

**Курс профессиональной подготовки**  
Руководство и управление аптечным  
учреждением: менеджмент,  
управление профессиональными  
услугами и качеством



## Курс профессиональной подготовки

Руководство и управление аптечным  
учреждением: менеджмент,  
управление профессиональными  
услугами и качеством

- » Формат: онлайн
- » Продолжительность: 6 месяцев
- » Учебное заведение: TECH Технологический университет
- » Расписание: по своему усмотрению
- » Экзамены: онлайн

Веб-доступ: [www.techtitute.com/ru/pharmacy/postgraduate-diploma/postgraduate-diploma-pharmacy-office-manageme-administration-direction-professional-services-quality-management](http://www.techtitute.com/ru/pharmacy/postgraduate-diploma/postgraduate-diploma-pharmacy-office-manageme-administration-direction-professional-services-quality-management)

# Оглавление

01

Презентация

---

стр. 4

02

Цели

---

стр. 8

03

Руководство курса

---

стр. 12

04

Структура и содержание

---

стр. 18

05

Методология

---

стр. 22

06

Квалификация

---

стр. 30

# 01

# Презентация

Управление качеством является важным элементом любого проекта. Тем более в аптеке — это показатель надежности здравоохранения, имеющего дело непосредственно с потребителем, и показатель качества, от которого зависит успех или неудача проекта. Данная программа предлагает профессионалам аптечного дела необходимые инструменты в области менеджмента и управления качеством для развития деятельности с необходимой эффективностью в самых практических областях, учитывая при этом специфическое видение клиента/пациента и его особенности.







“

*Высокоэффективная программа,  
которая обеспечит вам  
значительный карьерный рост”*

Управление качеством является *обязательным* условием, которое должны развивать аптеки, чтобы гарантировать правильное развитие многочисленных аспектов своей деятельности. Обеспечение надлежащего функционирования этих аспектов от начала процесса до его завершения – продажи клиенту/ пациенту – является единственной основой, которая гарантирует достижение поставленных целей.

Данный Курс профессиональной подготовки является ответом на эту потребность. В настоящее время эта потребность отвечает, в частности, увеличению значимости обслуживания, которого в последнее время добивается аптечный пункт. Эта ситуация привела к росту потребности в специализации профессионалов аптечного сектора.

Знания профессионала уже не могут ограничиваться фармакологией и знаниями фармацевта в области здравоохранения, а требуют компетенций, позволяющих стабильно и конкурентоспособно позиционировать себя в мире бизнеса.

Благодаря проверенному методу обучения студент сможет приобрести навыки в области лидерства и управления, а также в важнейших областях развития бизнеса.

Данный Курс профессиональной подготовки в области руководства и управления аптечным учреждением: менеджмент, управление профессиональными услугами и качеством содержит наиболее полную и современную научную программу на рынке. Особенности обучения являются:

- ◆ Разбор практических кейсов, представленных экспертами
- ◆ Их наглядное, схематичное и исключительно практическое содержание предоставляет научную и практическую информацию по тем дисциплинам, которые необходимы для профессиональной практики
- ◆ Новые данные в этой отрасли
- ◆ Практические упражнения для самооценки, контроля и улучшения успеваемости
- ◆ Акцент на инновационных методологиях
- ◆ Теоретические занятия, вопросы эксперту, дискуссионные форумы по спорным темам и самостоятельная работа
- ◆ Учебные материалы курса доступны с любого стационарного или мобильного устройства с выходом в интернет



*Лучшая подготовка на рынке онлайн-обучения в программе, созданной специально для профессионалов отрасли"*

“

*Совершите скачок к высочайшему качеству, пройдя Курс профессиональной подготовки в области руководства и управления аптечным учреждением: менеджмент, управление профессиональными услугами и качеством, который даст вам наиболее полную информацию о реальном положении дел в отрасли, новых техниках и методах работы”*

В преподавательский состав входят профессионалы в области руководства и управления аптечным учреждением, которые вкладывают в обучение свой профессиональный опыт, а также признанные специалисты из ведущих сообществ и престижных университетов.

Мультимедийное содержание программы, разработанное с использованием новейших образовательных технологий, позволит специалисту пройти обучение с учетом ситуации и контекста, то есть в интерактивной среде, которая обеспечит погружение в учебный процесс, запрограммированный на обучение в реальных ситуациях.

