<표 Ⅲ-31> 학습과정의 수업계획서

1. 강의개요

학습과정명	치과병원 관리 및 실습	학점	3	교강사명	복혜정 이은경	교강사 전화번호	
강의시간	5	강 의 실	설송관 402호	수강대상	치위생학 전공대상	E-mail	

2. 교육과정 수업목표

: 최근 치과의료를 둘러싸고 있는 외부환경은 의료시장의 개방과 의료기관의 대형화, 고급화, 의료기관인증평가 및 치과전문의 제도 도입등과 같이 급속하게 변화하고 있다. 따라서 치과의료기관의 합리적인 경영은 선택이 아니라 생존을 위한 필수조건이 되었다. 이에 치과의료기관은 치과위생사에게 의료환경 변화에 능동적을 대응하여 치과병.의원의 합리적이며 체계적인 관리를 할 수 있는 중간관리자로서의 역할을 기대하고 있다. 따라서 학습자들의 병원경영에 대한 전반적인 이해를 도모하고 치과병.의원의 관리 시스템 및 경영, 마케팅, 인적자원관리, 조직관리, 의사소통 및 스트레스 관리 등을 학습하여 사회에서 요구하는 실무능력을 갖춘 치과위생사를 배양하고자 한다.

3. 교재 및 참고문헌

주교재 : 최신치과의료관리, 김진아 외, 대한나래출판사 2014
부교재 : 병원경영학, 문상식 외, 보문각 2014

4. 주차별 강의(실습·실기·실험) 내용

주별	차시	강의(실습·실기·실험) 내용	과제 및 기타 참고사항
제 1 주	1 2 3	강의주제: 병원의 개요 강의목표: 병원의 개념과 정의, 기원, 역할 및 형태, 병원의 특성과 의료기관의 정의, 병원의 요건 등을 이해할 수 있다. 강의세부내용: · 병원의 어원 및 개념을 정리, · 시대변화에 따른 병원의 변화모습 · 진료중심에서 예방중심의 병원의 역할 · 병원의 조직에 따른 특성 및 의료기관의 정의 · 병원, 치과병원, 한방병원, 요양병원 등 병원의 요건 및 기준 수업방법: 강의 및 토의	세계보건기구 http://www.who.int/ 대한병원협회 http://www.kha.or.kr/ 법제처 http://www.moleg.go.kr/
제 2 주	1 2 3	강의주제: 치과 의료관리 강의목표: 치과의료관리에 대하여 정의할 수 있다. 강의세부내용: · 치과의료관리의 필요성(치과병의원과 환자와의 관계변화, 의료시장의 경쟁심화, 환자 요구의 다양화) · 치과 의료관리 서비스의 분류(본질적인 서비스, 부가적인 서비스) · 치과 의료관리 서비스의 특성(무형성, 동시성, 가변성, 소멸성) · 치과 의료관리와 치과위생사(치과위생사의 업무, 치과위생사의 인간관계, 치과위생사의 경력계획) 수업방법: 강의 및 토의	교과서 P 9-17
제 3 주	1 2 3	강의주제: 치과위생사의 자기관리 강의목표: 치과위생사로서 자기관리를 할 수 있다. 강의세부내용: · 치과위생사의 이미지 메이킹(이미지 메이킹 개념, 이미지메이킹 단계, 이미지메이킹 전략) · 치과위생사의 기본 예절(예절의 의의, 인사예절, 악수예절, 명함을 주고받는 예절, 소개예절, 안내예절,	교과서 P 19-44

