

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

Силабус навчальної дисципліни

«Управління бізнес-процесами у закладах охорони здоров'я»

Обсяг навчальної дисципліни	Загальна кількість годин на дисципліну: 90 годин, 3 кредити. Семестр: 3, 4 семестр. 2 рік навчання
Дні, час, місце проведення навчальної дисципліни	За розкладом занять. Кафедра менеджменту охорони здоров'я. Одеса, вул. Пастера, 2б.
Викладач(-і)	завідувач кафедри, к.е.н., доц. Рудінська Олена Володимирівна професор кафедри, д.е.н., проф. Мартинюк Олена Анатоліївна професор кафедри, д.е.н., доц. Борщ Вікторія Ігорівна
Контактна інформація	Довідки за телефонами: Гузь Дар'я Олександрівна, відповідальна за організаційно-виховну роботу кафедри +380962228051 daria.huz@onmedu.edu.ua Дергунова Ольга Ігорівна, лаборант кафедри +380932368307 Е-mail: kafedramoz@onmedu.edu.ua Очні консультації: з 14.00 до 16.00 кожного четверга Онлайн-консультації: з 16.00 до 18.00 кожного четверга. Посилання на онлайн-консультацію надається кожній групі під час занять окремо.

КОМУНІКАЦІЯ

Комунікація зі здобувачами буде здійснюватися аудиторно (очно).

Під час дистанційного навчання комунікація здійснюється через платформу Microsoft Teams, а також через листування електронною поштою, месенджери Viber (через створені у Viber групи для кожної групи, окремо через старосту групи).

АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Предметом вивчення є діяльність управлінського персоналу щодо забезпечення, планування, та організації управлінських технологічних та інформаційних бізнес процесів в закладах охорони здоров'я

Пререквізити: українська мова (за професійним спрямуванням), медична

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

інформатика, медична деонтологія, основи педагогіки в вищій школі, філософія з циклом академічної доброчесності, соціальна медицина, громадське здоров'я, соціологія та медична соціологія, конфліктологія, правовий статус суб'єктів медичних правовідносин, імідж лікаря.

Постреквізити: управління в охороні здоров'я, соціальна відповідальність медичного бізнесу, ефективність використання ресурсів медичного закладу, управління маркетинговою діяльністю закладів охорони здоров'я.

Мета – опанування здобувачем теоретичних знань про створення економічних інформаційних систем, головних термінів і теоретично-методичних підходів до процесно-орієнтованого управління закладом охорони здоров'я, та формування професійних компетентностей в управлінні та організації моделювання і документованого опису бізнес-процесів, застосування методики їх вимірювання, оцінки і регламентування в умовах конкретних ситуацій в процесі діяльності медичного закладу.

Завдання дисципліни:

- Отримати цілісне уявлення про сутність процесного підходу до управління закладом охорони здоров'я, його особливості, класифікацію бізнес-процесів, а також категорійний апарат;
- Засвоїти технології моделювання та процедури опису бізнес-процесів закладу охорони здоров'я;
- Отримання знань про інструменти та методи в управлінні бізнес-процесами з використанням методології IDEF, ARIS, BPM;
- Отримання знань та вмінь проведення оцінки ефективності бізнес-процесів закладу охорони здоров'я за допомогою системи збалансованих показників BSC та KPI;
- Набути вмінь та навичок моніторингу та контролю параметрів бізнес-процесів закладу охорони здоров'я;
- Набути практичних навичок щодо вибору методів аналізу бізнес-процесів закладу охорони здоров'я;
- Формування вміння реінжинірингу та покращення бізнес-процесів закладу охорони здоров'я;
- Набути здібностей проектування окремих ланцюжків бізнес-процесів закладу охорони здоров'я.

Очікувані результати:

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен:

Знати:

- основні поняття бізнес-процесу і його складових елементів в медицині, зокрема в закладах охорони здоров'я державної та приватної форм власності;

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

- базові засади методів аналізу і збору інформації при описі бізнес-процесів закладу охорони здоров'я;
- альтернативні моделі в організації управління закладами охорони здоров'я;
- порядок побудови моделі ланцюжка бізнес-процесів в закладі охорони здоров'я;
- вимоги до підготовки документів з управління бізнес-процесами закладу охорони здоров'я;
- зміст управління ресурсами бізнес-процесу в закладі охорони здоров'я;
- порядок дій щодо формування баз даних про стан протікання бізнес-процесів в закладі охорони здоров'я.