Формат этой программы основан на проблемно-ориентированном обучении, с помощью которого специалист должен попытаться решить различные ситуации из профессиональной практики, возникающие в течении курса. В этом специалисту поможет инновационная интерактивная видеосистема, созданная признанными и экспертами в сфере аптечного управления.

*Комплексное и специализированное обучение позволит вам учиться без проблем и совмещать учебу с повседневной жизнью.*

*Воспользуйтесь этой возможностью, и ваши навыки позволят вам действовать более эффективно и уверенно в области руководства и управления в аптеке.*



02

# Цели

Цель этой комплексной программы – сопровождение и мотивация студентов в процессе профессионального роста, который позволит им выйти на новый уровень в своей профессиональной деятельности. С самыми интересными и актуальными на сегодняшний день знаниями в интенсивном практико-ориентированном обучении.





“

*Четкие и реалистичные цели в рамках Курса профессиональной подготовки, который приведет вас к приобретению навыков и компетенций поступательно и непрерывно”*



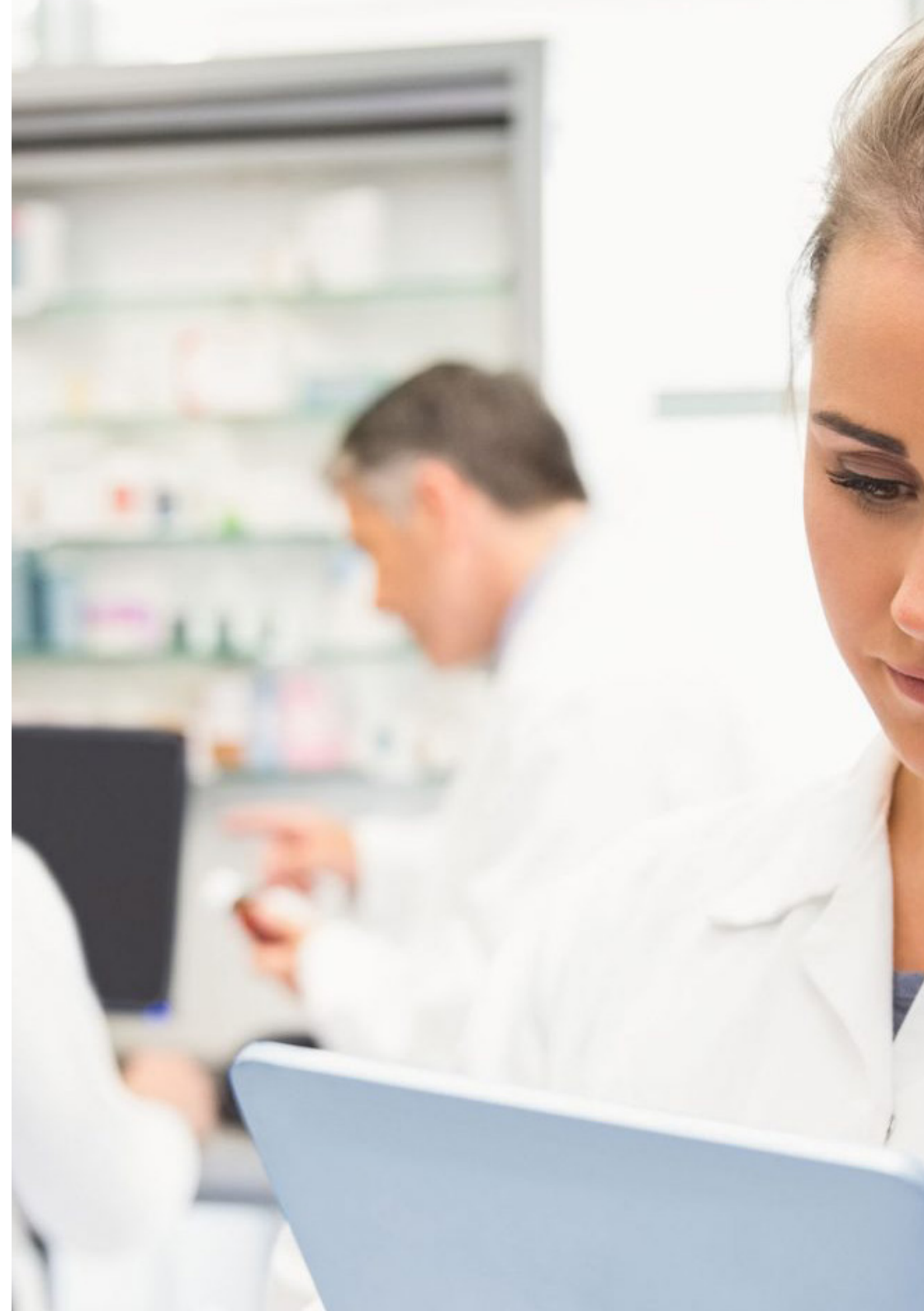
## Общие цели

---

- ◆ Знать, как управлять финансовой сферой аптеки
- ◆ Ознакомиться с управлением услугами в аптеке
- ◆ Обладать всеми необходимыми знаниями о контроле качества, стандартах и сертификатах