		진료실에서의 예절, 진료실 상황예절, 전화예절) · 치과위생사의 건강(예방접종, 감염관리, 안전관리, 스트레스관리) 수업방법: 강의 및 실습	
제 4 주	1 2 3	강의주제: 치과 진료관리 강의목표: 치과 진료관리시스템을 설명할 수 있다. 강의세부내용: · 고객 접점의 개념(접점 고객의 중요성과 구성 요소) · 고객 접점 설계 · 접점 유형별 응대기법(진단정보접점, 상담 및 치료계획접점, 진료실 환자 접점, 수납 및 약속접점, 배웅접점) · 고객접점 서비스 평가 수업방법: 강의 및 실습	교과서 P 47-71
제 5 주	1 2 3	강의주제: 고객 관계 관리 강의목표: 고객관계관리를 설명할 수 있다. 강의세부내용: 고객관계관리(CRM)의 이해 · CRM의 배경 · CRM의 필요성 · 환자의 분류 · 치과병·의원 CRM(치과병·의원 CRM실천과정, CRM과 개인정보 보호) 수업방법: 강의	교과서 P73-83
제 6 주	1 2 3	강의주제: 치과의료분쟁 강의목표: 치과의료분쟁을 설명할 수 있다. 강의세부내용: · 의료분쟁의 개념 · 의료분쟁의 원인(국민의식의 변화, 의료기술의 고도화, 의료정보에 대한 접근용이, 환자측의 진료 협조위반) · 의료분쟁의 현황 · 의료분쟁의 조정(분쟁조정방안, 분쟁 예방방안, 의료분쟁조정단계) 수업방법: 강의 및 사례발표	한국의료분쟁조정중재원 https://www.k-medi.or.kr/Index.do
제 7 주	1 2 3	중간고사	
제 8 주	1 2 3	강의주제: 치과 사무관리 강의목표: 치과 사무관리를 할 수 있다. 강의세부내용: · 문서관리(필수서류, 중요서류, 가용서류, 불필요 서류) · 물품관리(소모품 물품관리, 기자재 선택관리, 재고명세서, 중요 의료장비 취급, 소모성 또는 비소모성 기자재 취급, 재고확인절차, 물품 분량의 결정, 주문품 수령, 물품저장, 재고평가) · 기공물 관리(기공물 관리지침, 치과기공물 의뢰서 작성,) · 회계관리(병원회계의 기능, 회계의 일반원칙, 병원재무관리의 기능) 수업방법: 강의 및 사례발표	교과서 P 99-122 각 학습자 병원의 사무관리 시스템
제 9 주	1	강의주제: 환자 상담과 의사소통 강의목표:	교과서 PP 125-156

	2 3	강의세부내용: · 환자 심리에 대한 이해(불안증과 공포감, 구강진료의 불안증과 공포감의 요인, 내원한 환자에게 주는 심리적 영향) · 의사소통에 대한 이해(의사소통의 중요성, 의사소통의 유형) · 환자와의 의사소통(효과적인 경청, 호감의 주는 말하기 방법, 의사소통에 대한 매너,) · 환자동기유발과 의사소통(동기, 동기유발, 동기유발의 방법) · 환자욕구와 의사소통(생리적 또는 생물학적 욕구, 안정적 욕구, 사회적 또는 애정적 욕구, 존경 또는 자아의 욕구, 자기실현적 욕구) · 환자 상담과 의사소통(상담의 기본이해, , 상담시 필요한 성격 및 행동유형 분석,) 수업방법: 이론 및 실습	MBTI(샘플 성격유형) DISC(샘플 성격유형)
제 10 주	1 2 3	강의주제: 환자예약관리 및 계속관리 제도 강의목표: 환자의 예약관리와 계속관리제도를 설명할 수 있다. 강의세부내용: · 예약관리의 종류와 예약관리의 장점 · 환자특성에 따른 효율적인 예약관리(습관성지각환자. 다발성예약, 예약없이 방문한 환자. 예약취소) · 요율적인 예약관리 방안 · 계속관리제도 · 계속관리의 목적 · 계속관리의 장점 · 계속관리제도의 방법(사전예약, 전화, 우편, 문자) · 계속관리제도 운영시 유의사항(구강건강관리에 대한 교육, 동기부여, 지속적인 관찰) · 리콜파일관리 수업방법: 발표	교과서 PP 155-169 각 학습자 병원에서 사용중인 계속관리제도 적용사례발표
제 11 주	1 2 3	강의주제: 치과 경영관리 강의목표: 치과 경영관리에 대해 설명할 수 있다. 강의세부내용: · 치과경영(경영의 개념, 치과 경영의 요소, 성공적인 치과경영,) · 치과의료마케팅 패러다임(의료환경의 변화, 치과의료 마케티의 필요성, 환자 중심의 새로운 마케팅 전략, 치과병·의원 마케팅 단계, 치과병·의원 마케팅 믹스 활용, 치과병의원 마케팅 사례 및 과제) · SWOT분석과 마케팅 활용 수업방법: 강의 및 실습	교과서 PP 173- 학습자 각 병원의 SWOT분석하기 (레포트 제출)
제 12 주	1 2 3	강의주제: 치과 팀 관리 강의목표: 치과 팀 관리에 대해 설명할 수 있다. 강의세부내용: · 팀의 개념(팀과 팀워크, 효과적인 팀관리, 치과팀의 갈등해결, 치과팀의 회의주재, 치과팀의 분위기조성) · 치과위생사와 리더십(리더의 역할, 리더의 기본적인 기술, 리더와 리더십) 수업방법: 강의 및 토의	교과서 PP 195-210
제 13 주	1 2 3	강의주제: 치과 의료서비스 평가 강의목표: 치과의료서비스 평가를 설명할 수 있다. 강의세부내용: · 치과의료서비스의 질(의료서비스의 정의, 양질의	교과서 PP 211-220

