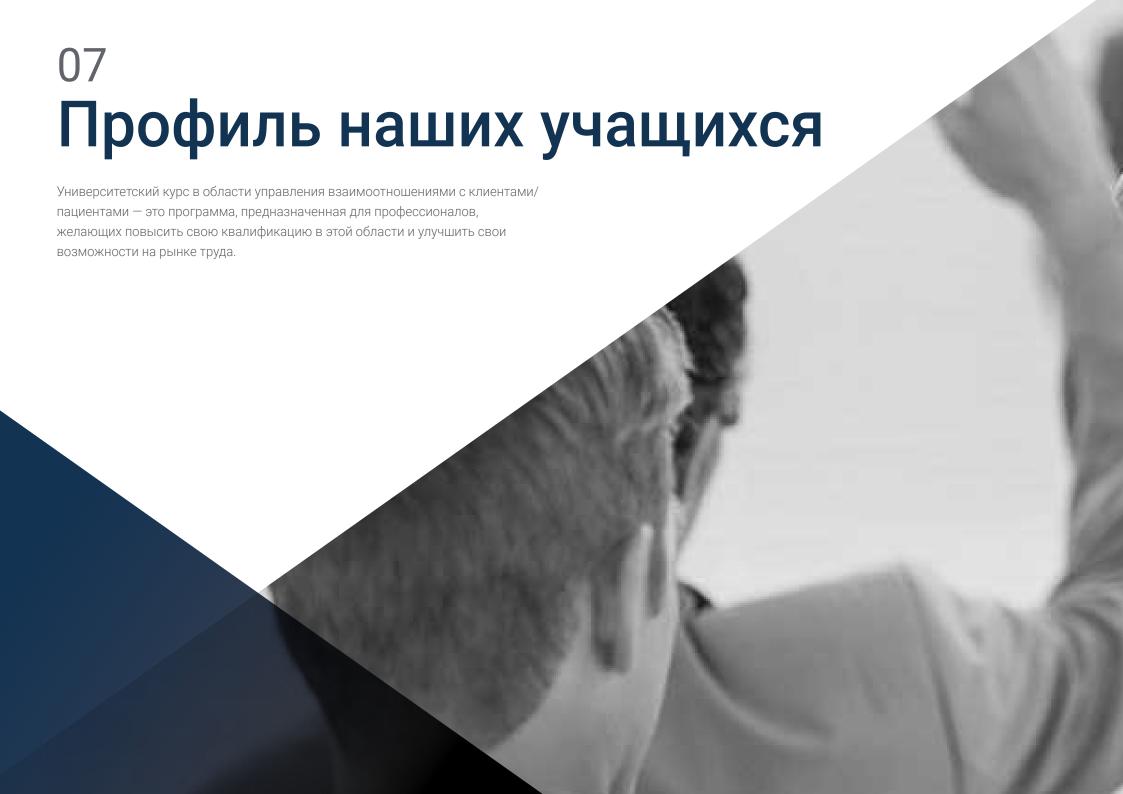
Тестирование и повторное тестирование



На протяжении всей программы мы периодически оцениваем и переоцениваем ваши знания с помощью оценочных и самооценочных упражнений: так вы сможете убедиться, что достигаете поставленных целей.

