

# Esperto Universitario

## Gestione delle Risorse Umane nei Centri Veterinari





## **Esperto Universitario** Gestione delle Risorse Umane nei Centri Veterinari

- » Modalità: online
- » Durata: 6 mesi
- » Titolo: TECH Università Tecnologica
- » Dedizione: 16 ore/settimana
- » Orario: a scelta
- » Esami: online

Accesso al sito web: [www.techitute.com/it/veterinaria/specializzazione/specializzazione-gestione-risorse-umane-centri-veterinari](http://www.techitute.com/it/veterinaria/specializzazione/specializzazione-gestione-risorse-umane-centri-veterinari)

# Indice

01

Presentazione

---

*pag. 4*

02

Obiettivi

---

*pag. 8*

03

Direzione del corso

---

*pag. 12*

04

Struttura e contenuti

---

*pag. 18*

05

Metodologia

---

*pag. 24*

06

Titolo

---

*pag. 32*

# 01

# Presentazione

La gestione delle risorse umane è un compito fondamentale in qualsiasi azienda, compresi i centri veterinari, poiché il responsabile di questo settore può ottenere il massimo dai propri dipendenti se li colloca nella posizione giusta. Per questo motivo, la persona incaricata di gestire le risorse umane deve avere competenze specifiche in questo campo. Per specializzarsi in questo settore, TECH offre il miglior programma del momento che permetterà all'azienda di raggiungere il successo.



“

*Ti offriamo la specializzazione più completa del mercato, in modo che ti possa occupare della gestione aziendale del centro veterinario con la stessa professionalità della pratica clinica e sanitaria, offrendo ai clienti la massima qualità in entrambi i servizi"*

La Gestione delle Risorse Umane nei Centri Veterinari è un compito estremamente importante, perché il personale di questo tipo di strutture è il bene più prezioso dell'azienda, in quanto, come fornitori di servizi, sono coloro che offrono soluzioni ai problemi degli utenti.

La selezione, l'integrazione, la motivazione e lo sviluppo delle persone che compongono i team di lavoro sono fondamentali per il successo dell'azienda. Pertanto, se questo non viene fatto correttamente, i processi svolti nel centro sicuramente falliranno e comprometteranno seriamente la qualità ricevuta e, quindi, la soddisfazione degli utenti.

Per questo motivo, è necessario che il responsabile abbia una conoscenza approfondita delle caratteristiche e delle qualità di ciascun dipendente, con l'obiettivo di collocarlo nella posizione più adatta alle sue condizioni, in modo che possa ottenere ottime prestazioni, offrendo un servizio migliore e fidelizzando i clienti.

Va tenuto presente che la mancanza di una componente sulla gestione aziendale nel corso di laurea in veterinaria ha una grande influenza sulla mancanza di consapevolezza del futuro imprenditore quando si tratta di professionalizzare la gestione del proprio centro veterinario, privilegiando, in realtà, la pratica medica e chirurgica.

Attualmente, uno dei problemi che condiziona la specializzazione continua post-laurea è la sua difficoltà di conciliarla con la vita lavorativa e personale. Le attuali esigenze professionali rendono difficile fornire una preparazione specialistica di qualità in presenza, ed è per questo che si predilige il formato online, che consentirà agli studenti di conciliare gli studi con la loro pratica professionale quotidiana, senza pregiudicare la qualità della specializzazione.

Questo **Esperto Universitario in Gestione delle Risorse Umane nei Centri Veterinari** possiede il programma scientifico più completo e aggiornato del mercato. Le caratteristiche principali del corso sono:

- ◆ Sviluppo di casi di studio presentati da esperti in Gestione delle Risorse Umane nei Centri Veterinari
- ◆ Contenuti grafici, schematici ed eminentemente pratici che forniscono informazioni scientifiche e pratiche riguardo alle discipline essenziali per l'esercizio della professione
- ◆ Ultime novità sulla Gestione delle Risorse Umane nei Centri Veterinari
- ◆ Esercizi pratici che offrono un processo di autovalutazione per migliorare l'apprendimento
- ◆ Speciale enfasi sulle metodologie innovative nella Gestione delle Risorse Umane nei Centri Veterinari
- ◆ Lezioni teoriche, domande all'esperto e/o al tutore, forum di discussione su questioni controverse e compiti di riflessione individuale
- ◆ Contenuti disponibili da qualsiasi dispositivo fisso o mobile dotato di connessione a internet



*Immergiti in questa specializzazione di alta qualità, che ti permetterà di affrontare le sfide future della Gestione delle Risorse Umane di un Centro Veterinario"*

“

*Questo Esperto Universitario è il miglior investimento che tu possa fare nella scelta di un programma di aggiornamento delle tue conoscenze in materia di Gestione delle Risorse Umane nei Centri Veterinari”*

Il personale docente del programma comprende rinomati professionisti nell'ambito della Gestione e Direzione di Centri Veterinari, e riconosciuti specialisti appartenenti a prestigiose società e università, che forniscono agli studenti le competenze necessarie a intraprendere un percorso di studio eccellente.

I contenuti multimediali, sviluppati in base alle ultime tecnologie educative, forniranno al professionista un apprendimento coinvolgente e localizzato, ovvero inserito in un contesto reale.

La creazione di questo programma è incentrata sull'Apprendimento Basato sui Problemi, mediante il quale il professionista deve cercare di risolvere le diverse situazioni di pratica professionale che gli si presentano durante il corso. A tale fine, il professionista disporrà di un innovativo sistema di video interattivi creati da rinomati esperti in materia di Gestione delle Risorse Umane nei Centri Veterinari, che possiedono un'ampia esperienza didattica.