“

*Реалистичные цели, которые превратятся в скорый прогресс в вашей работе”*





## Конкретные цели

---

### Модуль 1. Руководство и управление персоналом в аптеке

- ◆ Ознакомиться с организационными моделями
- ◆ Знать, как проводить отбор и собеседование с персоналом
- ◆ Изучить вопросы взаимодействия и лидерства
- ◆ Изучить модели управления
- ◆ Изучить тему отдела кадров в аптеке
- ◆ Узнать о профилактике профессиональных рисков
- ◆ Узнать о внутренней организации и коммуникации

### Модуль 2. Управление профессиональными услугами аптеки

- ◆ Анализировать, какие услуги могут быть развиты в аптеке
- ◆ Понять, как осуществлять выбор и реализацию услуг и какие требования к ним предъявляются

### Модуль 3. Управление качеством в аптеке

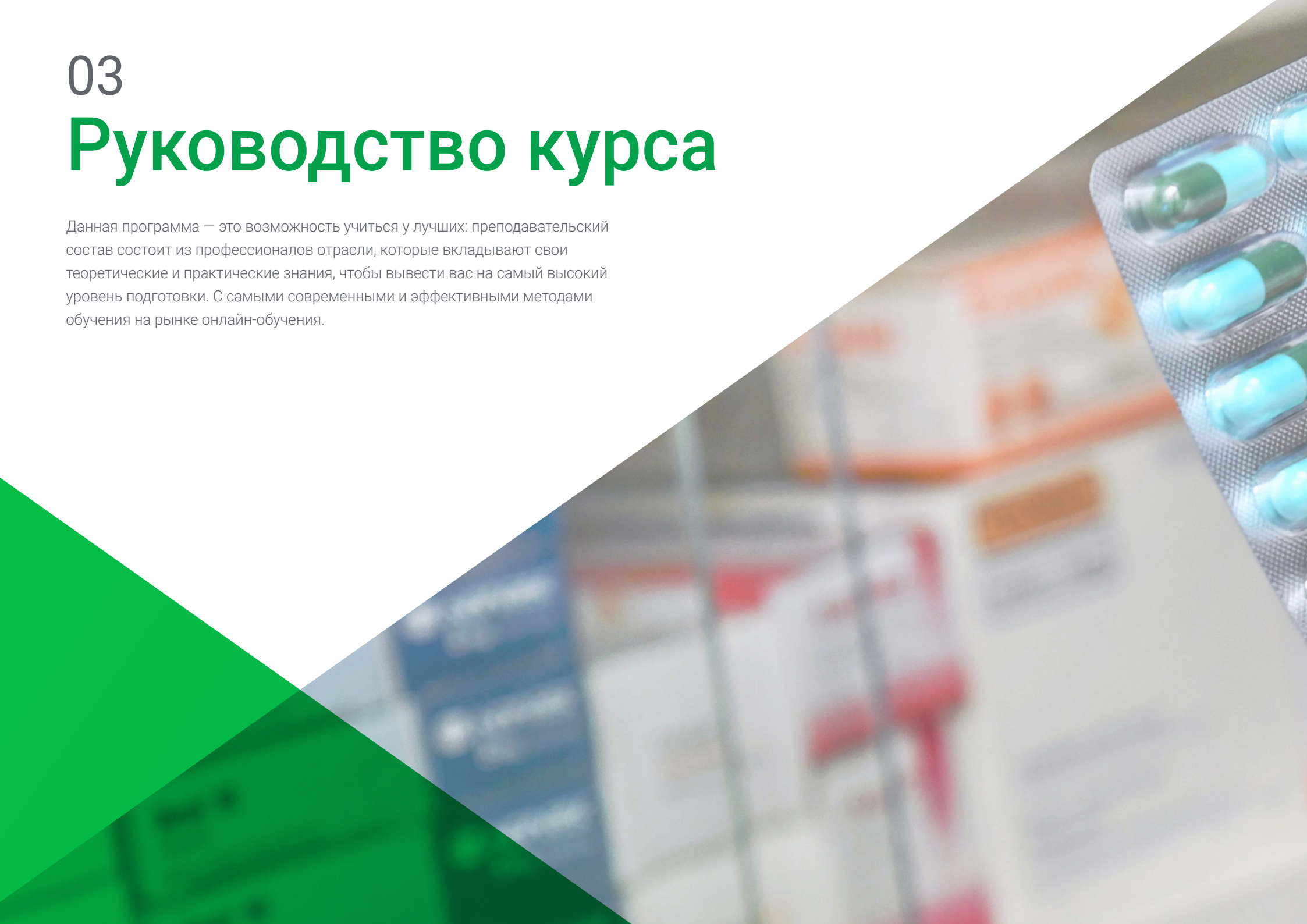
- ◆ Ознакомиться с сертификатами качества аптечного управления
- ◆ Научиться осуществлять всеобщее управление качеством и стратегическое управление (TQM)
- ◆ Знать, какие существуют точки контроля и показатели для улучшения
- ◆ Определять стратегические ниши и конкурентные преимущества