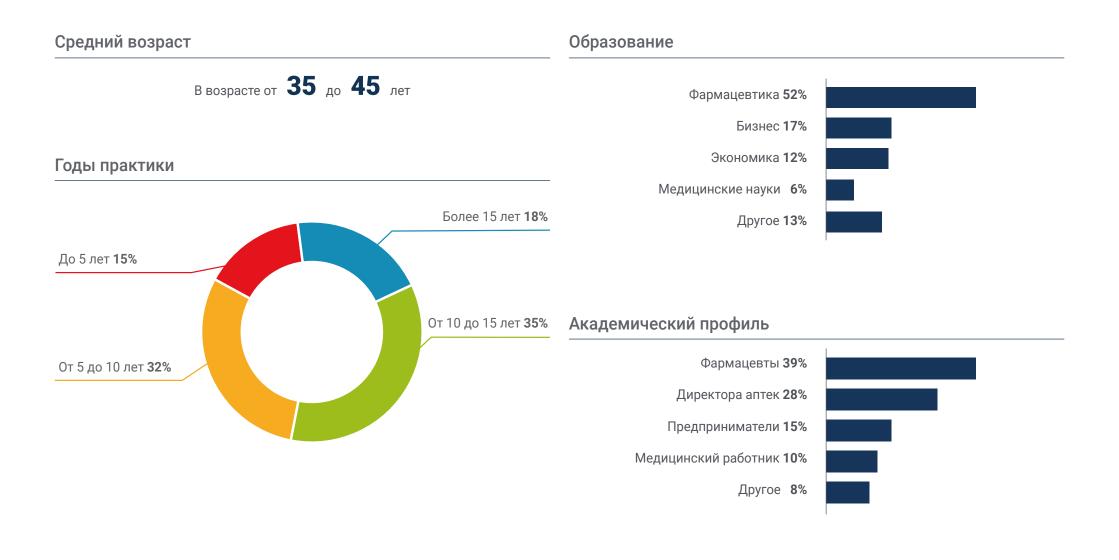


30%

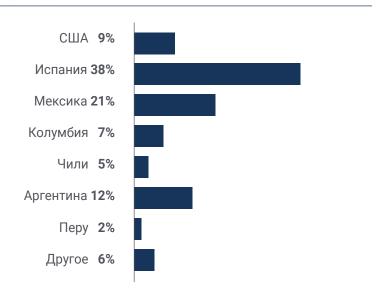




tech 34 | Профиль наших учащихся



Географическое распределение





Рикардо Лопес

Директор аптеки

"Пройти обучение по этой академической программе TECH в области управления взаимоотношениями с клиентами/пациентами стало плюсом для повышения значимости моего резюме, а также для развития моих профессиональных навыков. Я хотел бы отметить качество содержания и преподавателей. Кроме того, это был очень плавный и постоянный рабочий процесс, который я смог организовать, исходя из моих потребностей"





Приглашенный международный руководитель

Доктор Кэтрин ДеСанктис, получившая международное признание за разработку инновационных решений во время пандемии COVID-19, является ведущим фармацевтом, специализирующимся на оперативном управлении. Ее подход позволяет применять стратегии лидерства для расширения возможностей клиницистов и оптимизации работы аптечных служб в больницах.

Таким образом, она сделала обширную карьеру, которая позволила ей стать частью таких известных медицинских учреждений, как Mass General Brigham в США. Среди его главных достижений - руководство цифровой трансформацией учреждений для обеспечения качественного ухода за пациентами на дому. Это позволило усовершенствовать процессы, повышающие эффективность и безопасность распределения лекарств.

В связи с этим ее работа неоднократно получала признание. Например, ее способность управлять в кризисные времена принесла ей международную награду в области здравоохранения. Кроме того, специализированные издания, такие как Becker's Hospital Review, публиковали статьи о ее работе, подчеркивая ее передовой подход.

Среди наиболее заметных его достижений - создание панели управления во время вспышки атипичной пневмонии (SARS-CoV-2) для повышения вовлеченности сотрудников и улучшения организационной культуры. Эта система позволила удержать сотрудников и повысить их мотивацию для преодоления этого сложного периода.

Она совмещает эту работу с работой в качестве клинического исследователя. В сферу ее интересов входят фармацевтические технологии, безопасность лекарств и управление. В этом отношении она активно сотрудничает с Фармацевтическим советом Vizient. Таким образом, она делится своими глубокими знаниями на таких платформах, как YouTube, чтобы повысить уровень понимания специалистов в таких областях, как приготовление лекарств, централизованная дистрибуция или периоперационные аптеки.



Д-р ДеСанктис, Кэтрин

- Директор по фармацевтическим операциям в Mass General Brigham, Maccaчусетс, США
- Директор Массачусетской больницы общего профиля
- Ординатор по управлению аптеками в системах здравоохранения в UW Health
- Доктор фармацевтических наук Иллинойского университета в Чикаго
- Степень магистра фармацевтики в Университете Висконсин-Мэдисон
- Степень бакалавра наук в Университете Вилланова
- Член: Американское общество фармацевтов системы здравоохранения, Массачусетское общество фармацевтов системы здравоохранения, Фармацевтический совет Vizient