*Questo programma dispone del miglior materiale didattico che ti permetterà di studiare in modo contestuale e faciliterà il tuo apprendimento.*

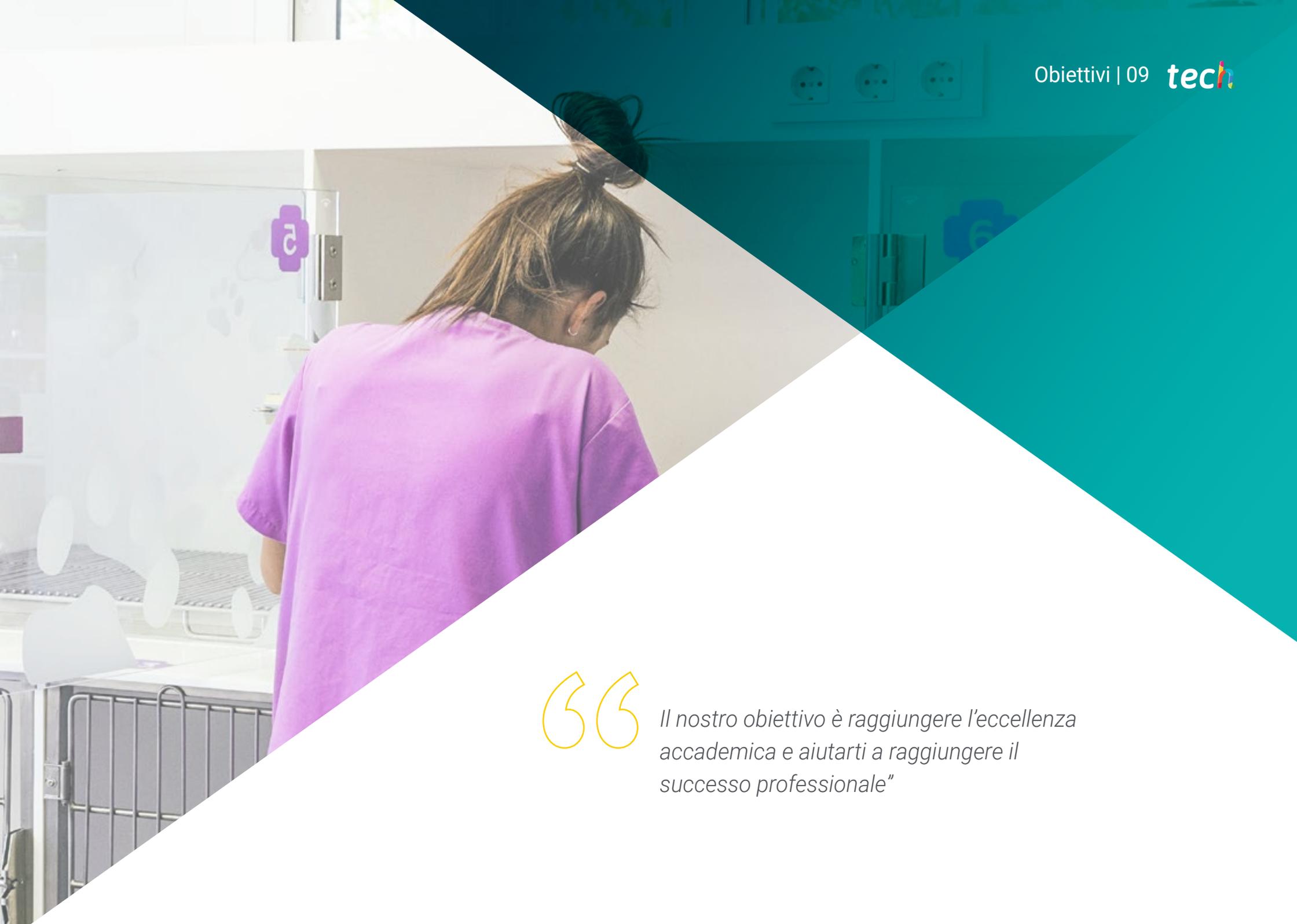
*Questo Esperto Universitario 100% online ti permetterà di combinare i tuoi studi con il lavoro, ampliando le tue conoscenze in questo ambito.*



# 02 Obiettivi

L'Esperto Universitario in Gestione delle Risorse Umane nei Centri Veterinari è orientato a facilitare le prestazioni del professionista che si dedica alla veterinaria con gli ultimi progressi del settore.





“

*Il nostro obiettivo è raggiungere l'eccellenza accademica e aiutarti a raggiungere il successo professionale”*



## Obiettivi generali

---

- ◆ Sviluppare le competenze necessarie per una buona gestione del personale
- ◆ Proporre una metodologia per un buon processo di reclutamento e di integrazione
- ◆ Promuovere e responsabilizzare i dipendenti con il maggior talento e valore per l'azienda
- ◆ Fornire le informazioni chiave per trattenere questi dipendenti
- ◆ Sviluppare le competenze necessarie per essere un buon leader
- ◆ Proporre una metodologia per garantire la necessaria efficienza ed efficacia di un manager
- ◆ Promuovere e potenziare team professionali ad alte prestazioni
- ◆ Consentire al manager di gestire con successo i conflitti all'interno dei team professionali
- ◆ Esaminare e sviluppare i processi produttivi di un centro veterinario
- ◆ Analizzare i processi esistenti e identificare i colli di bottiglia
- ◆ Sviluppare e implementare una gestione aziendale *lean* in un centro veterinario
- ◆ Generare una cultura del miglioramento continuo della gestione aziendale





## Obiettivi specifici

---

### Modulo 1. Gestione delle Risorse Umane nei Centri Veterinari

- ♦ Identificare le chiavi della pianificazione strategica del personale
- ♦ Definire e specificare il profilo del candidato per una posizione di lavoro
- ♦ Stabilire l'organigramma di un centro di lavoro
- ♦ Dimostrare capacità di intervista in un processo di selezione
- ♦ Sviluppare un processo di inserimento per ciascuno dei posti vacanti da coprire
- ♦ Proporre piani di carriera ai dipendenti dell'azienda
- ♦ Valutare le prestazioni dei dipendenti dell'azienda
- ♦ Sviluppare programmi di incentivazione per i dipendenti dell'azienda
- ♦ Riconoscere e premiare i dipendenti più talentuosi e preziosi dell'azienda

### Modulo 2. Leadership e competenze manageriali applicate ai centri veterinari

- ♦ Analizzare i valori da sviluppare necessari in un manager
- ♦ Proporre una metodologia per diventare un buon leader
- ♦ Affrontare un processo di negoziazione con fiducia e sicurezza
- ♦ Generare fiducia nelle persone con cui si lavora e in se stessi
- ♦ Sviluppare le competenze necessarie per un'eccellente autogestione del tempo
- ♦ Proporre una metodologia adeguata per ottimizzare la produttività del manager
- ♦ Costruire e unire team professionali ad alte prestazioni
- ♦ Identificare e analizzare i conflitti interni in un centro veterinario
- ♦ Guidare i team di professionisti per aiutarli a trovare soluzioni ai loro conflitti interni

