

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.
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 E-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).

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

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

Мета дисципліни: опанування здобувачем теоретичних знань про створення економічних інформаційних систем, головних термінів і теоретичнометодичних 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 бізнеспроцесів закладу охорони здоров'я;
- Отримання знань про інструменти та методи в управлінні бізнеспроцесами з використанням методології IDEF, ARIS, BPM;
- Отримання знань та вмінь проведення оцінки ефективності бізнеспроцесів 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 бізнеспроцесів закладу охорони здоров'я;
- Формування вміння реінжинірингу та покращення бізнес-процесів закладу охорони здоров'я;
- Набути здібностей проектування окремих ланцюжків бізнеспроцесів закладу охорони здоров'я.

Очікувані результати:

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувачі повинні:

Знати:

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

- основні поняття бізнес-процесу і його складових елементів в медицині, зокрема в закладах охорони здоров'я державної та приватної форм власності;
- базові засади методів аналізу і збору інформації при описі бізнеспроцесів 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 формування 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

Форми і методи навчання:

Дисципліна буде викладатися у формі семінарських занять; організації самостійної роботи здобувача.

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

Методи навчання.

Семінарські заняття: словесні (бесіда); наочні (мультимедійні презентації, схеми, таблиці).

Самостійна робота: передбачає підготовку до кожного семінарського заняття, самостійного вивчення певного переліку тем або тем, що потребують поглибленого вивчення. Питання з тем, що відведені на самостійне вивчення включені до контрольних заходів..

Зміст навчальної дисципліни:

**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 .

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.

**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. 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.

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

2. Мартинюк О.А., Серебряннікова Н.І. Менеджмент та адміністративне управління: навчальний посібник.. Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2017. 540 с.
3. 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)
4. Основи менеджменту та маркетингу в медицині: навчальний посібник / В.Г. Шутурмінський, Н.Л. Кусик, О.В. Рудінська. Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2020. 176 с.
5. Мельниченко С. В. Шеєнкова К. А. Управління бізнес-процесами в туризмі: монографія. Київ. нац. торг.-екон. ун-т. Київ : КНТЕУ, 2015. 263 с.
6. Мартинюк О.А. Впровадження бізнес-процесів для підвищення конкурентоспроможності медичних закладів. "Східна Європа: економіка, бізнес та управління". 2016. №2. URL:
<http://www.easterneuropeebm.in.ua/index.php/2-2016-ukr>

Додаткова:

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 унту, 2009. 96 с.
3. Данченко О.Б. Практичні аспекти реінжинірінгу 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. Курдибанська Н.Ф. Впровадження системи управління якістю в медичних закладах. Причорноморські економічні студії. 2016. №6. С. 75-79.
6. Управління бізнес-процесами підприємства. Комплексний тренінг: навч. посіб. / П. Г. Банщиків [та ін.]; Держ. вищ. навч. закл. "Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана". Київ: КНЕУ, 2010. 283 с.
7. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія / Л. Г. Шемаєва, К.С. Безгін, К.Г. Наумік, В.В. Ушкальов. Харків:ХНЕУ, 2009. 239 с.

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

8. 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.
9. Six Sigma + Lean Toolset: Executing Improvement Projects Successfully / Ed. by Stephan Lunau; Translated by Astrid Schmitz. – Berlin : Springer-Verlag, 2008. – 315 (VIII) p.
10. 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.
11. Кизим М. О. Збалансована система показників: [монографія] / М. О. Кизим, А. А. Пилипенко, В. А. Зінченко. Харков: ВД "ІНЖЕК", 2007. 192 с.

Електронні інформаційні ресурси:

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

ОЦІНЮВАННЯ

Форми і методи поточного контролю: усний (опитування), тестування, оцінювання виконання практичних вправ, оцінювання комунікативних навичок, розв'язання ситуаційних клінічних завдань, оцінювання активності на занятті та самостійної роботи здобувачів.

Критерії поточного оцінювання на семінарському занятті

Оцінка	Критерії оцінювання
--------	---------------------

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

Відмінно «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>
Добре «4»	<p>Здобувач бере участь на занятті; добре володіє матеріалом; 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. 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>
Задовільно «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</p>

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

	суттєвими помилками, не висловлює свою думку з теми ситуаційного завдання.
Незадовільно «2»	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. Тестування не виконано. Ситуаційне завдання не виконано.

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.

САМОСТІЙНА РОБОТА ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Самостійна робота з рекомендованою основною та додатковою літературою, з електронними інформаційними ресурсами, підготовка до практичних занять; Самостійне виконання індивідуального завдання, підготовка презентації для захисту індивідуального завдання.

ПОЛІТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Політика щодо дедлайнів та перескладання:

- Пропуски занять з неповажних причин відпрацьовуються за розкладом черговому викладачу.
- Пропуски з поважних причин відпрацьовуються за індивідуальним графіком з дозволу деканату.
- Перескладання незадовільної оцінки проводиться в дні консультацій і відпрацювань; при дистанційному навчанні – в терміни, визначені й узгоджені з викладачем.

Політика щодо академічної доброчесності:

Обов'язковим є дотримання академічної доброчесності здобувачами, а саме:

- самостійне виконання всіх видів робіт, завдань, форм контролю, передбачених робочою програмою даної навчальної дисципліни;
- посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

Неприйнятними у навчальній діяльності для учасників освітнього процесу є:

- використання родинних або службових зв'язків для отримання позитивної або вищої оцінки під час здійснення будь-якої форми контролю результатів навчання або переваг у науковій роботі;
- використання під час контрольних заходів заборонених допоміжних матеріалів або технічних засобів (шпаргалок, конспектів, мікро-наушників, телефонів, смартфонів, планшетів тощо);
- проходження процедур контролю результатів навчання підставними особами.

За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності:

- зниження результатів оцінювання контрольної роботи, оцінки на занятті, заліку тощо;
- повторне проходження оцінювання (контрольної роботи, заліку тощо);
- призначення додаткових контрольних заходів (додаткові індивідуальні завдання, контрольні роботи, тести тощо);
- проведення додаткової перевірки інших робіт авторства порушника.

Політика щодо відвідування та запізнень:

Відвідування всіх видів аудиторних занять (лекцій, практичних занять) є обов'язковим.

Форма одягу: медичний халат, який повністю закриває верхній одяг, або лікарська піжама, шапочка, маска, змінне взуття.

Обладнання: зошит, ручка, методичні вказівки, альбом.

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 Положенням про академічну доброчесність та етику академічних взаємин в Одеському національному медичному університеті, у відповідності до Кодексу академічної

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

етики та взаємин університетської спільноти Одеського національного медичного університету, Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній та освітній роботі здобувачів вищої освіти, науковців та викладачів Одеського національного медичного університету.