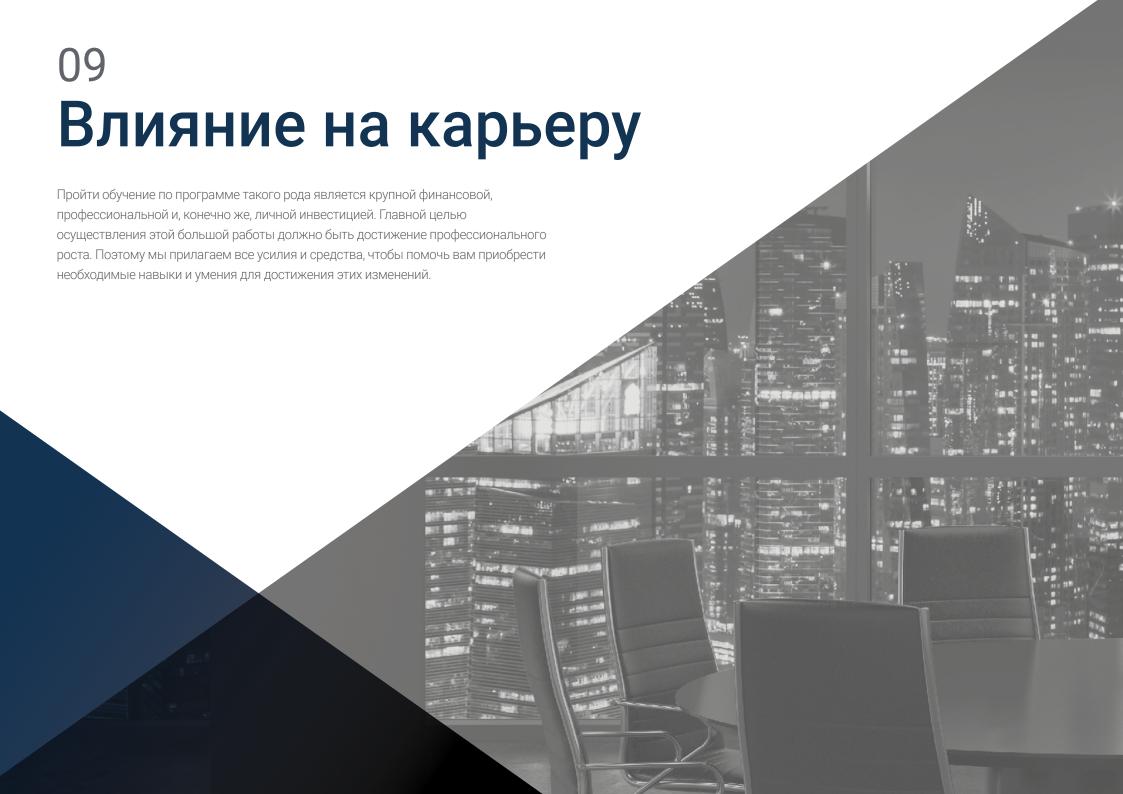
Руководство



Г-жа Ауньон Лавариас, Мария Эухения

- Фармацевт и эксперт в области клинического питания
- Автор справочника в области клинического питания "Диетическое ведение избыточного веса в аптеке". (Издательство Editorial Médica Panamericana)
- Фармацевт с большим опытом работы в государственном и частном секторе
- Старший фармацевт аптеки Farmacia Valencia
- Помощник фармацевта в британской розничной сети аптек и магазинов товаров для красоты и здоровья Boots, Великобритания
- Степень бакалавра фармацевтики и науки и технологии пищевых продуктов. Университет Валенсии
- Руководство Университетским курсом "Дермокосметика в аптечном пункте"







tech 44 | Влияние на карьеру

Готовы ли вы решиться на перемены? Вас ждет отличный профессиональный рост

Университетский курс в области управления взаимоотношениями с клиентами/ пациентами ТЕСН Технологического университета — это интенсивная программа, которая готовит вас к противостоянию вызовам и трудностям, а также их уверенному и компетентному решению. Главная цель — способствовать вашему личностному и профессиональному росту. Помогаем профессионалам добиться успеха.

Если вы хотите развиваться и добиться положительных изменений на профессиональном уровне и общаться с лучшими, эта программа для вас. Мы предоставляем вам все наши инструменты, чтобы помочь вам получить толчок, необходимый для продвижения по карьерной лестнице.

Получите специализацию в ТЕСН и добейтесь желаемых профессиональных изменений.