Вміти:

- описувати бізнес-процеси закладу охорони здоров'я;
- ідентифікувати бізнес-процеси при формуванні ланцюжка доданої споживчої цінності бізнес-процесу закладу охорони здоров'я;
- конструювати моделі бізнес-процесів закладу охорони здоров'я;
- визначати фактори, що обумовлюють стан та якість бізнес-процесу закладу охорони здоров'я;
- ідентифікувати бізнес-процеси, що необхідні для розробки і впровадження системного управління закладу охорони здоров'я;
- оцінювати ефективність і результативність бізнес-процесів закладу охорони здоров'я;
- формувати документи, що необхідні для функціонування бізнес-процесів закладу охорони здоров'я.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна буде викладатися у формі семінарів (30 аудиторних годин); організації самостійної роботи здобувача (60 годин).

Методи навчання.

Практичні заняття:

- словесні методи: бесіда, пояснення, дискусія, обговорення проблемних ситуацій;
- наочні методи: ілюстрація (у тому числі мультимедійні презентації);
- практичні методи: кейс-стаді, вирішення ситуаційних завдань (в т.ч. розрахункових).

Самостійна робота:

- самостійна робота з рекомендованою основною та додатковою літературою, з електронними інформаційними ресурсами, підготовка до

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

практичних занять;

- самостійне виконання індивідуального завдання, підготовка презентації для захисту індивідуального завдання.

Зміст навчальної дисципліни:

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ В ЗАКЛАДАХ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Тема 1. Загальна характеристика процесного підходу до управління закладами охорони здоров'я

Тема 2. Вибір методів аналізу і збору інформації при описі бізнес-процесів закладу охорони здоров'я

Тема 3. Оцінка ефективності бізнес-процесів закладу охорони здоров'я за допомогою системи збалансованих показників BSC та KPI

МІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ФОРМУВАННЯ КЛЮЧОВИХ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ЗАКЛАДІВ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ

Тема 4. Формування ключових бізнес-процесів закладів охорони здоров'я, пов'язаних із споживачем

Тема 5. Методики реінжинірингу та покращення бізнес-процесів закладу охорони здоров'я

МІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. ФОРМУВАННЯ ДОПОМІЖНИХ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ЗАКЛАДІВ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Тема 6. Моніторинг та контроль параметрів допоміжних та підтримуючих бізнес-процесів закладу охорони здоров'я

Тема 7. Аналітичні процедури бізнес-аудиту в закладі охорони здоров'я

Перелік рекомендованої літератури:

Основна:

1. Апопій В.В., Середа С.А, Шутковська Н.О. Реінжинірінг бізнес-процесів: навч.посіб.для вивчення курсу та сам., індивід.роботи студ. Львів: Вид-во Львів, комерц.акад., 2013. 159 с.
2. Ареф'єва, О. В. Бізнес-процеси підприємств сфери послуг: фактори, формування, конкурентноспроможність [Текст]: [монографія] / О. В. Ареф'єва, Т. В. Луцька; Європейський ун-т. Київ. : Вид. Європейського ун-ту, 2009. 96 с.
3. Данченко О.Б. Практичні аспекти реінжинірингу бізнес-процесів. Київ: Університет економіки та права «КРОК», 2017. 238 с.
4. Лепейко Т. І. Котлик А. В. Реінжинірінг бізнес-процесів: навч. посібн. у схемах і таблицях. Харків: Вид. ХНЕУ, 2009. 80 с.
5. Мартинюк О.А. Впровадження бізнес-процесів для підвищення

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

- конкурентоспроможності медичних закладів. "Східна Європа: економіка, бізнес та управління". 2016. №2. URL: <http://www.easterneurope-bm.in.ua/index.php/2-2016-ukr>
6. Мартинюк О.А. Курдибанська Н.Ф. Впровадження системи управління якістю в медичних закладах. Причорноморські економічні студії. 2016. №6. С. 75-79.
 7. Репин В. В. Елиферов В. Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2013. 544 с.
 8. Управління бізнес-процесами підприємства. Комплексний тренінг: навч. посіб. / П. Г. Банщикова [та ін.]; Держ. вищ. навч. закл. "Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана". Київ: КНЕУ, 2010. 283 с.
 9. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія / Л. Г. Шемаєва, К. С. Безгін, К. Г. Наумік, В. В. Ушкальов. Харків: ХНЕУ, 2009. 239 с.
 10. Handbook of research on business process modeling / Ed. by Jorge Cardoso and Wil van der Aalst. – Hershey PA, London : Information Science Reference, 2009. – 607 (XXV) p.
 - 11.24. Six Sigma + Lean Toolset: Executing Improvement Projects Successfully / Ed. by Stephan Lunau; Translated by Astrid Schmitz. – Berlin : Springer-Verlag, 2008. – 315 (VIII) p.
 - 12.25. Smith R. F. Business Process Management and the Balanced Scorecard: Using Processes as Strategic Drivers / Ralph F. Smith. – Hoboken, New Jersey : John Wiley & Sons, 2007. – 228 (X) p.