### Modulo 3. Processi produttivi nei centri veterinari

- ♦ Analizzare i diversi processi produttivi nei centri veterinari
- ♦ Identificare e valutare i "colli di bottiglia" nei processi produttivi
- ♦ Approfondire la conoscenza dei modelli di business di un centro veterinario
- ♦ Presentare il modello di gestione *lean* applicato a un centro veterinario
- ♦ Compilare i vantaggi e le utilità del modello di gestione *lean*
- ♦ Proporre una metodologia per l'implementazione del modello di gestione *lean*
- ♦ Presentare esempi pratici di controllo e miglioramento continuo della gestione aziendale secondo il modello *lean*



*Dai una spinta alla tua carriera grazie a questo completissimo Esperto Universitario*

03

# Direzione del corso

Il personale docente del programma comprende rinomati professionisti e riconosciuti specialisti nella Gestione e Direzione di Centri Veterinari, che forniscono agli studenti le competenze necessarie a intraprendere un percorso di studio eccellente. Si tratta di professionisti riconosciuti a livello mondiale, provenienti da diversi Paesi e con dimostrata esperienza teorico-pratica professionale.



“

*Disponiamo del miglior team di insegnamento, con anni di esperienza alle spalle e determinato a trasmettere tutte le proprie conoscenze su questo settore"*

## Direzione



### Dott. Barreneche Martínez, Enrique

- Laurea in Veterinaria presso l'Università Complutense di Madrid nel 1990
- Direttore della compagnia di consulenza VetsPower.com, impresa di consulenza aziendale con dedica esclusiva ai centri veterinari per animali da compagnia
- Vice-presidente dell'associazione provinciale dei datori di lavoro del settore veterinario di Alicante, AEVA, e tesoriere della Confederazione delle associazioni dei datori di lavoro del settore veterinario della Spagna (CEVE)
- Co-fondatore del Gruppo di Lavori e Amministrazione di AVEPA (GGA), di cui è stato presidente tra il 2011 e il 2013
- Esperienza aziendale propria Fondatore e proprietario del Centro Veterinario Amic di Alicante dal 1991 al 2018, si è trasferito per dedicarsi esclusivamente alla gestione aziendale nel settore dei centri sanitari veterinari per animali domestici
- Autore dei libri sulla gestione aziendale dei centri veterinari "Chi ha rilevato il mio centro veterinario?" (2009) e "Ho trovato il mio centro veterinario!" (2013)
- Co-autore di due libri e autore di capitoli specifici in altre pubblicazioni finalizzate alla formazione degli assistenti di clinica veterinaria (VCA)
- Relatore in diversi corsi e workshop sulla gestione aziendale dei centri veterinari, sia in presenza che online, sia in Spagna che all'estero
- Dal 1999 ha tenuto numerose conferenze, corsi e webinar per il personale ausiliario dei centri veterinari

## Personale docente

### **Dott. Martín González, Abel**

- ♦ Laurea in Veterinaria presso l'Università Complutense di Madrid nel 1989
- ♦ Studi di dottorato, senza presentazione della tesi
- ♦ Docente collaboratore della Junta de Comunidades de Castilla La Mancha nei corsi sulla gestione dell'azienda zootecnica
- ♦ Conferenze su ecografia e controllo della riproduzione organizzate da AESLA (Asociación de Criadores de Raza Lacaunne) in diverse località della Spagna
- ♦ Relatore nel ciclo di conferenze sulla lotta alle malattie dei tori organizzato dal Collegio di Veterinari di Madrid
- ♦ Conferenze sulla gestione dei centri veterinari organizzate dal gruppo di gestione AVEPA
- ♦ Relatore in diversi congressi nazionali organizzati da AVEPA (GTA-AVEPA, IVEE-AVEPA)
- ♦ Esperto INCUAL nella stesura della qualifica professionale di Assistenza e aiuto sanitario nella gestione degli animali da allevamento
- ♦ Veterinario libero professionista in qualità di direttore tecnico di aziende zootecniche, di bovini, ovini, equini e suini
- ♦ Direttore Tecnico di AD SG di Castiglia-La Mancia (Spagna): AD SG Bovino Castillo de Bayuela, AD SG Bovino La Jara, AD SG Estensivo Belvis, AD SG Bovino Los Navalmorales, AD SG Porcino La Jara
- ♦ Direttore Tecnico della Marca di Qualità di Carne della Sierra de San Vicente
- ♦ Direttore del Centro Veterinario Talavera e Clinica Veterinaria Veco a Talavera de la Reina (Toledo)
- ♦ Direttore dell'Ospedale Clinico Veterinario di Talavera
- ♦ Membro fondatore di CEVE (Confederazione Imprese Veterinarie Spagnole) di cui è attualmente il Vice-presidente Membro della Commissione di Sanità e della Commissione Digitale della CEVE

- ♦ Membro fondatore della CEVE-CLM (Confederazione Imprese Veterinarie Spagnole - Castiglia-La Mancia) di cui è attualmente il Presidente
- ♦ Membro di varie associazioni nazionali e internazionali come AVEPA, ANEMBE, SEOC, AVETO
- ♦ Membro della Commissione Digitale di CEOE (Confederazione delle Organizzazioni Aziendali della Spagna)

### **Dott. Rotger Campins, Sebastià**

- ♦ Ingegnere Superiore per le Telecomunicazioni
- ♦ Laurea in Ingegneria Navale e Trasporto Marittimo
- ♦ Capitano della Marina Mercantile
- ♦ Istruttore di Immersioni subacquee professionali
- ♦ Segretario della Confederazione Imprese Veterinarie Spagnole CEVE
- ♦ Responsabile del Dipartimento di Diritto del Lavoro, Organizzazione e Formazione della CEVE
- ♦ Segretario di Empresaris Veterinaris, Isole Baleari (EMVETIB)
- ♦ Presidente della Commissione dei Servizi della Confederazione delle Associazioni Aziendali delle Baleari (CAEB)
- ♦ Membro del Comitato Esecutivo della CAEB
- ♦ Presidente del Comitato Nazionale di Negoziazione del Contratto Collettivo per i Centri e i Servizi Sanitari Veterinari
- ♦ Responsabile della clinica veterinaria Veterinari Son Dureta SLP