Время перемен

Во время программы **15%**

В течение первого года

57%

Спустя два года **28%**

Что изменится

Внутреннее продвижение **37**%

Смена компании **42**%

Предпринимательство **21**%

Повышение заработной платы

Прохождение этой программы означает для наших студентов повышение заработной платы более чем на **25,22%**

Предыдущая заработная плата

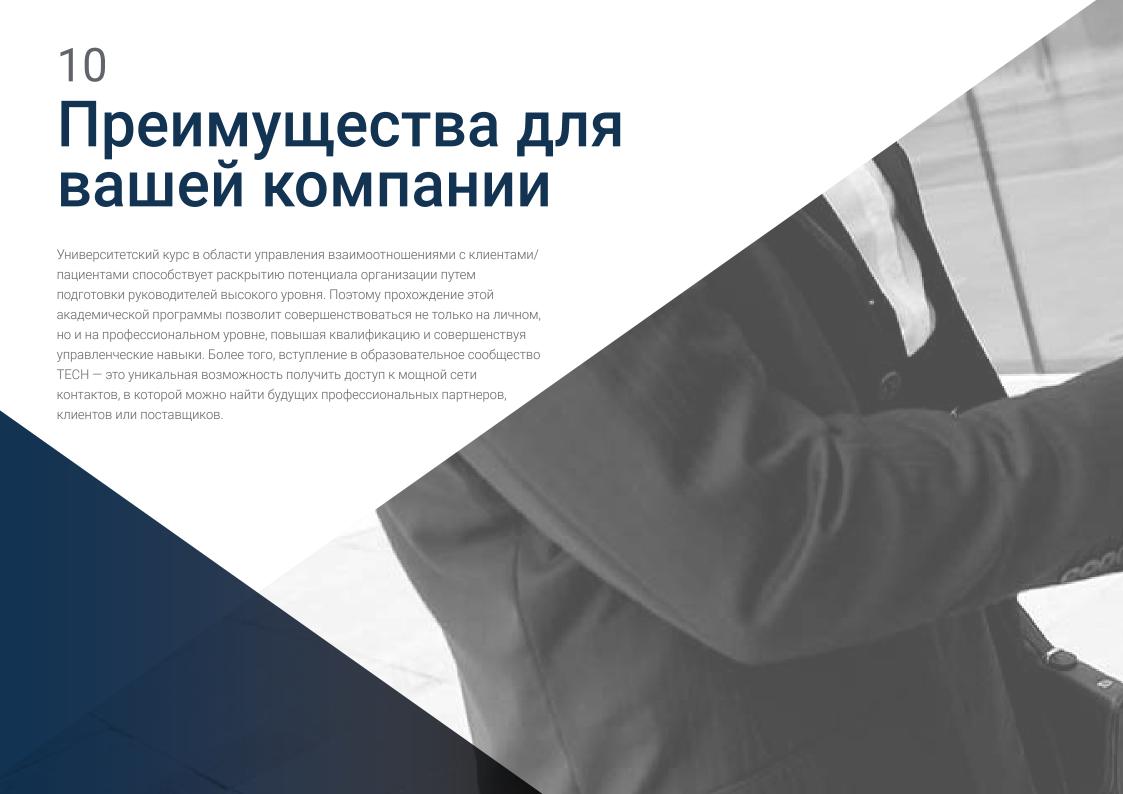
57 900 €

Повышение заработной платы

25,22%

Последующая заработная плата

72 500 €





tech 48 | Преимущества для вашей компании

Развитие и удержание талантов в компаниях – лучшая долгосрочная инвестиция.



Рост талантов и интеллектуального капитала

Профессионал привносит в компанию новые концепции, стратегии и перспективы, которые могут привести к соответствующим изменениям в организации.



Удержание руководителей с высоким потенциалом и избежание "утечки мозгов"

Эта программа укрепляет связь между компанией и специалистом и открывает новые возможности для профессионального роста внутри компании.



Создание агентов изменений

Вы сможете принимать решения в периоды неопределенности и кризиса, помогая организации преодолеть их.



Расширение возможностей для международной экспансии

Эта программа позволит компании установить контакт с основными рынками мировой экономики.



