



«Индекс потребительской лояльности (NPS®) как эффективный инструмент оценки образовательного процесса»

Сенченко А.Ю.
Красноярский государственный медицинский университет
имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого

за 73 года
около
40 тыс
врачей

более 90%
врачей
Красноярского края
наши
выпускники



2116
работающих

786 человек
ППС:
155 д. м. н.
448 к. м. н.



ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ РАБОТА КАФЕДРЫ УПРАВЛЕНИЯ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

2014-2015 гг.



**Слушатели
ДПО**

**Профессиональная
переподготовка ОЗиОЗ**
2014 г. – 77 чел. / 4 инд.
2015 г. – 71 чел. / 11 инд.

**Повышение
квалификации ОЗиОЗ**
2014 г. – 62 чел.
2015 г. – 90 чел.

**Тематическое
усовершенствование**
2014 г. – 189 чел.
2015 г. – 113 чел.



Экономисты МО

2015 г.
**Красноярский
край – 92 чел.**
**Иркутская обл. –
86 чел.**



Ординаторы

2014 г. – 120 чел.
2015 г. – 120 чел.



**Интерны
УСД**

2014 г. - 26 чел.
2015 г. – 14 чел.

ВЫНУЖДЕННЫЙ СПРОС



СЕРТИФИКАТ	
А № 2639875	
Настоящий сертификат выдан _____	
в том, что он(а) сдал(а) квалификационный экзамен.	
Решением экзаменационной квалификационной комиссии при _____	
от « ____ » _____ г. протокол № _____	
присвоена специальность _____	
Сертификат действителен пять лет.	
М. П.	Председатель экзаменационной квалификационной комиссии
	Секретарь
Город _____	
Регистрационный № _____	
« ____ » _____ г.	

Вынужденный спрос на образовательную услугу является деструктивным элементом во взаимоотношениях между производителем и потребителем.



Потребитель, минимизируя свои требования к качеству образовательной услуги, побуждает производителя услуги снижать требования к обучаемым в рамках контроля знаний и посещаемости.

СОСТОЯНИЕ РАВНОВЕСИЯ



ПУТИ РЕШЕНИЯ



1. Разделение обучения на аудиторную и дистанционную часть (цикл профессиональной переподготовки)

- 2 недели - лекции
- 2 недели - семинарские и практические занятия в малых группах
- 9 недель - дистанционное обучение (организация здравоохранения, экономика здравоохранения, правовые вопросы организации здравоохранения, менеджмент здравоохранения, подготовка курсовой работы).
- 3 недели семинарские и практические занятия в малых группах.
- 3 этапный экзамен
- публичная защита курсовых работ (лучшие работы представляются на Сибирской научно-практической конференции «Здравоохранение будущего: экономика, управление и право»).

2. Практические занятия – тренинги развития управленческих навыков



- 1) Неумение работать в команде
- 2) Стремление решить проблему, не выявив её причины
- 3) Неумение мыслить системно (узкий взгляд на проблему)
- 4) Неумение ставить цель и задачи
- 5) Слабые навыки планирования
- 6) Неумение принимать нестандартные решения
- 7) и т.д. и т.п.



Проблемы руководителей медицинских организаций



Слаборазвитые управленческие компетенции

**Слабая ориентация в вопросах экономики здравоохранения и
медицинского права**

Мотивация не на достижения, а на избегание неудач

«Большой рот и маленькие уши»