#### **Dott. Muñoz Sevilla, Carlos**

- ♦ Laurea in Veterinaria presso l'Università Complutense di Madrid Promozione 1985- 1990
- ♦ MBA presso l'Università Jaime I (UJI), 2017-18
- ♦ Professore delle materie di Anestesiologia e Gestione della Clinica Veterinaria, presso l'Università CEU Cardenal Herrera, da novembre 2011 a oggi
- ♦ Socio di AGESVET dalla sua fondazione fino al 2018
- ♦ Partecipante allo sviluppo e alla formazione del Modulo di Risorse Umane di AGESVET

#### **Dott.ssa Saleno, Delia**

- ♦ Studi di dottorato senza presentazione della tesi
- ♦ Laurea in Veterinaria presso l'Università di Scienze Agricole e Medicina Veterinaria di Cluj-Napoca (Romania)
- ♦ Diploma di Studi Avanzati in Clinica di Animali di Piccola Taglia (2000)
- ♦ Studi Avanzati in Citogenetica presso l'Università di Cordoba (2005) con uno studio sulla Infertilità negli Equini
- ♦ Corso per imprenditori (500 ore) di EOI nel 2007 a Palma di Maiorca (Spagna)
- ♦ Corso di qualificazione come valutatore nelle procedure di accreditamento delle competenze professionali acquisite attraverso l'esperienza lavorativa in agricoltura
- ♦ Ricercatrice pre-dottorato presso il Dipartimento di Riproduzione Animale della Facoltà di Medicina Veterinaria di Cluj-Napoca (Romania)
- ♦ Ricercatrice pre-dottorato presso il Dipartimento di Genetica dell'Università di Cordoba (Spagna)
- ♦ Da oltre 20 anni si occupa di medicina del cane e del gatto, inizialmente presso l'Ospedale Veterinario Universitario di Cluj-Napoca e successivamente in diverse cliniche e ospedali in Spagna

- ♦ Nel 2008 inizia la sua attività imprenditoriale con una clinica veterinaria di Palma di Maiorca: Clinica Veterinaria Son Dureta
- ♦ È membro fondatore della Empresaris Veterinaris de les Illes Balears (EMVETIB) e della Confederazione Imprese Veterinarie Spagnole (CEVE) Ha ricoperto la presidenza di EMVETIB dal novembre 2012 e la presidenza della CEVE dal marzo 2017
- ♦ Da settembre 2018 è membro del Consiglio di Amministrazione di CEOE
- ♦ Rappresentante del settore veterinario in diversi forum economici nazionali e internazionali e negli osservatori settoriali e nei gruppi di lavoro del Ministero dell'Istruzione, del Ministero del Lavoro e del Ministero dell'Agricoltura

#### **Dott. Villaluenga, José Luis**

- ♦ Laurea in Scienze Biologiche presso l'Università Complutense di Madrid (1979)
- ♦ Master Universitario in Marketing Digitale, EAE e Università di Barcellona (2016)
- ♦ Master Universitario in Direzione e Gestione delle Risorse Umane, EAE e Università di Barcellona (2018)
- ♦ Professore Associato dal 2012 presso la Facoltà di Veterinaria dell'Università Alfonso X El Sabio, Madrid (Spagna) nel Corso di Laurea in Veterinaria, materie di Genetica Veterinaria e di Etnologia (Modulo: Gestione e Marketing nell'ambito veterinario)
- ♦ Professore dell'area di "Assistenza al Cliente", dal 2017, presso FORVET, Centro di Formazione Veterinaria per Tecnici Ausiliari Veterinari a Madrid (Spagna)
- ♦ Professore del Master in Medicina Sportiva Equina dell'Università di Cordoba (Spagna), dal 2019 Modulo: Marketing e gestione dell'impresa veterinaria equina
- ♦ Professore del corso di Esperto in Fisioterapia e Riabilitazione per Animali di Piccola Taglia: Cani e gatti, area: Gestione aziendale di un centro di riabilitazione di animali di piccola taglia, dal 2017, presso l'Università Complutense di Madrid, Spagna.
- ♦ 2016 – Oggi: Creazione in qualità di socio fondatore dell'impresa Rentabilidad Veterinaria, SL. L'impresa si dedica alla gestione aziendale di centri veterinari di animali da compagnia Sviluppa progetti di consulenza, formazione e valutazione di imprese, gestione delle risorse umane, gestione economico-finanziaria e fondazione di nuove imprese

### **Dott.ssa Navarro Ferrer, María José**

- ♦ Laurea in Psicologia presso l'Università di Valencia (UV)
- ♦ Master in Psicologia Clinica CTMC Valencia
- ♦ Master Privato in Gerontologia Sociale Università di Valencia
- ♦ Corso Post-laurea in Mindfulness e Psicoterapia IL3 UB
- ♦ Effettua formazione e workshop per imprese e organizzazioni private
- ♦ Docente presso Recull d'activitats per als Serveis Locals d'Ocupació: Persones i Empreses di Barcellona
- ♦ Collabora nei processi di gestione delle risorse umane e fa formazione di Soft Skills (Comunicazione,
- ♦ Gestione dei conflitti e tecniche di negoziazione, Servizio ai clienti difficili), Mindfulness Trainer, analisi e trasformazione delle convinzioni per la gestione dello stress prevenzione del burnout (da marzo 2016 a oggi)

### **Dott.ssa Tabares, Nuria**

- ♦ Combino la mia passione per la consulenza e il lavoro e l'Executive Coaching presso Coaching Ability, con le mie altre passioni come conferenziere (Spagna e America Latina)
- ♦ Insegnamento (professore associato presso l'Università Autonoma di Barcellona, Facoltà di Economia e Commercio)
- ♦ Docente presso il Master Dual Citius della UAB
- ♦ Sono anche Direttore Tecnico della Clinica Veterinaria Terra San Fernando

### **Dott. Albuixech Martínez, Miguel**

- ♦ Responsabile dell'Ospedale Veterinario AniCura Valencia Sud
- ♦ Consulente libero professionista nella gestione di centri veterinari
- ♦ Consulenza integrale in Gruppo Audit, Deloitte & Touche o Sealco Consultores
- ♦ Laurea in Amministrazione e Gestione Aziendale (ADE) presso la Facoltà di Economia e Commercio dell'Università di Valencia
- ♦ Master in Gestione delle risorse umane presso l'ADEIT (Fondazione Università-Impresa)

