

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНЫХ, СПОРТИВНЫХ И КУЛЬТУРНЫХ ПРОЕКТОВ
«ЭНЕРГИЯ ЗАБОТЫ И ТВОРЧЕСТВА»**

Директор АНО «Энергия заботы и творчества»



УТВЕРЖДАЮ

Ермакова Э.А./

2026 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«Администратор стоматологической клиники»

*Программа разработана с учётом квалификационной характеристики должности «Администратор»
(Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих,
утверждённый Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37)*

Объём программы: 72 академических часа

Форма обучения: заочная с применением электронного обучения
и дистанционных образовательных технологий

Уровень квалификации: 4

г. Москва
2026

Разработчик программы: Ермакова Эллина Александровна.

Разработчик программы — Э.А. Ермакова, основатель и генеральный директор стоматологической клиники «Эстетика Дентал». Имеет профессиональную переподготовку по программе «Менеджмент организации» (направление подготовки «Менеджмент медицинских услуг»), пройденную на базе Московского государственного университета сервиса. Обладает обширным практическим опытом — более 20 лет — в управлении стоматологической клиникой, организации работы административного и медицинского персонала, построении сервисных стандартов и систем взаимодействия с пациентами, что обеспечивает соответствие содержания программы требованиям профессиональной деятельности администратора стоматологической клиники.

Программа ориентирована на повышение квалификации администраторов (старших администраторов, медицинских регистраторов) стоматологических и иных медицинских организаций и направлена на совершенствование и (или) получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности по организационно-сервисному и документационному сопровождению оказания медицинских услуг.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ	3
1.1. Цель реализации программы	3
1.2. Планируемые результаты обучения	3
1.3. Категория слушателей	5
1.4. Трудоёмкость обучения	5
1.5. Форма обучения	5
2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН И КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	6
2.1. Учебный план	6
2.2. Календарный учебный график	7
3. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ	8
3.1. Модуль 1. Сервис в холле и встреча посетителей	8
3.2. Модуль 2. Документационное сопровождение	9
3.3. Модуль 3. Запись пациентов и работа с лидами	10
3.4. Модуль 4. Услуги клиники	11
3.5. Модуль 5. Должность и развитие	12
3.6. Модуль 6. Телефонная коммуникация и скрипты	13
3.7. Модуль 7. Работа с возражениями	14
3.8. Модуль 8. Аргументация кейсов	15
3.9. Модуль 9. Нестандартные ситуации	16
4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	18
4.1. Промежуточная аттестация	19
4.2. Итоговая аттестация	19
4.3. Критерии оценивания	19
5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	20
5.1. Требования к квалификации педагогических кадров	20
5.2. Организация обучения в ЭИОС	20
6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	20
6.1. Перечень основной и дополнительной литературы, нормативных правовых актов	20
6.2. Перечень ресурсов сети «Интернет»	21
6.3. Перечень информационных технологий и программного обеспечения	21
6.4. Методические рекомендации для слушателей по освоению программы	21
7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	22

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Целью реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Администратор стоматологической клиники» является совершенствование и (или) получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности по организационному, сервисному, документационному и информационному сопровождению работы стоматологической (медицинской) организации, а также повышение профессионального уровня администратора в рамках имеющейся квалификации.

В результате освоения программы у слушателей совершенствуются знания, умения и навыки в области клиентоориентированного сервиса, ведения первичной и сопроводительной документации, организации записи и маршрутизации пациентов, консультирования об услугах клиники, проведения финансово-расчётных операций, телефонной коммуникации, работы с возражениями и действий в нестандартных ситуациях, что обеспечивает оптимальное выполнение задач, возложенных на администратора стоматологической клиники.

1.2. Планируемые результаты обучения

Изучение программы направлено на формирование (совершенствование) у слушателей профессиональных компетенций (ПК) в соответствии с квалификационной характеристикой должности «Администратор» (ЕКС, утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37) и с учётом специфики деятельности стоматологической организации. Качественное изменение профессиональных компетенций, происходящее в результате обучения, представлено в таблице.

Должностные обязанности (ЕКС)	Код и наименование компетенции	Знания	Умения	Навыки
Осуществляет работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, создаёт для них комфортные условия; обеспечивает чистоту и порядок; следит за состоянием внутренней рекламы	ПК-1. Организация клиентоориентированного сервиса и встречи пациентов в холле	стандарты клиентоориентированного сервиса; правила и методы организации обслуживания посетителей; основы профессиональной этики и деонтологии; требования к внешнему виду и рабочему месту	встречать и сопровождать пациента; создавать комфортную атмосферу; вести чек-листы рабочего дня; размещать внутреннюю рекламу об услугах и инновациях клиники	навыками установления контакта и поддержания сервисных стандартов при обслуживании пациентов в холле
Обеспечивает оформление документов, сопровождающих оказание услуг; ведёт установленную документацию	ПК-2. Документационное сопровождение и защита персональных данных	порядок оформления договора на оказание платных медицинских услуг, информированного добровольного согласия, медицинской карты, журналов учёта; требования ФЗ-323, ФЗ-152, Правил	оформлять документы до подписания договора, перед консультацией и лечением; предоставлять копии медицинских документов; действовать при отказе пациента от заполнения	навыками ведения первичной и сопроводительной документации и обработки персональных данных