03

# Руководство курса

Данная программа — это возможность учиться у лучших: преподавательский состав состоит из профессионалов отрасли, которые вкладывают свои теоретические и практические знания, чтобы вывести вас на самый высокий уровень подготовки. С самыми современными и эффективными методами обучения на рынке онлайн-обучения.





“

*Уникальная возможность учиться и расти профессионально, рука об руку с лучшими специалистами в этой области”*



## 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 DeSanctis, Katherine

---

- Директор по фармацевтическим операциям в Mass General Brigham, Массачусетс, 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

“

Благодаря TECH вы сможете учиться у лучших мировых профессионалов”

## 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 Médica Panamericana)
- Фармацевт с большим опытом работы в государственном и частном секторе
- Старший фармацевт Аптека Валенсия (Farmacia Valencia)
- Помощник фармацевта в британской розничной сети аптек и магазинов товаров для красоты и здоровья Boots, Великобритания
- Степень бакалавра в области фармацевтики и пищевых наук и технологий. Университет Валенсии
- Руководство университетским курсом "Дермокосметика в аптечном пункте"





04

# Структура и содержание

Компендиум знаний, созданный для того, чтобы дать возможность фармацевту быть в курсе последних достижений в фармацевтике или применить самые передовые знания в области управления и администрирования аптеки на сегодняшний день. С уверенностью и надежностью крупнейшего в мире онлайн-университета.





“

*Полноценная программа обучения, структурированная в отлично разработанные дидактические единицы, ориентированные на обучение, совместимое с вашей личной и профессиональной жизнью”*

### Модуль 1. Руководство и управление отделом кадров в аптеке

- 1.1. Организационные модели. Структура и организационные схемы
- 1.2. Коллектив как двигатель. Профиль владельца и партнеров
- 1.3. Подбор персонала и проведение собеседований
- 1.4. Сотрудники в аптеке
- 1.5. Определение миссии. Заинтересованные лица, или *стейкхолдеры*
- 1.6. Взаимозависимость и лидерство
- 1.7. Модель управления и развития персонала, ориентированная на миссию
- 1.8. Мотивация: подготовка и повышение квалификации, оплата труда
- 1.9. Предотвращение профессиональных рисков
- 1.10. Организация и внутренняя коммуникация

### Модуль 2. Управление профессиональными услугами аптеки

- 2.1. Услуги, которые можно оказывать в аптеке
- 2.2. Выбор и реализация услуг
- 2.3. Требования к разработке услуг
- 2.4. Предложение и мониторинг услуг
- 2.5. Экономическое управление услугами

### Модуль 3. Управление качеством в аптеке

- 3.1. Качество
- 3.2. Сертификация качества работы аптечного пункта
- 3.3. Всеобщее качество и стратегическое управление (TQM)
- 3.4. Контрольные точки и показатели для улучшения
- 3.5. Выявление стратегических ниш и конкурентных преимуществ
- 3.6. Приборная панель







“

*Уникальный, важный и значимый курс обучения для развития вашей карьеры”*

05

# Методология

Данная учебная программа предлагает особый способ обучения. Наша методология разработана в режиме циклического обучения: **Relearning**.