### **Dott. Vilches Sáez, José**

- ♦ Responsabile del progetto CursoACV.com
- ♦ Responsabile della piattaforma di formazione Cursoveterinaria.com
- ♦ Responsabile del progetto – Duna Formación
- ♦ Responsabile commerciale - Gesvilsa
- ♦ Responsabile presso Formación Professional Duna, SL
- ♦ Community Manager
- ♦ Gestione della Segreteria - AGESVET
- ♦ Responsabile commerciale per la Spagna - ProvetCloud
- ♦ Responsabile tecnico commerciale - Guerrero Coves

# 04

## Struttura e contenuti

La struttura dei contenuti è stata progettata dai migliori professionisti del settore della Gestione e Direzione di Centri Veterinari, con una vasta esperienza e un riconosciuto prestigio nella professione, sostenuta dal volume di casi rivisti e studiati, e con un'ampia padronanza delle nuove tecnologie.



“

*Disponiamo del programma scientifico più completo e aggiornato del mercato. Cerchiamo l'eccellenza, affinché anche tu possa raggiungerla”*

## Modulo 1. Gestione delle Risorse Umane nei Centri Veterinari

- 1.1. Pianificazione strategica del personale di una struttura veterinaria I
  - 1.1.1. Dimensione del team
  - 1.1.2. Competenze e talento
  - 1.1.3. Ruoli, responsabilità e compiti
- 1.2. Pianificazione strategica del personale di una struttura veterinaria II
  - 1.2.1. Analisi del lavoro e descrizione del lavoro
  - 1.2.2. Obiettivi del lavoro
  - 1.2.3. Organigramma
- 1.3. Processo di selezione in un centro veterinario I
  - 1.3.1. Profili
  - 1.3.2. Progettazione dell'offerta di lavoro
  - 1.3.3. Ricezione e selezione dei CV
- 1.4. Processo di selezione in un centro veterinario II
  - 1.4.1. Lettura dei CV: Rilevazione delle competenze e delle referenze
  - 1.4.2. Modello di colloquio di lavoro, domande chiave
  - 1.4.3. Comunicazione con i candidati
- 1.5. Assunzione e inserimento del personale in un centro veterinario
  - 1.5.1. Assunzione, categorie professionali
  - 1.5.2. Buste paga
  - 1.5.3. Processo di integrazione
- 1.6. Preparazione di un'équipe di veterinari
  - 1.6.1. Obiettivi della preparazione
  - 1.6.2. Preparazione interna ed esterna
  - 1.6.3. Valutazione e aspetti economici della formazione
    - 1.6.3.1. Piani di carriera
- 1.7. Comunicazione interna in una struttura veterinaria
  - 1.7.1. Comunicazione efficace
  - 1.7.2. Strumenti di comunicazione interna
  - 1.7.3. Riunioni efficaci





- 1.8. Valutazione delle prestazioni dei dipendenti di una struttura veterinaria
  - 1.8.1. Concetti importanti
  - 1.8.2. Definizione degli indicatori
  - 1.8.3. Modelli di valutazione
  - 1.8.4. Implementazione
  - 1.8.5. Rapporto con gli incentivi
- 1.9. Mantenimento dei buoni dipendenti nelle strutture veterinarie
  - 1.9.1. Soddisfazione sul lavoro
  - 1.9.2. Motivazione
  - 1.9.3. Riconoscimenti e ricompense
  - 1.9.4. Promozione e avanzamento di carriera
- 1.10. Retribuzione del personale delle strutture veterinarie
  - 1.10.1. Stipendi per categoria
  - 1.10.2. Fisso e variabile
  - 1.10.3. Criteri per la definizione degli incentivi
  - 1.10.4. Tipologie di incentivi: economico e non
  - 1.10.5. Retribuzione emotiva

## **Modulo 2. Leadership e competenze manageriali applicate ai centri veterinari**

- 2.1. Competenze gestionali essenziali del manager e/o proprietario di un centro veterinario
  - 2.1.1. La gestione
  - 2.1.2. Processo decisionale
  - 2.1.3. Processo decisionale
  - 2.1.4. Flessibilità
  - 2.1.5. Autoconsapevolezza
  - 2.1.6. Assertività
  - 2.1.7. Comunicazione
  - 2.1.8. Intelligenza emotiva
- 2.2. La leadership applicata ai centri veterinari
  - 2.2.1. Caratteristiche del leader
  - 2.2.2. Vantaggi della leadership
  - 2.2.3. Compiti del leader