Должностные обязанности (ЕКС)	Код и наименование компетенции	Знания	Умения	Навыки
		оказания платных медицинских услуг	первичной документации	
Организует обслуживание посетителей; информирует руководство; обеспечивает исполнение регламентов	ПК-3. Организация записи и маршрутизации пациентов	регламенты записи и подтверждения пациентов; правила рациональной записи; принципы выбора врача по жалобам;	вести расписание врачей, подтверждать запись, маршрутизировать пациентов, работать с листом ожидания и лидами, формировать профиль доктора	навыками составления рационального расписания приёма
Консультирует посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг	ПК-4. Консультирование пациентов об услугах клиники	виды и особенности стоматологических услуг (гигиена, лечение под микроскопом, отбеливание, имплантация, ортодонтия, ортопедия, хирургия); положение о гарантийных обязательствах	информировать пациента об услугах и этапах лечения; презентовать рекомендованный комплекс услуг; разъяснять условия гарантии	навыками информационно-сервисного сопровождения лечебного процесса
Обеспечивает контроль за сохранностью материальных ценностей; проводит расчёт с посетителями	ПК-5. Финансово-расчётные операции и работа с документами оплаты	порядок проведения расчёта; способы оплаты (в т.ч. рассрочка); состав пакета документов на налоговый вычет	проводить расчёт, вносить и сверять счета, обрабатывать входящие заявки, формировать документы для налогового вычета	навыками кассово-расчётных операций и материальной ответственности
Осуществляет работу по обслуживанию посетителей по телефону; информирует о режиме работы и услугах	ПК-6. Телефонная коммуникация, скрипты и продажи услуг	требования к телефонному общению; структуру звонка; скрипты работы с первичными и повторными пациентами; этапы продаж медицинской услуги	применять скрипты телефонного общения; вести клиентскую базу; презентовать коммерческое предложение; вести переписку с пациентами	техниками телефонной коммуникации и продаж медицинских услуг
Принимает меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций; рассматривает претензии, связанные с обслуживанием	ПК-7. Работа с возражениями, конфликтами и нестандартными ситуациями	типовые возражения пациентов и техники их отработки; алгоритм действий при проверках; регламент оказания неотложной помощи; порядок приёма пациента с острой болью	отрабатывать возражения и аргументировать кейсы; урегулировать претензии; действовать в конфликтных и нестандартных ситуациях	навыками бесконфликтного общения и действий в нестандартных и неотложных ситуациях

В результате освоения программы у слушателя совершенствуется комплекс знаний, умений и навыков в области организационно-сервисного, документационного и финансового сопровождения работы стоматологической организации, необходимый для обеспечения оптимального выполнения задач, возложенных на администратора клиники.

Документ об образовании. Лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаётся удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

1.3. Категория слушателей

К освоению программы допускаются лица, имеющие или получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Категория слушателей: администраторы, старшие администраторы, медицинские регистраторы, специалисты ресепшен и менеджеры по работе с клиентами стоматологических и иных медицинских организаций, а также лица, планирующие осуществлять данную профессиональную деятельность.

Входные требования к обучающимся: владение навыками пользователя персонального компьютера; базовые навыки делового общения. Медицинское образование не требуется.

1.4. Трудоемкость обучения

Трудоемкость программы составляет 72 академических часа и включает все виды учебной работы слушателя: лекционные и практические занятия, самостоятельную работу и итоговую аттестацию. Объем распределяется следующим образом: 70 академических часов — освоение 12 учебных модулей (в том числе 21 ч лекционных занятий, 31 ч практических занятий, 18 ч самостоятельной работы), 2 академических часа — итоговая аттестация. Итого по программе: лекции — 21 ч, практические занятия — 33 ч, самостоятельная работа — 18 ч.

1.5. Форма обучения

Форма обучения — заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Обучение проходит онлайн на образовательной платформе (ЭИОС). Срок освоения — 4 недели; недельная нагрузка — не более 18 академических часов. Академический час — 45 минут. Все учебные материалы, оценочные средства и промежуточная (итоговая) аттестация размещены в электронной информационно-образовательной среде и доступны обучающимся дистанционно, что обеспечивает возможность освоения программы в полном объеме независимо от места нахождения обучающегося.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН И КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

2.1. Учебный план

№	Наименование модуля	Всего	Лек.	Прак т.	Сам.	Промежуточная аттестация	ПК
1	Модуль 1. Сервис в холле и встреча посетителей	10	3	5	2	Тестирование + практическое задание	ПК-1, ПК-5
2	Модуль 2. Документационное сопровождение	9	3	4	2	Тестирование + практическое задание	ПК-2
3	Модуль 3. Запись пациентов и работа с лидами	7	2	3	2	Тестирование + практическое задание	ПК-3
4	Модуль 4. Услуги клиники	10	4	4	2	Тестирование + практическое задание	ПК-4

