

APROB  
Şef Catedră Medicină socială și management  
"Nicolae Testemițanu",  
dr. hab. șt .med., conf.univ.  
Elena Raevschi

Proces verbal nr.8 din 24 /01/2022

**Subiecte**  
**pentru examen la disciplina Management și marketing în stomatologie,**  
**facultatea Rezidențiat, specialitățile: Paradontologie, Endodonție,**  
**Pedodonție, Ortodonție și Chirurgie dento-alveolară,**  
**anul universitar 2021-2022**

1. Managementul Serviciului stomatologic, repere teoretice. Probleme economico-financiare în instituțiile stomatologice din țară.
2. Managerul cabinetului stomatologic- funcții, activități, responsabilități.
3. Planificarea strategică și analiza SWOT în instituția stomatologică.
4. Managementul resurselor umane: etape și activități.
5. Motivarea ca funcție managerială. Teoriile motivării. Recompensarea și remunerarea angajaților. Caracteristicile unei motivări eficiente.
6. Importanța echipelor pentru instituția medicală, Similitudini și diferențe între grupuri și echipe.
7. Transformarea grupurilor în echipe și managementul echipelor. Factorii ce determină eficiența echipelor.
8. Principiul celor 8 de "R" într-o echipă eficientă.
9. Particularitățile timpului ca resursă.
10. Cauze ale managementului ineficient al timpului. Activități care irosesc timpul.
11. Stiluri comportamentale privind managementul timpului.
12. Erori frecvente în utilizarea timpului.
13. Metode și tehnici de eficientizare a utilizării timpului. Stabilirea obiectivelor și prioritizarea activităților. Jurnalul de activități. Tehnici de planificare a timpului.
14. Conflictul în organizație. Particularități ale conflictului în colectiv.
15. Cauzele conflictelor. Tipurile de conflicte. Etapele conflictelor.
16. Strategii și metode de soluționare a conflictului: structurale și interpersonale.
17. Cauzele stresului la locul de muncă. Metode de prevenire și tehnici de diminuare a nivelului de stres.
18. Sindromul epuizării profesionale (Burnout): cauze, metode de tratament și prevenție.
19. Particularitățile acordării serviciului stomatologic în condiții de piață. Instituția stomatologică ca organizație. Antreprenoriatul în stomatologie .
20. Etapele lansării unei afaceri în stomatologie. Planul de afacere.
21. Managementul marketingului în cabinetul stomatologic.
22. Managementul inovațional. Tipuri de inovații implementate în stomatologie

23. Gradul de implementare și valorificare a inovațiilor în cadrul instituției stomatologice.
24. Relația cost- preț- profit în instituția stomatologică.
25. Profit și rentabilitatea în instituția stomatologică.
26. Direcții de utilizare rațională a resurselor în cabinetul stomatologic.
27. Caracteristica indicatorilor economici calculați în instituțiile stomatologice.
28. Procesul decizional de cumpărare a serviciului stomatologic.
29. Factorii ce influențează comportamentul consumatorului. Identificarea și segmentarea clienților.
30. Tipurile de clienți. Clientul dificil.
31. Comunicarea cu clienții. Stabilirea modalității de fidelizare a clienților.
32. Conceptul de satisfacție a clientului. Cerințele, nevoile și așteptările clienților. Etica în relațiile cu clienții.

Șef studii rezidenți, asist. univ. Nina Globa