Преимущества для вашей компании | 49 🕇 🕻 🕻



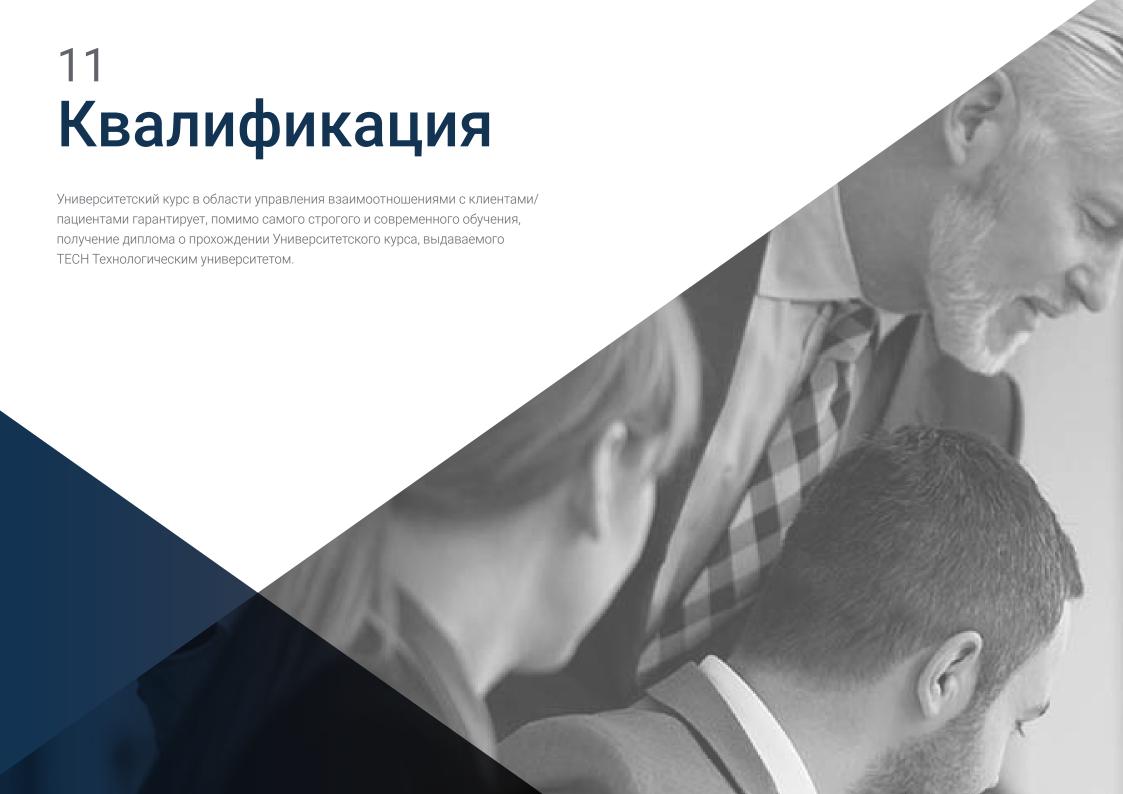
Разработка собственных проектов

Профессионал может работать над реальным проектом или разрабатывать новые проекты в области НИОКР или развития бизнеса своей компании.



Повышение конкурентоспособности

Данная программа предоставит специалистам необходимые навыки, чтобы они могли решать новые задачи и тем самым двигать организацию вперед.





tech 52 | Квалификация

Данный **Университетский курс в области управления взаимоотношениями с клиентами/пациентами** содержит самую полную и современную программу на рынке.

После прохождения аттестации студент получит по почте* с подтверждением получения соответствующий диплом о прохождении **Университетского курса**, выданный **ТЕСН Технологическим университетом**.

Диплом, выданный **TECH Технологическим университетом**, подтверждает квалификацию, полученную на курсе, и соответствует требованиям, обычно предъявляемым биржами труда, конкурсными экзаменами и комитетами по оценке карьеры.

Диплом: **Университетский курс в области управления взаимоотношениями с клиентами/пациентами**

Формат: онлайн

Продолжительность: 6 недель



Д-р Tere Guevara Navarro

^{*}Гаагский апостиль. В случае, если студент потребует, чтобы на его диплом в бумажном формате был проставлен Гаагский апостиль, ТЕСН EDUCATION предпримет необходимые шаги для его получения за дополнительную плату.



Университетский курс Управление взаимоотношениями с клиентами/пациентами

- » Формат: **онлайн**
- » Продолжительность: 6 недель
- » Учебное заведение: ТЕСН Технологический университет
- » Расписание: **по своему усмотрению**
- » Экзамены: **онлайн**