№	Наименование модуля	Всего	Лек.	Прак т.	Сам.	Промежуточная аттестация	ПК
5	Модуль 5. Должность и развитие	5	2	2	1	Тестирование + практическое задание	ПК-1, ПК-3
6	Модуль 6. Телефонная коммуникация и скрипты	10	3	5	2	Тестирование + практическое задание	ПК-6
7	Модуль 7. Работа с возражениями	7	2	3	2	Тестирование + практическое задание	ПК-6, ПК-7
8	Модуль 8. Аргументация кейсов	7	2	3	2	Тестирование + практическое задание	ПК-4, ПК-7
9	Модуль 9. Нестандартные ситуации	5	2	2	1	Тестирование + практическое задание	ПК-7
	Итоговая аттестация	2	—	2	—	Зачёт	ПК-1–7
ИТОГО		72	23	33	16		

Текущий контроль по каждому модулю осуществляется в ходе выполнения практических заданий и самоконтроля. Промежуточная аттестация проводится в форме тестирования и практического задания. Оценочные средства — раздел 7.

2.2. Календарный учебный график

Период обучения	Осваиваемые модули	Объём, ак. ч
1-я неделя	Модуль 1. Сервис в холле (10 ч); Модуль 2. Документационное сопровождение (частично, 8 ч)	18
2-я неделя	Модуль 2. Документационное сопровождение (окончание, 1 ч); Модуль 3. Запись и лиды (7 ч); Модуль 4. Услуги клиники (частично, 10 ч)	18
3-я неделя	Модуль 5. Должность и развитие (5 ч); Модуль 6. Телефония и скрипты (10 ч); Модуль 7 (частично, 3 ч)	18
4-я неделя	Модуль 7. Возражения (окончание, 4 ч); Модуль 8. Аргументация кейсов (7 ч); Модуль 9. Нестандартные ситуации (5 ч); Итоговая аттестация (2 ч)	18
ИТОГО		72

Примечание. Объём отдельных модулей может распределяться между смежными неделями при сохранении недельной нагрузки не более 18 академических часов и общего объёма 72 академических часа.

3. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ

Программа реализуется по модульному принципу и включает 9 учебных модулей. Ниже приведена рабочая программа каждого модуля: цель, формируемые компетенции с планируемыми результатами, тематический план с распределением часов, содержание, текущий контроль и промежуточная аттестация, учебно-методическое обеспечение. Оценочные средства по каждому модулю приведены в разделе 7 «Фонд оценочных средств».

3.1. Модуль 1. Сервис в холле и встреча посетителей

Цель модуля — формирование у слушателя навыков клиентоориентированного сервиса при встрече, сопровождении и расчёте с пациентом в холле стоматологической клиники.

Формируемые компетенции и планируемые результаты:

ПК	Знать	Уметь	Практические действия
ПК-1	стандарты клиентоориентированного сервиса; правила встречи и сопровождения посетителей; основы профессиональной этики и деонтологии; требования к внешнему виду и рабочему месту	встречать и сопровождать пациента; устанавливать контакт; создавать комфортную атмосферу; вести чек-листы рабочего дня	самостоятельно организует встречу и сопровождение пациента в холле в соответствии с сервисными стандартами; ведёт чек-лист рабочего дня
ПК-5	порядок проведения расчёта; способы оплаты (в т.ч. рассрочка); состав пакета документов на налоговый вычет	проводить расчёт, вносить и сверять счета, обрабатывать входящие заявки, формировать документы для налогового вычета	проведение кассово-расчётных операций.

Тематический план и распределение часов:

Тема	Лек.	Практ.	Сам.	Всего
Тема 1.1. НПА. Стандарты сервиса: общение в холле и встреча пациента	1	2	1	4
Тема 1.2. Сопровождение пациента: сервис при появлении, после кабинета и после лечения	1	2	1	4
Тема 1.3. Расчёт, оплата «Долями», реклама услуг	1	1	0	2
Итого по модулю	3	5	2	10

Содержание модуля.

Лекционные занятия. Нормативно-правовые основы работы стоматологической клиники. Общие требования к общению с клиентами в холле клиники. Встреча клиента: приём «шаг навстречу», установление контакта, приветствие. Медицинский сервис при появлении пациента. Медицинский сервис после выхода пациента из кабинета. Проведение расчёта с клиентом. Регламент оплаты системой «Долями». Медицинский сервис после завершённого лечения. Внутренняя реклама об инновациях в клинике.

Практические занятия. Отработка приёма «шаг навстречу» и сценария встречи пациента; ведение чек-листа рабочего дня; разбор сервисных ситуаций в холле; отработка проведения расчёта и сопровождения после лечения.

Самостоятельная работа. Изучение стандартов сервиса и деонтологии; подготовка к тестированию и практическому заданию.

Текущий контроль и промежуточная аттестация. Текущий контроль — самоконтроль по материалам модуля и тренировочные практические действия (без формальной оценки).