Данная система обучения используется, например, в самых престижных медицинских школах мира и признана одной из самых эффективных ведущими изданиями, такими как **Журнал медицины Новой Англии**.



“

*Откройте для себя методику Relearning, которая отвергает традиционное линейное обучение, чтобы показать вам циклические системы обучения: способ, который доказал свою огромную эффективность, особенно в предметах, требующих запоминания”*



## В TECH мы используем метод запоминания кейсов

Что должен делать профессионал в определенной ситуации? На протяжении всей программы вы будете сталкиваться с множеством смоделированных клинических случаев, основанных на историях болезни реальных пациентов, когда вам придется проводить исследования, выдвигать гипотезы и в конечном итоге решать ситуацию. Существует множество научных доказательств эффективности этого метода. Фармацевты учатся лучше, быстрее и показывают стабильные результаты с течением времени.

*С TECH вы сможете познакомиться со способом обучения, который опровергает основы традиционных методов образования в университетах по всему миру.*



По словам доктора Жерваса, клинический случай - это описание диагноза пациента или группы пациентов, которые становятся "случаем", примером или моделью, иллюстрирующей какой-то особый клинический компонент, либо в силу обучающего эффекта, либо в силу своей редкости или необычности. Важно, чтобы кейс был основан на текущей профессиональной жизни, пытаюсь воссоздать реальные условия в профессиональной практике фармацевта.

“

*Знаете ли вы, что этот метод был разработан в 1912 году, в Гарвардском университете, для студентов-юристов? Метод кейсов заключался в представлении реальных сложных ситуаций, чтобы они принимали решения и обосновывали способы их решения. В 1924 году он был установлен в качестве стандартного метода обучения в Гарвардском университете”*

#### Эффективность метода обосновывается четырьмя ключевыми достижениями:

1. Фармацевты, которые следуют этому методу, не только добиваются усвоения знаний, но и развивают свои умственные способности с помощью упражнений по оценке реальных ситуаций и применению своих знаний.
2. Обучение прочно опирается на практические навыки, что позволяет студенту лучше интегрироваться в реальный мир.
3. Усвоение идей и концепций становится проще и эффективнее благодаря использованию ситуаций, возникших в реальности.
4. Ощущение эффективности затраченных усилий становится очень важным стимулом для студентов, что приводит к повышению интереса к учебе и увеличению времени, посвященному на работу над курсом.



## Методология *Relearning*

TECH эффективно объединяет метод кейсов с системой 100% онлайн-обучения, основанной на повторении, которая сочетает 8 различных дидактических элементов в каждом уроке.

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



*Фармацевт будет учиться на основе реальных случаев и разрешения сложных ситуаций в смоделированных учебных условиях. Эти симуляции разработаны с использованием самого современного программного обеспечения для полного погружения в процесс обучения.*



Находясь в авангарде мировой педагогики, метод Relearning сумел повысить общий уровень удовлетворенности специалистов, завершивших обучение, по отношению к показателям качества лучшего онлайн-университета в мире.

С помощью этой методики мы с беспрецедентным успехом обучили более 115 000 фармацевтов по всем клиническим специальностям, независимо от хирургической нагрузки. 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.*

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.

Общий балл квалификации по нашей системе обучения составляет 8.01, что соответствует самым высоким международным стандартам.



В рамках этой программы вы получаете доступ к лучшим учебным материалам, подготовленным специально для вас:



#### Учебный материал

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

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



#### Техники и процедуры на видео

TECH предоставляет в распоряжение студентов доступ к новейшим методикам и достижениям в области образования и к передовому опыту современных процедур фармацевтической помощи. Все с максимальной тщательностью, объяснено и подробно описано самими преподавателями для усовершенствования усвоения и понимания. И самое главное, вы можете смотреть их столько раз, сколько захотите.