		의료서스) · 치과 의료서비스의 환자 만족도 평가(환자 만족도, 환자만족도의 중요성, 환자만족도 평가방법, 불만·불평고객관리) · 고객 만족도 조사 수업방법:	
제 14 주	1 2 3	강의주제: 치과병·의원 전산관리 강의목표: 치과디지털 프로그램 강의세부내용: · 환자 등록 및 접수(신환, 진료대기) · 진단 자료 수집(주관적 진단 자료수집, 객관적 진단자료수집) · 치료계획상담(치료계획상담, 상담 후 관리,) · 환자 진료기록부 읽기 · 예약 · 수납 · CRM관리 · 업무관리 수업방법: 강의 및 토의	교과서 PP 223-264
제 15 주	1 2 3	기말고사	지필평가

5. 성적평가 방법

중간고사	기말고사	과 제 물	출 결	기 타	합 계	비 고
30 %	30%	20 %	20%	0 %	100 %	

6. 수업 방법(강의, 토론, 실습 등)

◆ 강의방법: 교과서와 관련 사이트를 중심으로 개념을 정립하여 학습자들이 변화하는 병원경영에 대한 정확한 지식습득을 할 수 있도록 하며 학습자들은 각 근무지 치과병·의원에 실질적인 도움이 될 수 있는 이론적 근거를 마련해 준다.

◆ 토의방법: 교수자의 일반적인 지식전달이 아닌 학습자들의 전체 참여로 자유로이 자기의 의견을 나누며 모아 부족한 부분의 요약을 교수가자 지원함으로써 학습자가 수업의 중심이 되어 수업의 질적 향상을 통하여 수업의 만족도를 향상하고자 한다.

◆ 발표수업: 병원경영의 중간관리자로서 학습자들은 본 근무지인 치과병·의원에 적용하여 케이스 발표를 함으로써 병원경영관리측에서 수정보완해야 할 사항이 있는지를 발표수업을 통해 의견을 나눌 수 있는 기회를 제공해 준다.

7. 수업에 특별히 참고하여야 할 사항

수업에 관련된 사이트 활용과 법제처 의료법과 의료기사 등에 관한 법률을 직접찾아 검색하고 관련 기사에 대한 수집에 관심을 가져 수업에 활용할 예정

8. 문제해결 방법(실험·실습 등의 학습과정의 경우에 작성)