Промежуточная аттестация — тестирование (автоматическая проверка) и практическое задание (проверяет куратор). Шкала «зачтено» / «не зачтено» (для теста «зачтено» — 50 % и более верных ответов). Оценочные средства — раздел 7.

Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение. Текстовый конспект (презентация), практическое задание и тест в ЭИОС. Программное обеспечение: образовательная онлайн-платформа (ЭИОС). Справочная система: СПС «Гарант».

Литература по модулю.

Основная:

1. Шоул Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. — М.: Альпина Паблишер, 2022. — 390 с.
2. Сьюэлл К., Браун П. Клиенты на всю жизнь. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2025. — 224 с.

Дополнительная:

1. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. — М.: Юрайт, 2024. — 466 с.

3.2. Модуль 2. Документационное сопровождение

Цель модуля — формирование у слушателя навыков документационного сопровождения пациентов: оформления первичной документации, создания пакета документов на налоговый вычет и предоставления копий меддокументов.

Формируемые компетенции и планируемые результаты:

ПК	Знать	Уметь	Практические действия
ПК-2	порядок оформления договора на оказание платных медицинских услуг, информированного добровольного согласия, медицинской карты; требования ФЗ-323 и ФЗ-152	оформлять документы до подписания договора, перед консультацией и лечением; получать согласие на обработку персональных данных; предоставлять копии медицинских документов	корректно оформляет пакет первичной документации и обеспечивает защиту персональных данных пациента

Тематический план и распределение часов:

Тема	Лек.	Практ.	Сам.	Всего
Тема 2.1. Встреча первичного пациента и оформление медицинской карты	1	1	0	2
Тема 2.2. Оформление первичной документации (до договора, перед консультацией, перед лечением)	1	2	1	4
Тема 2.3. Налоговый вычет и копии медицинских документов	1	1	1	3
Итого по модулю	3	4	2	9

Содержание модуля.

Лекционные занятия. Регламент встречи первичных пациентов, сопровождение и создание медицинской карты. Оформление документов до подписания договора, перед консультацией и перед лечением. Документно-информационное сопровождение клиентов в холле. Регламент работы с отказом пациента в заполнении первичной документации.

Инструкция по предоставлению копий медицинских документов. Регламент по созданию пакета документов на налоговый вычет.

Практические занятия. Оформление пакета первичной документации; разбор ситуаций с отказом пациента от документации.

Самостоятельная работа. Изучение требований Ф3-323, Ф3-152; подготовка к тестированию и практическому заданию.

Текущий контроль и промежуточная аттестация. Текущий контроль — самоконтроль по материалам модуля и тренировочные практические действия (без формальной оценки). Промежуточная аттестация — тестирование (10 вопросов, автоматическая проверка) и практическое задание (проверяет куратор). Шкала «зачтено» / «не зачтено» (для теста «зачтено» — 50 % и более верных ответов).

Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение. Текстовый конспект (презентация), практическое задание и тест в ЭИОС. Программное обеспечение: образовательная онлайн-платформа (ЭИОС).

Литература по модулю.

Основная:

1. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
2. Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

Дополнительная:

1. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3.3. Модуль 3. Запись пациентов и работа с лидами

Цель модуля — формирование у слушателя навыков организации рациональной записи пациентов, маршрутизации по жалобам и работы с лидами (тикетами) в информационной системе.

Формируемые компетенции и планируемые результаты:

ПК	Знать	Уметь	Практические действия
ПК-3	регламенты записи и подтверждения пациентов; правила рациональной записи; принципы выбора врача по жалобам	вести расписание, подтверждать запись, маршрутизировать пациентов, работать с листом ожидания,	составляет рациональное расписание, подтверждает записи и маршрутизирует пациентов

Тематический план и распределение часов:

Тема	Лек.	Практ.	Сам.	Всего
Тема 3.1. Рациональная запись и регламент записи пациентов	1	2	1	4
Тема 3.2. Выбор врача по жалобам и работа с лидами (тикетами)	1	1	1	3

Тема	Лек.	Практ.	Сам.	Всего
Итого по модулю	2	3	2	7

Содержание модуля.

Лекционные занятия. Рациональная запись пациентов в расписании. Регламент записи пациентов на приём к стоматологу. Регламент выбора врача для записи пациентов по их жалобам. Инструкция по работе с лидами (тикетами) в информационной системе.

Практические занятия. Составление рационального расписания; маршрутизация пациентов по жалобам; работа с лидами (тикетами).

Самостоятельная работа. Изучение регламентов записи и маршрутизации; подготовка к тестированию и практическому заданию.

Текущий контроль и промежуточная аттестация. Текущий контроль — самоконтроль по материалам модуля и тренировочные практические действия (без формальной оценки). Промежуточная аттестация — тестирование (10 вопросов, автоматическая проверка) и практическое задание (проверяет куратор). Шкала «зачтено» / «не зачтено» (для теста «зачтено» — 50 % и более верных ответов).

Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение. Текстовый конспект (презентация), практическое задание и тест в ЭИОС. Программное обеспечение: образовательная онлайн-платформа (ЭИОС).