- 2.2.4. La delegazione
  - 2.2.4.1. Strategia di delega
  - 2.2.4.2. Selezione dei compiti
  - 2.2.4.3. Processo per l'abilitazione
- 2.2.5. Colloqui motivazionali con i dipendenti
  - 2.2.5.1. Metodo GROW/MAPA
- 2.3. Negoziazione per il responsabile del centro veterinario
  - 2.3.1. Capacità di negoziazione
  - 2.3.2. Tipi e stili di negoziazione
  - 2.3.3. Fasi della negoziazione
    - 2.3.3.1. Preparazione
    - 2.3.3.2. Discussione e argomentazione
    - 2.3.3.3. Proposta
    - 2.3.3.4. Scambio
    - 2.3.3.5. Chiusura
    - 2.3.3.6. Monitoraggio
  - 2.3.4. Tattiche e tecniche di negoziazione
  - 2.3.5. Strategie
- 2.4. Gestione del tempo del responsabile del centro veterinario
  - 2.4.1. Rallentare, riflettere, analizzare e decidere
  - 2.4.2. Conoscenze interne
  - 2.4.3. Come stabilire le priorità
  - 2.4.4. Agire
  - 2.4.5. Pianificazione e organizzazione
  - 2.4.6. Ladri di tempo
- 2.5. Come creare fiducia nel personale di un centro veterinario
  - 2.5.1. Fiducia in se stessi
  - 2.5.2. Fiducia negli altri
  - 2.5.3. Autocritica costruttiva
  - 2.5.4. Rispetto e responsabilità
  - 2.5.5. Onestà
  - 2.5.6. Prove ed errori
- 2.6. Gestione della produttività del direttore di una struttura veterinaria
  - 2.6.1. Ladri di produttività
  - 2.6.2. Il metodo Getting Things Done® (GTD)
    - 2.6.2.1. Fondamenti
    - 2.6.2.2. Raccogliere o catturare
    - 2.6.2.3. Elaborare o chiarire
    - 2.6.2.4. Organizzare
    - 2.6.2.5. Revisionare
    - 2.6.2.6. Fare
- 2.7. Team professionali ad alte prestazioni nelle istituzioni veterinarie
  - 2.7.1. Gruppi di lavoro
  - 2.7.2. Caratteristiche delle squadre di professionisti
  - 2.7.3. Vantaggi dei team professionali ad alte prestazioni
  - 2.7.4. Esempi pratici
- 2.8. Identificazione e risolvere conflitti interni di un centro veterinario
  - 2.8.1. Il metodo delle cinque disfunzioni dei team professionali
    - 2.8.1.1. Mancanza di fiducia
    - 2.8.1.2. Paura del conflitto
    - 2.8.1.3. Mancanza di impegno
    - 2.8.1.4. Evitare la responsabilità
    - 2.8.1.5. Disinteresse per i risultati
  - 2.8.2. Cause di fallimento delle squadre di professionisti
- 2.9. Prevenzione della tossicità interna nei centri veterinari
  - 2.9.1. Salute organizzativa
  - 2.9.2. Misure preventive
    - 2.9.2.1. Creare un team di leadership coeso
    - 2.9.2.2. Creare chiarezza all'interno dell'organizzazione
    - 2.9.2.3. Comunicare con eccessiva chiarezza
    - 2.9.2.4. Rafforzare la chiarezza
- 2.10. Gestione del cambiamento nella direzione di una struttura veterinaria
  - 2.10.1. Audit delle credenze
  - 2.10.2. Sviluppo del carattere
  - 2.10.3. Azioni di cambiamento

**Modulo 3. Processi produttivi nei centri veterinari**

- 3.1. Introduzione ai processi produttivi nei centri veterinari
  - 3.1.1. Concetto di processo aziendale
  - 3.1.2. Introduzione ai processi aziendali
  - 3.1.3 Rappresentazione grafica dei processi
  - 3.1.4. Standardizzazione dei processi
  - 3.1.5. Esempi pratici di processi nelle strutture veterinarie
- 3.2. Analisi dei processi produttivi nei centri veterinari
  - 3.2.1. Sistema di gestione dei processi
  - 3.2.2. Misurazione, analisi e miglioramento dei processi aziendali
  - 3.2.3. Caratteristiche di un processo ben diretto e gestito
- 3.3. Produttività aziendale nel settore dei centri sanitari veterinari
  - 3.3.1. Concentrarsi sugli obiettivi chiave
  - 3.3.2. Valore aggiunto generato per il cliente
  - 3.3.3. Analisi del valore fornito dai processi
  - 3.3.4. Competitività
  - 3.3.5. Produttività Analisi delle perdite e dei miglioramenti
- 3.4. Modelli di gestione aziendale applicati al settore sanitario veterinario
  - 3.4.1. Gestione tradizionale
  - 3.4.2. Gestione basata sul modello *lean*
  - 3.4.3. Gestione basata su un modello tradizionale migliorato
- 3.5. Introduzione al modello di gestione *lean* applicato a un centro veterinario
  - 3.5.1. Principi di base e caratteristiche
  - 3.5.2. Flussi di attività
  - 3.5.3. Sistema di trazione o *Pull*
  - 3.5.4. Flusso – *Pull*
  - 3.5.5. Miglioramento continuo
- 3.6. Gli sprechi in un modello di produzione applicato alle strutture veterinarie
  - 3.6.1. Sprechi, *waste* o scarti
  - 3.6.2. Tipi di sprechi
  - 3.6.3. Cause degli sprechi
  - 3.6.4. Eliminazione degli sprechi
- 3.7. Implementazione del modello *lean* nei centri veterinari I
  - 3.7.1. Condizionamento del processo
  - 3.7.2. Flusso *Pull* equilibrato e flessibile
  - 3.7.3. Transizione da un modello tradizionale a uno *lean*
  - 3.7.4. Prima fase: stabilire un flusso regolare e ininterrotto
- 3.8. Implementazione del modello di gestione *lean* nei centri veterinari II
  - 3.8.1. Seconda fase: consolidamento del flusso, eliminazione degli sprechi, garanzia di qualità e standardizzazione delle operazioni
  - 3.8.2. Terza fase: stabilire il flusso *Pull*
  - 3.8.3. Quarta fase: flessibilità nel ritmo di produzione
- 3.9. Implementazione del modello di gestione *lean* nei centri veterinari III
  - 3.9.1. Quinta fase: Flessibilità nel tipo di prodotto
  - 3.9.2. Sesta fase: piena attuazione del flusso *Pull* bilanciato, livellato e multiprodotto
  - 3.9.3. Settima fase: gestione e controllo semplice
- 3.10. Strumenti per l'implementazione *lean* applicati ai centri veterinari
  - 3.10.1. La mappa del flusso di valore (*Value Stream Map*)
  - 3.10.2. A3: analisi di nuovi approcci o problemi da risolvere



*Questa specializzazione ti  
permetterà di avanzare nella tua  
carriera in modo agevole"*

05

# Metodologia

Questo programma ti offre un modo differente di imparare. La nostra metodologia si sviluppa in una modalità di apprendimento ciclico: ***il Relearning.***

Questo sistema di insegnamento viene applicato nelle più prestigiose facoltà di medicina del mondo ed è considerato uno dei più efficaci da importanti pubblicazioni come il ***New England Journal of Medicine.***





“

*Scopri il Relearning, un sistema che abbandona l'apprendimento lineare convenzionale, per guidarti attraverso dei sistemi di insegnamento ciclici: una modalità di apprendimento che ha dimostrato la sua enorme efficacia, soprattutto nelle materie che richiedono la memorizzazione”*

## In TECH applichiamo il Metodo Casistico

Cosa dovrebbe fare un professionista per affrontare una determinata situazione? Durante il programma verrà realizzato un confronto con molteplici casi clinici simulati, basati su pazienti reali, in cui dovrai indagare, stabilire ipotesi e infine risolvere la situazione. Esistono molteplici prove scientifiche sull'efficacia del metodo. Gli specialisti imparano meglio e in modo più veloce e sostenibile nel tempo.