#### Интерактивные конспекты

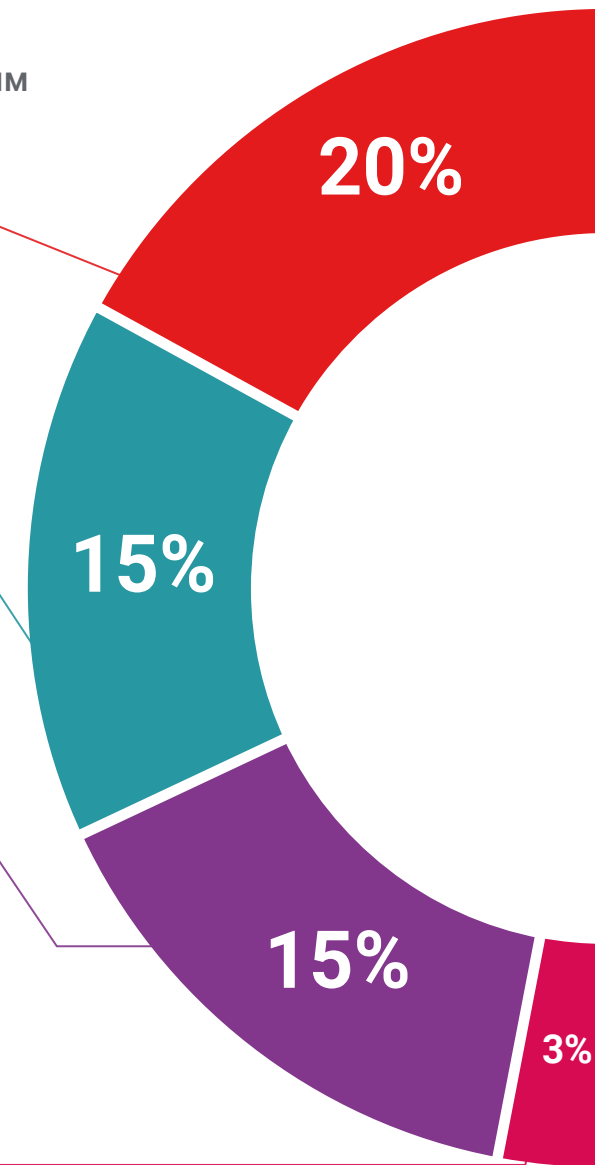
Мы представляем содержание в привлекательной и динамичной мультимедийной форме, которая включает аудио, видео, изображения, диаграммы и концептуальные карты для закрепления знаний.

Эта уникальная система для представления мультимедийного контента была отмечена компанией Майкрософт как "Европейская история успеха".



#### Дополнительная литература

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





### Анализ кейсов, разработанных и объясненных экспертами

Эффективное обучение обязательно должно быть контекстным. Поэтому мы представим вам реальные кейсы, в которых эксперт проведет вас от оказания первичного осмотра до разработки схемы лечения: понятный и прямой способ достичь наивысшей степени понимания материала.



### 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.



### Мастер-классы

Существуют научные данные о пользе стороннего экспертного наблюдения: так называемый метод обучения у эксперта укрепляет знания и память, а также формирует уверенность в наших будущих сложных решениях.



### Краткие руководства к действию

TECH предлагает наиболее актуальное содержание курса в виде рабочих листов или кратких руководств к действию. Обобщенный, практичный и эффективный способ помочь вам продвинуться в обучении.





06

# Квалификация

Курс профессиональной подготовки в области Руководство и управление аптечным учреждением: менеджмент, управление профессиональными услугами и качеством гарантирует, помимо самого строгого и современного обучения, получение диплома о прохождении Курса профессиональной подготовки, выдаваемого ТЕСН Технологическим университетом.



“

*Успешно пройдите эту программу и получите университетский диплом без хлопот, связанных с поездками и оформлением документов”*

Данный **Курс профессиональной подготовки в области Руководство и управление аптечным учреждением: менеджмент, управление профессиональными услугами и качеством** содержит самую полную и современную научную программу на рынке.

После прохождения аттестации студент получит по почте\* с подтверждением получения соответствующий диплом о прохождении **Курса профессиональной подготовки**, выданный **TECH Технологическим университетом**.

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

Диплом: **Курса профессиональной подготовки в области Руководство и управление аптечным учреждением: менеджмент, управление профессиональными услугами и качеством**

Формат: **онлайн**

Продолжительность: **6 месяцев**



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



Будущее

Здоровье Доверие Люди

Образование Информация Тьюторы

Гарантия Аккредитация Преподавание

Институты Технология Обучение

Сообщество Обязательство

Персональное внимание Инновации

Знания Настоящее Качество

Веб обучение управление профессиональными услугами и качеством

Развитие Институты

Виртуальный класс Я

**tech** технологический  
университет

## Курс профессиональной подготовки

Руководство и управление аптечным  
учреждением: менеджмент,  
управление профессиональными  
услугами и качеством

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

**Курс профессиональной подготовки**  
Руководство и управление аптечным  
учреждением: менеджмент,  
управление профессиональными  
услугами и качеством