Литература по модулю.

Основная:

1. Сьюэлл К., Браун П. Клиенты на всю жизнь. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2025. — 224 с.

Дополнительная:

1. Шоул Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. — М.: Альпина Паблишер, 2022. — 390 с.

3.4. Модуль 4. Услуги клиники

Цель модуля — формирование у слушателя знаний об услугах стоматологической клиники и навыков информирования пациентов об услугах в рамках компетенции администратора.

Формируемые компетенции и планируемые результаты:

ПК	Знать	Уметь	Практические действия
ПК-4	виды и особенности стоматологических услуг; этапы лечения; границы компетенции администратора	информировать пациента об услугах и этапах лечения в рамках своей компетенции; разъяснять условия гарантии; направлять к врачу	предоставляет пациенту корректную информацию об услугах организации, не выходя за границы компетенции администратора

Тематический план и распределение часов:

Тема	Лек.	Практ.	Сам.	Всего
Тема 4.1. Гигиена, отбеливание ZOOM 3 и аппарат «Вектор»	1	1	1	3

Тема	Лек.	Практ.	Сам.	Всего
Тема 4.2. Лечение под микроскопом, ортодонтия и ортопедия	1	1	0	2
Тема 4.3. Хирургия, имплантация: виды, этапы и регламент проведения	2	2	1	5
Итого по модулю	4	4	2	10

Содержание модуля.

Лекционные занятия. Аппарат «Вектор» в современной стоматологии. Отбеливание зубов ZOOM 3. Гигиена полости рта. Лечение зубов под микроскопом: преимущества и особенности. Ортодонтические тезисы. Ортопедические тезисы. Хирургические тезисы. Имплантация зубов: полное руководство. Виды имплантации зубов. Регламент проведения дентальной имплантации и последующего протезирования.

Практические занятия. Составление информационных тезисов по каждому виду услуг для пациента; разбор кейсов с вопросами об услугах; отработка информирования в рамках компетенции администратора (без постановки диагноза).

Самостоятельная работа. Изучение описаний услуг и этапов лечения; изучение регламента имплантации; подготовка к тестированию и практическому заданию.

Текущий контроль и промежуточная аттестация. Текущий контроль — самоконтроль по материалам модуля и тренировочные практические действия (без формальной оценки). Промежуточная аттестация — тестирование (10 вопросов, автоматическая проверка) и практическое задание (проверяет куратор). Шкала «зачтено» / «не зачтено» (для теста «зачтено» — 50 % и более верных ответов).

Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение. Текстовый конспект (презентация), практическое задание и тест в ЭИОС. Программное обеспечение: образовательная онлайн-платформа (ЭИОС). Справочная система: СПС «Гарант».

Литература по модулю.

Основная:

1. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Дополнительная:

1. Шоул Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. — М.: Альпина Паблишер, 2022. — 390 с.

3.5. Модуль 5. Должность и развитие

Цель модуля — формирование у слушателя представления о должностных обязанностях и правах администратора, а также навыков планирования профессионального развития.

Формируемые компетенции и планируемые результаты:

ПК	Знать	Уметь	Практические действия
ПК-1	стандарты клиентоориентированного сервиса; правила встречи и сопровождения посетителей;	встречать и сопровождать пациента; устанавливать контакт; создавать комфортную атмосферу;	самостоятельно организует встречу и сопровождение пациента в холле в

ПК	Знать	Уметь	Практические действия
	основы профессиональной этики и деонтологии; требования к внешнему виду и рабочему месту		соответствии с сервисными стандартами;

Тематический план и распределение часов:

Тема	Лек.	Практ.	Сам.	Всего
Тема 5.1. Должностная инструкция: функции, права и ответственность	1	1	1	3
Тема 5.2. Индивидуальный план развития и границы компетенции	1	1	0	2
Итого по модулю	2	2	1	5

Содержание модуля.

Лекционные занятия. Индивидуальный план развития администратора: структура, заполнение, применение. Должностная инструкция администратора: функции, права, обязанности, ответственность, границы компетенции.

Практические занятия. Анализ должностной инструкции; разбор ситуаций на определение границ компетенции администратора.

Самостоятельная работа. Изучение должностной инструкции и квалификационных требований; подготовка к тестированию и практическому заданию.

Текущий контроль и промежуточная аттестация. Текущий контроль — самоконтроль по материалам модуля и тренировочные практические действия (без формальной оценки). Промежуточная аттестация — тестирование (10 вопросов, автоматическая проверка) и практическое задание (проверяет куратор). Шкала «зачтено» / «не зачтено» (для теста «зачтено» — 50 % и более верных ответов).

Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение. Текстовый конспект (презентация), практическое задание и тест в ЭИОС. Программное обеспечение: образовательная онлайн-платформа (ЭИОС).

Литература по модулю.

Основная:

1. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. — М.: Юрайт, 2024. — 466 с.

Дополнительная:

1. Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. — М.: Юрайт, 2025. — 319 с.