*Grazie a TECH potrai sperimentare un modo di imparare che sta scuotendo le fondamenta delle università tradizionali di tutto il mondo.*



Secondo il dottor Gérvas, il caso clinico è una presentazione con osservazioni del paziente, o di un gruppo di pazienti, che diventa un "caso", un esempio o un modello che illustra qualche componente clinica particolare, sia per il suo potenziale didattico che per la sua singolarità o rarità. È essenziale che il caso sia radicato nella vita professionale attuale, cercando di ricreare le condizioni reali nella pratica professionale veterinaria.

“

*Sapevi che questo metodo è stato sviluppato ad Harvard nel 1912 per gli studenti di Diritto? Il metodo casistico consisteva nel presentare agli studenti situazioni reali complesse per far prendere loro decisioni e giustificare come risolverle. Nel 1924 fu stabilito come metodo di insegnamento standard ad Harvard”*

#### L'efficacia del metodo è giustificata da quattro risultati chiave:

1. Gli studenti che seguono questo metodo non solo raggiungono l'assimilazione dei concetti, ma sviluppano anche la loro capacità mentale attraverso esercizi che valutano situazioni reali e l'applicazione delle conoscenze.
2. L'apprendimento è solidamente fondato su competenze pratiche, che permettono allo studente di integrarsi meglio nel mondo reale.
3. L'approccio a situazioni nate dalla realtà rende più facile ed efficace l'assimilazione delle idee e dei concetti.
4. La sensazione di efficienza dello sforzo investito diventa uno stimolo molto importante per il veterinario, che si traduce in un maggiore interesse per l'apprendimento e un aumento del tempo dedicato al corso.



## Metodologia Relearning

TECH coniuga efficacemente la metodologia del Caso di Studio con un sistema di apprendimento 100% online basato sulla ripetizione, che combina 8 diversi elementi didattici in ogni lezione.

Potenziamo il Caso di Studio con il miglior metodo di insegnamento 100% online: il Relearning.

*Il veterinario imparerà mediante casi reali e la risoluzione di situazioni complesse in contesti di apprendimento simulati. Queste simulazioni sono sviluppate grazie all'uso di software all'avanguardia per facilitare un apprendimento coinvolgente.*



All'avanguardia della pedagogia mondiale, il metodo Relearning è riuscito a migliorare i livelli di soddisfazione generale dei professionisti che completano i propri studi, rispetto agli indicatori di qualità della migliore università online del mondo (Columbia University).

Con questa metodologia sono stati formati oltre 65.000 veterinari con un successo senza precedenti in tutte le specializzazioni cliniche indipendentemente dal carico chirurgico. La nostra metodologia è inserita in un contesto molto esigente, con un corpo studenti dall'alto profilo socio-economico e un'età media di 43,5 anni.

*Il Relearning ti permetterà di apprendere con meno sforzo e più performance, impegnandoti maggiormente nella tua specializzazione, sviluppando uno spirito critico, difendendo gli argomenti e contrastando le opinioni: un'equazione diretta al successo.*

Nel nostro programma, l'apprendimento non è un processo lineare, ma avviene in una spirale (impariamo, disimpariamo, dimentichiamo e re-impariamo). Pertanto, combiniamo ciascuno di questi elementi in modo concentrico.

Il punteggio complessivo del sistema di apprendimento di TECH è 8.01, secondo i più alti standard internazionali.



Questo programma offre i migliori materiali didattici, preparati appositamente per i professionisti:



#### Materiale di studio

Tutti i contenuti didattici sono creati appositamente per il corso dagli specialisti che lo impartiranno, per fare in modo che lo sviluppo didattico sia davvero specifico e concreto.

Questi contenuti sono poi applicati al formato audiovisivo che supporterà la modalità di lavoro online di TECH. Tutto questo, con le ultime tecniche che offrono componenti di alta qualità in ognuno dei materiali che vengono messi a disposizione dello studente.



#### Ultime tecniche e procedure su video

TECH avvicina l'alunno alle tecniche più innovative, progressi educativi e all'avanguardia delle tecniche e procedure veterinarie attuali. Il tutto in prima persona, con il massimo rigore, spiegato e dettagliato affinché tu lo possa assimilare e comprendere. E la cosa migliore è che puoi guardarli tutte le volte che vuoi.



#### Riepiloghi interattivi

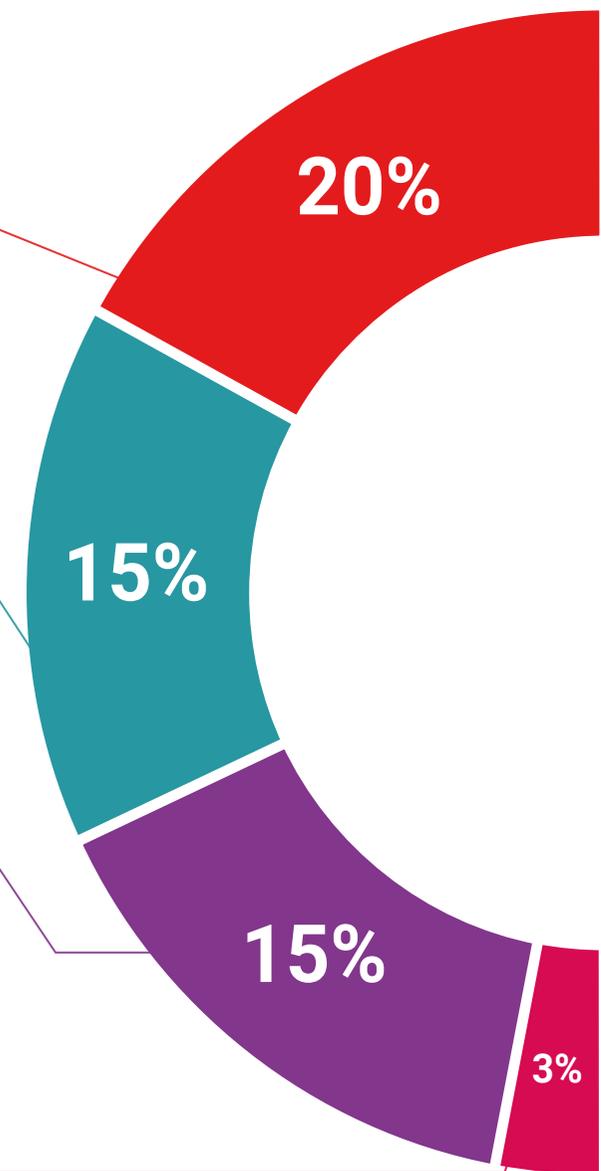
Il team di TECH presenta i contenuti in modo accattivante e dinamico in pillole multimediali che includono audio, video, immagini, diagrammi e mappe concettuali per consolidare la conoscenza.

