

## Управляющий стоматологической клиникой

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 2 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Дата начала: 28.05.2026

Место проведения: Ленинский проспект, д. 38А, город Москва

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

### Программа обучения

#### День 1

##### Правовые аспекты управления стоматологической клиникой

- Нормативно-правовая база и законодательство, регламентирующее деятельность современной стоматологической клиники
- Требования контролирующих органов
- Правовая форма организации клиники
- Юридические особенности деятельности современной стоматологической клиники
  - анализ юридических аспектов применения трудового права по отношению к персоналу стоматологической клиники. Трудовой договор
- Документооборот стоматологической клиники
  - требования контролирующих органов к ведению организационно-распорядительной документации
  - применение Федерального закона «О персональных данных»
- Договорные отношения в стоматологической клинике
  - особенности построения эффективных отношений
  - трудовые договоры
  - хозяйственные договоры клиники

- правовая экспертиза договоров
- способы проверки поставщиков
- Способы взаимодействия с контролирующими органами, оптимизация рисков, защита информации

### Стандартизация бизнес-процессов стоматологической клиники

- Концепция развития клиники. Планирование деятельности клиники
- Структура управления подразделениями стоматологической клиники
- Схемы производственного процесса
- Формирование оптимального запаса материалов для обеспечения работы клиники в условиях перебоев поставок

### Практикум:

- Кейс «Формализация стандартов стоматологической клиники»
- Кейс «Приведение делопроизводства и документооборота в соответствии с бизнес-процессами»

### Техническая оснащенность клиники

- Формирование технического задания на оснащение, переоснащение и расширение технической базы
- Выбор оснащения согласно финансовым возможностям и первоочередным задачам
- Составление плана закупок на год, на ближайшие периоды и взаимосвязь с концепцией развития бизнеса

### Ценообразование в стоматологической клинике

- Формирование прейскуранта
- Анализ затрат
- Методика расчета себестоимости медицинских услуг
- Выбор программного обеспечения под задачи и возможности клиники. Обзор рынка и критерии выбора

- Автоматизация учета материалов. Особенности проведения инвентаризаций

Практикум: Упражнение «Корректировка прейскуранта на основе данных по себестоимости и анализа затрат»

Построение системы управления персоналом в стоматологической клинике

- Материальная мотивация сотрудников стоматологической клиники
- Нематериальная мотивация сотрудников стоматологической клиники
  - мотивация на привлечение новых пациентов
  - мотивация на удержание пациентов
  - мотивация на продажу других услуг вашей клиники
- Система внутренней аттестации сотрудников

Практикум: Кейс «Как научить врача общаться с пациентом и продавать»

Управление маркетингом стоматологической клиники

- Анализ используемых технологий продвижения стоматологических клиник и оценка их результативности
- Мнения пациентов о сбытовых манипуляциях стоматологических клиник. Результаты мониторинга потребительского рынка стоматологических услуг о различных видах рекламы стоматологических клиник
- Эффективные методы маркетинга. Предложения. Рекомендации по оформлению сайта и рекламе

Практикум: Упражнение «Составление годового маркетингового плана по продвижению стоматологической клиники»

День 2

Правовые аспекты работы с пациентами

- Основные права пациента, реализация прав в стоматологии. Информированное согласие пациента в стоматологии
- Договор оказания стоматологических услуг
- Способы разрешения конфликтных ситуаций в стоматологии
- Права медицинского персонала

Практикум: Кейс «Основные конфликтные ситуации с пациентами. Юридическое обоснование»

Стандартизация оказания стоматологической помощи

- Цели стандартизации стоматологических услуг
- Стандарты и протоколы работы стоматологической клиники
- Стандарты работы персонала клиники с пациентами

Факторы, влияющие на прибыльность стоматологической клиники

- Экономические факторы
- Обоснование стоимости услуг
- Профессионализм и коммуникационная подготовленность персонала
- Техническая оснащенность клиники
  - Анализ рынка материалов и технологий в стоматологии. Расстановка приоритетов их применения и использования в соответствии с планом развития клиники

Управление качеством стоматологических услуг

- Клиническая эффективность
- Экономическая эффективность
- Потребности пациентов и их влияние на удовлетворенность стоматологическими услугами, полученными в клинике
  - ключевые факторы при выборе пациентом стоматологической клиники
  - классификация потребностей пациента и выявление

- скрытых мотивов обращения за стоматологической услугой
- определение портрета целевого клиента
- потребительская ценность и уровень удовлетворенности ожиданий пациента
- влияние мнения членов семьи на принятие пациентом решения о выборе стоматологической клиники
- управление такими влияниями
- Организация безопасной и оптимальной медицинской помощи
- Особенности соблюдения санитарно-гигиенических требований к стоматологическим клиникам на современном этапе
- Профессиональный стандарт по оказанию медицинской помощи в стоматологической клинике
  - досмотровая диагностика
  - коммуникации во время осмотра пациента
  - коммуникации во время лечения
  - завершение приема с выходом на последующее посещение клиники пациентом

Практикум: Формализация методов управления качеством в стоматологической клинике

### Управление персоналом

- Главный врач и управляющий, команда единомышленников
- Критерии подбора персонала
- Приемы формирования рабочей среды и благоприятных психологических условий работы
- Управление «звездами» в коллективе. Инструменты влияния
- Построение системы управления персоналом в стоматологической клинике
- Обучение и профессиональная подготовка персонала стоматологической клиники
- Формирование внутренней установки персонала стоматологической клиники на эффективную работу с пациентом
  - страхи и работа с ними
  - алгоритмы и шаблоны общения с пациентом
  - когда работа с пациентом приносит удовольствие



Moscow  
Business School  
Leadership Energy