3.6. Модуль 6. Телефонная коммуникация и скрипты

Цель модуля — формирование у слушателя навыков телефонной коммуникации с пациентами с применением скриптов, работы с клиентской базой и ведения деловой переписки.

Формируемые компетенции и планируемые результаты:

ПК	Знать	Уметь	Практические действия
ПК-6	требования к телефонному общению; структуру звонка; скрипты работы с первичными и повторными пациентами; правила деловой переписки	применять скрипты телефонного общения; вести клиентскую базу; информировать пациента; вести переписку	проводит входящие и исходящие звонки по установленной структуре с применением скриптов; ведёт клиентскую базу

Тематический план и распределение часов:

Тема	Лек.	Практ.	Сам.	Всего
Тема 6.1. Требования к телефонному общению и структура звонка	1	2	1	4
Тема 6.2. Скрипты для первичных пациентов, по имплантации	1	2	1	4
Тема 6.3. Клиентская база, переписка и правила разговора с пациентами	1	1	0	2
Итого по модулю	3	5	2	10

Содержание модуля.

Лекционные занятия. Алгоритмы и скрипты в работе администратора стоматологической клиники. Общие требования к общению администратора по телефону. Структура звонка. Общение с первичными пациентами по телефону. Приложения к общению администратора по телефону. Инструкция по работе с клиентской базой. Скрипты. Скрипт: входящий звонок — вопрос по имплантации. Тезисы по переписке с пациентами. Тезисы по правилам разговора с пациентами.

Практические занятия. Отработка структуры входящего и исходящего звонка; применение скриптов для первичных и повторных пациентов; работа с клиентской базой; составление скрипта по имплантации; отработка переписки с пациентами.

Самостоятельная работа. Изучение скриптов и тезисов; изучение правил ведения переписки; подготовка к тестированию и практическому заданию.

Текущий контроль и промежуточная аттестация. Текущий контроль — самоконтроль по материалам модуля и тренировочные практические действия (без формальной оценки). Промежуточная аттестация — тестирование (10 вопросов, автоматическая проверка) и практическое задание (проверяет куратор). Шкала «зачтено» / «не зачтено» (для теста «зачтено» — 50 % и более верных ответов).

Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение. Текстовый конспект (презентация), практическое задание и тест в ЭИОС. Программное обеспечение: образовательная онлайн-платформа (ЭИОС).

Литература по модулю.

Основная:

1. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. — М.: Юрайт, 2024. — 466 с.
2. Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. — М.: Юрайт, 2025. — 319 с.

Дополнительная:

1. Шоул Дж. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество. — М.: Альпина Паблишер, 2022. — 390 с.

3.7. Модуль 7. Работа с возражениями

Цель модуля — формирование у слушателя навыков отработки типовых возражений пациентов (базовые, «молодой доктор», на имплантацию и брекетy) в рамках компетенции администратора.

Формируемые компетенции и планируемые результаты:

ПК	Знать	Уметь	Практические действия
ПК-6	требования к телефонному общению; структуру звонка; скрипты работы с первичными и повторными пациентами; правила деловой переписки	применять скрипты телефонного общения; вести клиентскую базу; информировать пациента; вести переписку	проводит входящие и исходящие звонки по установленной структуре с применением скриптов; ведёт клиентскую базу
ПК-7	типовые возражения пациентов и техники их отработки; алгоритм действий в конфликте; регламент оказания неотложной помощи; порядок приёма пациента с острой болью	отрабатывать возражения; урегулировать претензии; действовать в конфликтных и неотложных ситуациях по регламенту	отрабатывает типовые возражения и действует по регламенту в конфликтных и неотложных ситуациях

Тематический план и распределение часов:

Тема	Лек.	Практ.	Сам.	Всего
Тема 7.1. Базовый алгоритм отработки возражений и основные возражения	1	2	1	4
Тема 7.2. Возражения «Молодой доктор», на имплантацию и на брекетy	1	1	1	3
Итого по модулю	2	3	2	7

Содержание модуля.

Лекционные занятия. Базовый алгоритм отработки возражения: выслушать — понять — уточнить — аргументировать. Отработка базовых возражений. Отработка возражения «Молодой доктор». Отработка возражений на имплантацию. Отработка возражений на брекетy.

Практические занятия. Отработка ответов на базовые возражения в ролевых ситуациях; разбор возражений «молодой доктор», на имплантацию, на брекетy; составление аргументированных ответов.

Самостоятельная работа. Изучение техник отработки возражений; подготовка к тестированию и практическому заданию.

Текущий контроль и промежуточная аттестация. Текущий контроль — самоконтроль по материалам модуля и тренировочные практические действия (без формальной оценки). Промежуточная аттестация — тестирование (10 вопросов, автоматическая проверка) и практическое задание (проверяет куратор).

Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение. Текстовый конспект (презентация), практическое задание и тест в ЭИОС. Программное обеспечение: образовательная онлайн-платформа (ЭИОС).

Литература по модулю.

Основная:

1. Ткаченко Д. Работа с возражениями и отказами: 300 приёмов. — М.: Альпина Паблишер, 2025. — 402 с.