Додаткова:

1. Бізнес-планування в охороні здоров'я: навчально-методичний посібник для керівників закладів охорони здоров'я за спеціальністю "Організація та управління охороною здоров'я / Ю.В. Вороненко, В.М. Пащенко; за заг. ред. Ю.В. Вороненка. Київ: Генеза, 2016. 334 с.
2. Кизим М. О. Збалансована система показників: [монографія] / М. О. Кизим, А. А. Пилипенко, В. А. Зінченко. Харків: ВД "ІНЖЕК", 2007. 192 с.
3. Мартинюк О.А., Серебрянникова Н.І. Менеджмент та адміністративне управління: навчальний посібник.. Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2017. 540 с.
4. Менеджмент та маркетинг в охороні здоров'я: електронний навчально-методичний посібник / В.І. Борщ, О.В. Рудінська, Н.Л. Кусик. Одеса: ОНМедУ, 2022. (укр. та англ. мовами)
5. Основи менеджменту та маркетингу в медицині: навчальний посібник / В.Г. Шутурмінський, Н.Л. Кусик, О.В. Рудінська. Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2020. 176 с.
6. Мельниченко С. В. Шеєнкова К. А. Управління бізнес-процесами в туризмі: монографія. Київ. нац. торг.-екон. ун-т. Київ : КНТЕУ, 2015. 263 с.

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту охорони здоров'я

Інформаційні ресурси:

1. Автоматизоване управління бізнес-процесами підприємства. URL: <http://inteltech.kiev.ua/uk/blogs/avtomatyzovane-upravlinnya-biznes-procesamy-pidpryyemstva>
2. Бізнес-процеси та документообіг URL: <http://www.intalev.ua/ua/services/bp/>
3. Комплексне управління бізнес-процесами URL: <http://www.kubp.com.ua>
4. ARIS community website URL: <http://www.ariscommunity.com>.
5. Business Process Model and Notation Access mode : <http://www.bpmn.org>.
6. ELMA BPM. Access mode : http://www.elma-bpm.ru/product/bpm/modeli_bisnes.html
7. IDEF, Integration DEFinition methods. Access mode : <http://www.idef.com>.
8. ISO 9001:2000. Quality management systems – Requirements Access mode : http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=21823.

ОЦІНЮВАННЯ

Форми і методи поточного контролю:

- усний контроль: індивідуальне опитування за питаннями відповідної теми;
- письмовий контроль: оцінювання розв'язання ситуаційних завдань (в т.ч. розрахункових), оцінювання виконання індивідуального завдання;
- тестовий контроль: оцінювання виконання тестових завдань за темами.

Критерії поточного оцінювання на семінарському занятті

Оцінка	Критерії оцінювання
«5»	<p>Здобувач бере активну участь на занятті; демонструє глибокі знання, дає повні та детальні відповіді на запитання; бере активну участь у обговоренні проблемних ситуацій, користується додатковою навчально-методичною та науковою літературою; вміє сформулювати своє ставлення до певної проблеми; висловлює власні міркування, наводить доцільні приклади; вміє знаходити найбільш адекватні форми розв'язання суперечностей.</p> <p>Тестові завдання виконані в повному обсязі, всі 100% відповідей на запитання є правильними, відповіді на відкриті питання – повні та обґрунтовані.</p> <p>Здобувач вільно вирішує ситуаційні завдання (в т.ч. розрахункові), впевнено демонструє практичні навички за темою заняття та вірно інтерпретує отримані дані, висловлює власну креативну думку з теми завдання, демонструє творче мислення.</p>
«4»	<p>Здобувач бере участь на занятті; добре володіє матеріалом;</p>

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

	<p>демонструє необхідні знання, але дає відповіді на запитання з деякими помилками; бере участь у обговоренні проблемних ситуацій, користується основною навчально-методичною та науковою літературою; висловлює власну думку з теми заняття.</p> <p>Тестові завдання виконані в повному обсязі, не менш ніж 70% відповідей на запитання є правильними, відповіді на відкриті питання - загалом правильні, проте наявні деякі помилки у визначеннях.</p> <p>Здобувач вірно вирішує ситуаційні завдання (в т.ч. розрахункові), але допускає незначні неточності та демонструє більш стандартизовані практичні навички за темою заняття при вірній інтерпретації отриманих даних, висловлює власну думку з теми завдання, демонструє критичне мислення.</p>
«3»	<p>Здобувач іноді бере участь на занятті; частково виступає і задає питання; допускає помилки під час відповідей на запитання; показує пасивну роботу на практичних заняттях; показує фрагментарні знання понятійного апарату і літературних джерел.</p> <p>Тестування виконано в повному обсязі, не менш ніж 50% відповідей є правильними, відповіді на відкриті питання - не логічні, з явними суттєвими помилками у визначеннях.</p> <p>Здобувач не достатньо володіє матеріалом для вирішення ситуаційних завдань (в т.ч. розрахункові), невпевнено демонструє практичні навички за темою заняття та інтерпретує отримані дані з суттєвими помилками, не висловлює свою думку з теми ситуаційного завдання.</p>
«2»	<p>Здобувач не бере участь на занятті, є лише спостерігачем; ніколи не виступає і не задає питання, незацікавлений у вивченні матеріалу; дає неправильні відповіді на запитання, показує незадовільне знання понятійного апарату і літературних джерел.</p> <p>Тестування не виконано.</p> <p>Ситуаційне завдання не виконано.</p>

Форми і методи підсумкового контролю: залік.