Непонимание своего места в организации

Неумение устанавливать и поддерживать взаимоотношения

Хронический стресс и профессиональное выгорание

3. Анализ результатов обучения

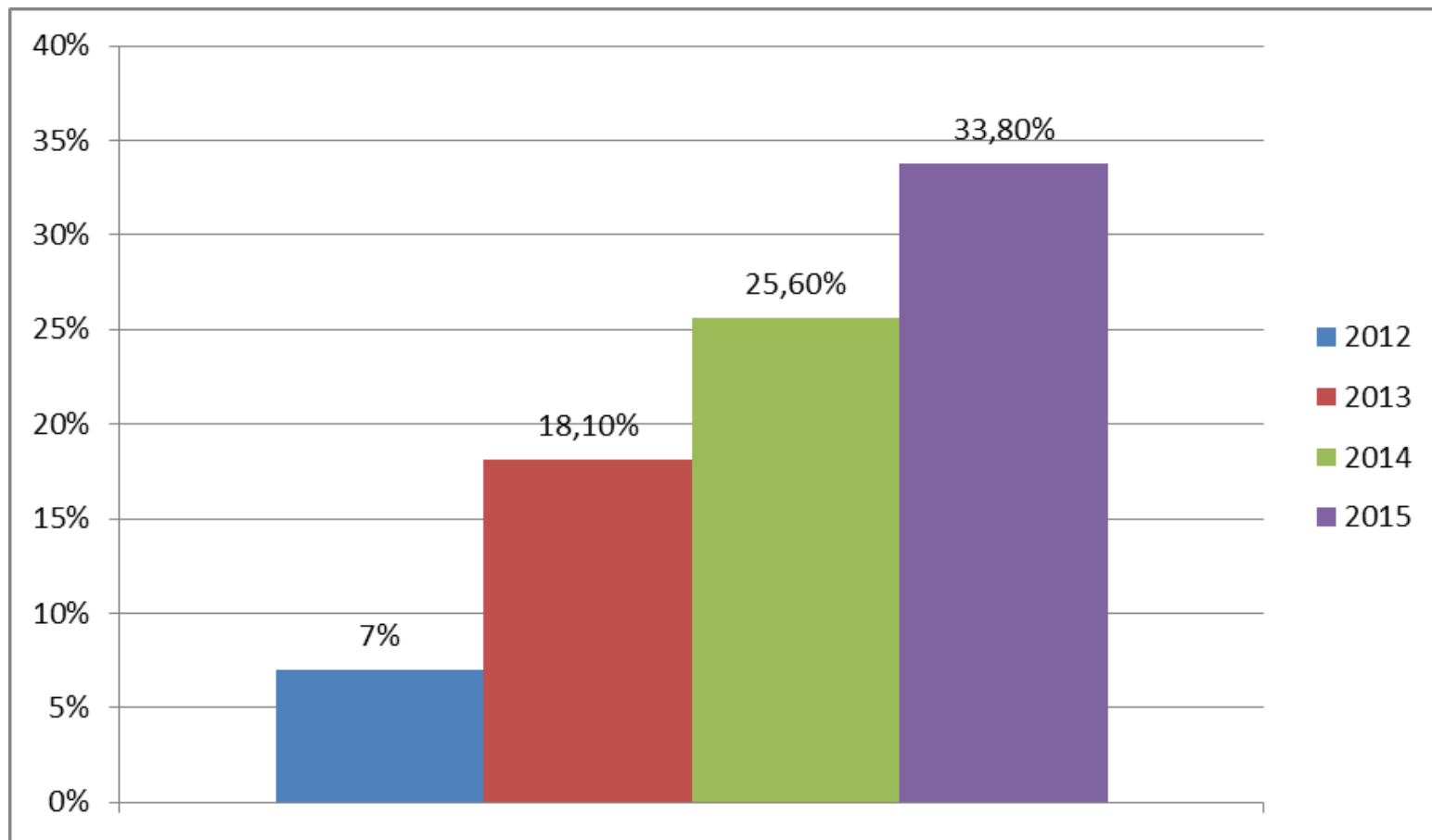
- *В качестве инструмента оценки деятельности преподавателей используются*
 - 1) модифицированная анкета, применяемая в Университете, - оценка даётся не только всему циклу, но и каждому преподавателю.
 - 2) Индекс потребительской лояльности (NPS)

1 вопрос: Какова вероятность того, что Вы порекомендуете нас Вашим друзьям?



2 вопрос: Какова основная причина такой оценки?

NPS циклов профессиональной переподготовки по ОЗиОЗ



**Благодарим за внимание !
Успехов и процветания!**

**Сенченко Алексей
Юрьевич, к.м.н., доцент
sentchenko@mail.ru**