Дополнительная:

1. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. — М.: Юрайт, 2024. — 466 с.

3.8. Модуль 8. Аргументация кейсов

Цель модуля — формирование у слушателя навыков аргументации клинических кейсов: мотивации пациентов на рекомендованное лечение в рамках компетенции администратора.

Формируемые компетенции и планируемые результаты:

ПК	Знать	Уметь	Практические действия
ПК-4	виды и особенности стоматологических услуг; этапы лечения; положение о гарантийных обязательствах; границы компетенции администратора	информировать пациента об услугах и этапах лечения в рамках своей компетенции; разъяснять условия гарантии; направлять к врачу	предоставляет пациенту корректную информацию об услугах организации, не выходя за границы компетенции администратора
ПК-7	типовые возражения пациентов и техники их отработки; алгоритм действий в конфликте; регламент оказания неотложной помощи; порядок приёма пациента с острой болью	отрабатывать возражения; урегулировать претензии; действовать в конфликтных и неотложных ситуациях по регламенту	отрабатывает типовые возражения и действует по регламенту в конфликтных и неотложных ситуациях

Тематический план и распределение часов:

Тема	Лек.	Практ.	Сам.	Всего
Тема 8.1. Аргументация кейсов: частичное лечение, вторичный кариес и имплантация	1	2	1	4
Тема 8.2. Аргументация кейсов: ортодонтия, коронки и переписка с пациентами	1	1	1	3
Итого по модулю	2	3	2	7

Содержание модуля.

Лекционные занятия. Аргументация для кейса: «мне только мостик подклеить» — а рекомендован целый комплекс. Вторичный кариес под старой пломбой. Мотивация пациента на имплантацию удалённого зуба без откладывания. Ортодонтия — пациент не мотивирован. Ортодонтия — пациент не осознаёт проблему. Рекомендовано 4 коронки вместо пломбы. Аргументация в переписке.

Практические занятия. Разбор клинических кейсов и аргументация рекомендованного лечения в рамках компетенции администратора; отработка аргументации в переписке.

Самостоятельная работа. Изучение кейсов и аргументов; подготовка к тестированию и практическому заданию.

Текущий контроль и промежуточная аттестация. Текущий контроль — самоконтроль по материалам модуля и тренировочные практические действия (без формальной оценки). Промежуточная аттестация — тестирование (10 вопросов, автоматическая проверка) и практическое задание (проверяет куратор). Шкала «зачтено» / «не зачтено» (для теста «зачтено» — 50 % и более верных ответов).

Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение. Текстовый конспект (презентация), практическое задание и тест в ЭИОС. Программное обеспечение: образовательная онлайн-платформа (ЭИОС).

Литература по модулю.

Основная:

1. Ткаченко Д. Работа с возражениями и отказами: 300 приёмов. — М.: Альпина Паблишер, 2025. — 402 с.

Дополнительная:

1. Сьюэлл К., Браун П. Клиенты на всю жизнь. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2025. — 224 с.

3.9. Модуль 9. Нестандартные ситуации

Цель модуля — формирование у слушателя навыков действий в нестандартных и неотложных ситуациях: алгоритма при проверке, регламента неотложной помощи, приёма пациента с острой болью.

Формируемые компетенции и планируемые результаты:

ПК	Знать	Уметь	Практические действия
ПК-7	типовые возражения пациентов и техники их отработки; алгоритм действий в конфликте; регламент оказания неотложной помощи; порядок приёма пациента с острой болью	отрабатывать возражения; урегулировать претензии; действовать в конфликтных и неотложных ситуациях по регламенту	отрабатывает типовые возражения и действует по регламенту в конфликтных и неотложных ситуациях

Тематический план и распределение часов:

Тема	Лек.	Практ.	Сам.	Всего
Тема 9.1. Нестандартные ситуации и регламент неотложной помощи	1	1	1	3
Тема 9.2. Алгоритм действий при проверке и приёме пациента с острой болью	1	1	0	2
Итого по модулю	2	2	1	5

Содержание модуля.

Лекционные занятия. Общение с клиентом в разных ситуациях. Работа с пациентами при нестандартных ситуациях в клинике. Регламент по оказанию неотложной помощи в

звене «врач — ассистент — администратор». Алгоритм действия администратора при проверке. Регламент: приём пациента с острой болью.

Практические занятия. Разбор нестандартных ситуаций; отработка алгоритма действий при ухудшении состояния пациента; отработка алгоритма при проверке; разбор приёма пациента с острой болью.

Самостоятельная работа. Изучение регламентов неотложной помощи и действий при проверке; подготовка к тестированию и практическому заданию.

Текущий контроль и промежуточная аттестация. Текущий контроль — самоконтроль по материалам модуля и тренировочные практические действия (без формальной оценки). Промежуточная аттестация — тестирование (10 вопросов, автоматическая проверка) и практическое задание (проверяет куратор). Шкала «зачтено» / «не зачтено» (для теста «зачтено» — 50 % и более верных ответов).

Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение. Текстовый конспект (презентация), практическое задание и тест в ЭИОС. Программное обеспечение: образовательная онлайн-платформа (ЭИОС). Справочная система: СПС «Гарант».

Литература по модулю.

Основная:

1. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Дополнительная:

1. Ткаченко Д. Работа с возражениями и отказами: 300 приёмов. — М.: Альпина Паблишер, 2025. — 402 с.

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Оценка качества освоения программы включает промежуточную аттестацию по модулям и итоговую аттестацию. Оценочные средства максимально приближены к условиям профессиональной деятельности администратора.

4.1. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится по итогам освоения каждого модуля в форме тестирования и выполнения практического задания (в соответствии с учебным планом). Тестирование проверяется автоматически в ЭИОС; практические задания проверяет куратор программы. Результат оценивается по шкале «зачтено» / «не зачтено».

4.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация проводится в форме итогового тестирования (30 вопросов, автоматическая проверка) и выполнения итогового практического задания (кейса), проверяемого куратором. Оценка выставляется по шкале «зачтено» / «не зачтено». Итоговая аттестация не может быть заменена оценкой по итогам промежуточной аттестации.

4.3. Критерии оценивания

Тестирование:

Оценка	Шкала (доля верных ответов)
Зачтено	от 50 % до 100 % верных ответов
Не зачтено	от 0 % до 49 % верных ответов

Защита практического задания (кейса):

Оценка	Критерии
Зачтено	Слушатель демонстрирует освоение планируемых результатов, верно применяет регламенты и сервисные стандарты, обоснованно аргументирует решения по кейсу, корректно оформляет документы.
Не зачтено	Слушатель не показал освоение планируемых результатов, допустил существенные ошибки в применении регламентов и оформлении документов, не справился с заданием.

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

5.1. Требования к квалификации педагогических кадров

Образовательный процесс обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими образование, соответствующее профилю модуля, и (или) опыт практической деятельности в соответствующей сфере. Сопровождение слушателей, проверку практических заданий и обратную связь осуществляет куратор программы.

5.2. Организация обучения в электронной информационно-образовательной среде

Зачисление и доступ. После заключения договора слушателю предоставляется персональный доступ в личный кабинет на образовательной платформе (ЭИОС). Данные для входа направляются на электронную почту слушателя.

Личный кабинет. В личном кабинете доступны: все учебные материалы по модулям (текстовые конспекты, презентации, методические материалы), практические задания, тесты, а также сведения о ходе освоения программы, результатах аттестации и прогрессе по модулям.

Учебные материалы. Материалы структурированы по модулям. Внутри каждого модуля последовательно размещены: текстовый конспект (презентация), материалы для самостоятельной работы, практическое задание, тест промежуточной аттестации. Переход к следующему модулю открывается после получения «зачтено» по текущему.

Сдача заданий и обратная связь. Практические задания выполняются слушателем самостоятельно и загружаются на платформу. Куратор проверяет работы по критериям, даёт обратную связь и разбор. Тесты проверяются автоматически.

Фиксация результатов. Результаты тестирования и проверки практических заданий фиксируются платформой автоматически и доступны слушателю в личном кабинете. Итоговые результаты являются основанием для выдачи удостоверения.

Техническая поддержка. В течение всего периода обучения слушатель может обращаться к куратору через инструменты платформы или по электронной почте. Техническая поддержка по работе платформы осуществляется службой поддержки образовательной платформы.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1 Нормативные правовые акты:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
4. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
5. Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
6. Приказ Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».
7. Постановление Минтруда России от 21.08.1998 № 37 (квалификационная характеристика должности «Администратор»).

Основная литература:

1. Шоул Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. — М.: Альпина Паблишер, 2022. — 390 с.
2. Сьюэлл К., Браун П. Клиенты на всю жизнь. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2025. — 224 с.
3. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. — М.: Юрайт, 2024. — 466 с.

Дополнительная литература:

1. Ткаченко Д. Работа с возражениями и отказами: 300 приёмов. — М.: Альпина Паблишер, 2025. — 402 с.
2. Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. — М.: Юрайт, 2025. — 319 с.

Программное обеспечение и информационные системы:

Образовательная онлайн-платформа (система дистанционного обучения с функциями размещения учебных материалов, тестирования и учёта результатов). Справочная система: СПС «Гарант» (<https://www.garant.ru>). Ресурсы сети «Интернет»: официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации (<https://minzdrav.gov.ru>).

6.3. Методические рекомендации для слушателей по освоению программы

Изучать программу рекомендуется в последовательности, обозначенной в её содержании. Обучение проходит онлайн на платформе Skillspace: по каждому модулю

слушатель знакомится с теоретическими материалами (видеолекциями, конспектами), затем выполняет практические задания и проходит промежуточный контроль. Практические задания приближены к реальным рабочим ситуациям администратора..

Самостоятельная работа включает изучение рекомендованных материалов, отработку скриптов и регламентов, оформление учебных документов и подготовку к промежуточной и итоговой аттестации. Консультации преподавателей предоставляются в дистанционном формате в течение всего периода обучения.