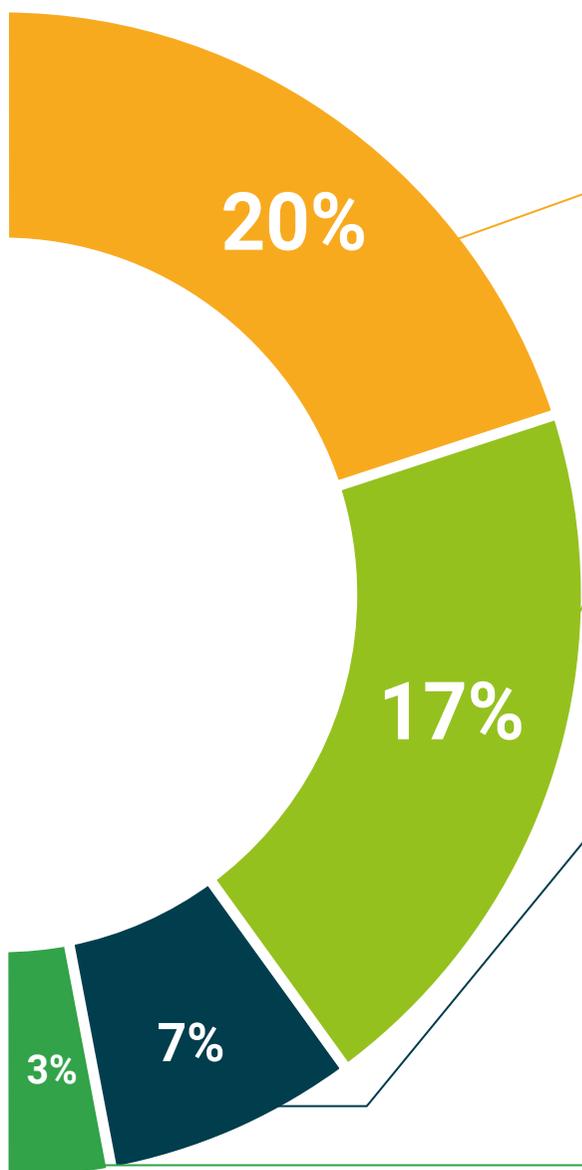
Questo esclusivo sistema di specializzazione per la presentazione di contenuti multimediali è stato premiato da Microsoft come "Caso di successo in Europa".



#### Letture complementari

Articoli recenti, documenti di consenso e linee guida internazionali, tra gli altri. Nella biblioteca virtuale di TECH potrai accedere a tutto il materiale necessario per completare la tua specializzazione.





#### Analisi di casi elaborati e condotti da esperti

Un apprendimento efficace deve necessariamente essere contestuale. Per questa ragione, TECH ti presenta il trattamento di alcuni casi reali in cui l'esperto ti guiderà attraverso lo sviluppo dell'attenzione e della risoluzione di diverse situazioni: un modo chiaro e diretto per raggiungere il massimo grado di comprensione.



#### Testing & Retesting

Valutiamo e rivalutiamo periodicamente le tue conoscenze durante tutto il programma con attività ed esercizi di valutazione e autovalutazione, affinché tu possa verificare come raggiungi progressivamente i tuoi obiettivi.



#### Master class

Esistono evidenze scientifiche sull'utilità dell'osservazione di esperti terzi. Imparare da un esperto rafforza la conoscenza e la memoria, costruisce la fiducia nelle nostre future decisioni difficili.



#### Guide di consultazione veloce

TECH ti offre i contenuti più rilevanti del corso in formato schede o guide di consultazione veloce. Un modo sintetico, pratico ed efficace per aiutare lo studente a progredire nel suo apprendimento.



# 06 Titolo

L'Esperto Universitario in Gestione delle Risorse Umane nei Centri Veterinari garantisce, oltre alla preparazione più rigorosa e aggiornata, l'accesso a una qualifica di Esperto Universitario rilasciata da TECH Università Tecnologica.



“

*Porta a termine questo programma e ricevi la tua qualifica universitaria senza spostamenti o fastidiose formalità”*

Questo **Esperto Universitario in Gestione delle Risorse Umane nei Centri Veterinari** possiede il programma scientifico più completo e aggiornato del mercato.

Dopo aver superato la valutazione, lo studente riceverà mediante lettera certificata\* con ricevuta di ritorno, la sua corrispondente qualifica di **Esperto Universitario** rilasciata da **TECH Università Tecnologica**.

Il titolo rilasciato da **TECH Università Tecnologica** esprime la qualifica ottenuta nell'Esperto Universitario, e riunisce tutti i requisiti comunemente richiesti da borse di lavoro, concorsi e commissioni di valutazione di carriere professionali.

Titolo: **Esperto Universitario in Gestione delle Risorse Umane nei Centri Veterinari**

N. Ore Ufficiali: **450 O.**



\*Se lo studente dovesse richiedere che il suo diploma cartaceo sia provvisto di Apostille dell'Aia, TECH EDUCATION effettuerà le gestioni opportune per ottenerla pagando un costo aggiuntivo.

futuro  
salute fiducia persone  
educazione informazione tutor  
garanzia accreditamento insegnamento  
istituzioni tecnologia apprendimento  
comunità impegno  
attenzione personalizzata in  
conoscenza presente qualità  
formazione online  
sviluppo istituzioni  
classe virtuale lingu

**tech** università  
tecnologica

**Esperto Universitario**  
Gestione delle Risorse  
Umane nei Centri Veterinari

- » Modalità: online
- » Durata: 6 mesi
- » Titolo: TECH Università Tecnologica
- » Dedizione: 16 ore/settimana
- » Orario: a scelta
- » Esami: online

# Esperto Universitario

## Gestione delle Risorse Umane nei Centri Veterinari