Залік, виставляється здобувачу, який виконав усі завдання робочої програми навчальної дисципліни, приймав активну участь у практичних заняттях, виконав індивідуальне завдання та має середню поточну оцінку не менше ніж 3,0 і не має академічної заборгованості.

Можливість і умови отримання додаткових (бонусних) балів: не передбачено.

САМОСТІЙНА РОБОТА ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Самостійна робота:

– самостійна робота з рекомендованою основною та додатковою літературою, з

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

- електронними інформаційними ресурсами, підготовка до практичних занять;
– самостійне виконання індивідуального завдання, підготовка презентації для захисту індивідуального завдання.

Критерії оцінювання індивідуального завдання

Оцінка	Критерії оцінювання
«5»	<p>Індивідуальне завдання та презентація виконані самостійно та оригінально, оформлення відповідає вимогам, бізнес-план державної (приватної) медичної клініки повністю розроблений за пропонованою структурою; аналіз ґрунтовний та самостійний, здобувач вільно презентує матеріал; зміст презентації не перевантажений слайдами з текстовим матеріалом; здобувач формулює самостійні ґрунтовні судження, які підкріплені фактичними доказами та розрахунками, інформація на слайдах подана переважно схематично із використанням самостійно розроблених схем, малюнків, графіків, містить посилання на джерела, які відповідно оформлені та є актуальними.</p> <p>Здобувач бере активну участь в оцінці бізнес-плану конкурентів та здатний критично його проаналізувати.</p>
«4»	<p>Індивідуальне завдання та презентація виконані самостійно, оформлення відповідає вимогам, бізнес-план державної (приватної) медичної клініки розроблений за пропонованою структурою із незначними порушеннями; аналіз самостійний, але містить незначні неточності; здобувач добре пояснює матеріал, формулює самостійні висновки; інформація у презентації подана переважно із використанням самостійно розроблених схем, малюнків, графіків, містить посилання на джерела, які відповідно оформлені та є актуальними.</p> <p>Здобувач бере участь в оцінці бізнес-плану конкурентів, але не повністю здатний критично його проаналізувати.</p>
«3»	<p>Індивідуальне завдання та презентація виконані самостійно, оформлення відповідає вимогам із незначними порушеннями, бізнес-план державної (приватної) медичної клініки частково розроблений за пропонованою структурою; аналіз лише теоретичний, описовий та містить неточності; здобувач пояснює матеріал не впевнено, формулює лише загальні висновки (або взагалі не може їх сформулювати), інформація у презентації подана з посиланням на джерела, однак вони оформлені із помилками.</p> <p>Здобувач бере пасивну участь в оцінці бізнес-плану конкурентів, не здатний критично його проаналізувати.</p>
«2»	<p>Індивідуальне завдання не виконано.</p>

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту охорони здоров'я

Не зараховуються індивідуальні завдання та презентації, які виконані не самостійно або запозичені з мережі Інтернет.
--

ПОЛІТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Політика щодо дедлайнів та перескладання відповідає загальним правилам в ОНМедУ. Пропуски занять з неповажних причин відпрацьовуються за розкладом черговому викладачу. Пропуски з поважних причин відпрацьовуються за індивідуальним графіком з дозволу деканату.

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань. Неприйнятними у навчальній діяльності для учасників освітнього процесу є використання під час контрольних заходів заборонених допоміжних матеріалів або технічних засобів. За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до академічної відповідальності: зниження результатів оцінювання; повторне проходження оцінювання.

Політика щодо відвідування та запізнень:

Форма одягу: медичний халат.

Обладнання: зошит, ручка.

Стан здоров'я: здобувачі хворі на гострі інфекційні захворювання, у тому числі на респіраторні хвороби, до заняття не допускаються.

Здобувач, який спізнився на заняття, може бути на ньому присутній, але якщо в журналі викладач поставив «нб», він повинен його відпрацювати у загальному порядку.

Використання мобільних пристроїв:

Мобільні пристрої можуть бути застосовані здобувачами з дозволу викладача, якщо вони потрібні для виконання завдання.

Поведінка в аудиторії:

Поведінка здобувачів та викладачів в аудиторіях має бути робочою та спокійною, суворо відповідати правилам, встановленим у відповідності до Кодексу академічної етики та взаємин університетської спільноти Одеського національного медичного університету.