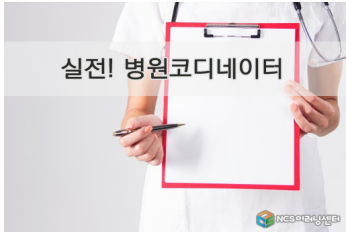


강의계획서

과정명	실전! 병원코디네이터		
강의이미지		내용전문가 소개	[양순주] - 가천대학교 경영대학원 병원경영학 석사학위
학습시간	21시간	1일 수강 제한	1일 8차시만 수강 가능
과정개요	고객의 의료소비패턴이 변화되면서 병원 고객들은 치료뿐만 아니라 존중감과 만족감을 동시에 얻기 원한다. 이러한 고객의 기대가치를 충족시키기 위한 병원들의 노력은 계속적으로 발전되고 전문화되고 있다. 그러한 노력중에 하나로써 병원코디네이터제도를 도입한 병원들이 증가하고 있다. 기존의 의료전문가들은 고객만족을 위한 병원코디네이터제도에 융화되어야 할 것이며 일반 병원코디네이터는 본 과정을 통하여 병원과 고객이 기대하는 의료서비스인으로 거듭나야 할 필요성이 절실히 요구된다.		
학습목표	1. 병원조직의 특수성과 커뮤니케이션의 특징을 이해한다. 2. 보건커뮤니케이션의 중요성과 요소에 대하여 이해하고 현장에 적용한다. 3. 의료커뮤니케이션의 과정과 기능을 이해하고 장애를 극복한다. 4. 성공적인 의료커뮤니케이션의 스킬과 올바른 태도를 습득한다. 5. 설득과 세일즈커뮤니 및 갈등해결의 커뮤니케이션을 이해한다.		
학습대상	병원 조직의 내부와 외부 구성원들을 총괄하며 재무적 성과를 창출하려는 임직원, 고객접점에서 어려움을 겪거나 더 나은 서비스를 제공하고자 하는 서비스 담당자, 병원 조직내에서 서비스 전략을 설계하고 시스템을 구축하여 고객만족을 통해 병원의 가치를 증진시키려는 관리자		

평가기준

평가항목	진도율	중간평가	최종평가	과제	총점
평가비율	80%이상	30%	70%	-	100
응시조건	-	강의 5강 이후	진도율 80% 이상	-	-
수료조건	80%이상	중간평가+최종평가점수 합산		-	60점이상

중간평가 문항수

문항	배점	총점
5문제	20점	100점

최종평가 문항수

객관식	객관식배점	단답형	단답형배점	서술형	서술형배점	총점
20개	5점	-	-	-	-	100점

학습내용

차시	내용	총 페이지 수
1차시	병원코디네이터 제도	11 페이지
2차시	병원코디네이터의 비전	11 페이지
3차시	병원코디네이터의 내적 자세	11 페이지
4차시	병원코디네이터의 외적 자세	11 페이지
5차시	병원코디네이터의 매너관리	11 페이지
6차시	커뮤니케이션의 관리	11 페이지
7차시	불만관리	10 페이지
8차시	리셉션 실무1	11 페이지
9차시	리셉션 실무2	11 페이지
10차시	상담 실무1	11 페이지
11차시	상담 실무2	11 페이지
12차시	병원접점관리	11 페이지
13차시	고객만족경영관리	11 페이지
14차시	병원고객관리	11 페이지
15차시	병원마케팅실무1	11 페이지
16차시	병원마케팅실무2	11 페이지
17차시	의료관광	11 페이지
18차시	병원조직관리	11 페이지
19차시	병원경영관리	11 페이지
20차시	병원 질 향상 관리	11 페이지