

| <b>Principali informazioni sull'insegnamento</b>  |                            |
|---|----------------------------|
| Denominazione dell'insegnamento   | <b>PRACTICE MANAGEMENT</b> |
| Corso di studio   | Medicina Veterinaria       |
| Anno di corso   | V                          |
| Crediti formativi universitari (CFU) / European Credit Transfer and Accumulation System (ECTS): | : 2                        |
| SSD   | /                          |
| Lingua di erogazione  | Italiano                   |
| Periodo di erogazione   | II Bimestre                |
| Obbligo di frequenza  | Si                         |

| <b>Docente</b>                         |  |
|--|--|
| Nome e cognome                         | Vincenzo Buono   |
| Indirizzo mail                         | vincenzo.buono@uniba.it  |
| Telefono                               | 0805588277   |
| Sede                                   | Campus di Medicina Veterinaria - Strada prov. Per Casamassima km 3, 70010 Valenzano (BA)                       |
| Sede virtuale                          | Sala Zoom  |
| Ricevimento (giorni, orari e modalità) | Martedì 14.30 - 15.30; disponibilità a svolgere attività anche su piattaforma informatica in caso di necessità |

| <b>Syllabus</b>                              |  |
|--|--|
| <b>Obiettivi formativi</b>                   | Fornire allo studente gli strumenti e le competenze per capire come gestire una struttura veterinaria in modo da unire alla buona pratica clinica anche prassi economiche e gestionali corrette; fornire elementi di conoscenza sulla articolazione dei rapporti con la clientela, con i colleghi e con i collaboratori; approfondire tematiche concernenti la comunicazione e l'uso dei suoi strumenti in ambito medico.  |
| <b>Prerequisiti</b>                          | Non sono richieste conoscenze preliminari  |
| <b>Contenuti di insegnamento (Programma)</b> | <p>Evoluzione della Professione Veterinaria ed analisi delle prospettive occupazionali</p> <p>Il rapporto Veterinario cliente e l'alleanza terapeutica</p> <p>Comunicazione efficace</p> <p>Gestione economica della struttura veterinaria</p> <p>Marketing</p> <p>Rapporto tra Deontologia e mercato</p> <p>La sicurezza, la privacy, i rifiuti sanitari e la normativa cogente nelle strutture veterinarie</p> <p>Clima organizzativo, rapporti tra Colleghi e Collaboratori</p> |

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
|                                     | I contenuti erogati afferiscono alla area: <b>Formazione Professionale</b>  |
| <b>Testi di riferimento</b>         | D. Pradelli: Practice Management per la Professione Veterinaria. Edra Spa, 2019<br><br>L. Ackermann: Blackwell's Five Minute Veterinary Practice Management Consult. Wiley Blackwell, Second Edition, 2014<br><br>C. Clarke et al.: BSAVA Manual of Small Animal Practice Management and Development. BSAVA, 2012 |
| <b>Note ai testi di riferimento</b> | Saranno forniti durante lo svolgimento delle lezioni articoli pubblicati nel settore del management Veterinario ed una dispensa a sintesi delle lezioni svolte  |

|                                       |                    |  |                    |
|---------------------------------------|--------------------|--|--------------------|
| <b>Organizzazione della didattica</b> |                    |  |                    |
| <b>Ore</b>                            |                    |  |                    |
| Totali                                | Didattica frontale | Pratica (laboratorio, campo, esercitazione, altro) | Studio individuale |
| 50                                    | 30                 |  | 20                 |
| <b>CFU/ETCS</b>                       |                    |  |                    |
| 2                                     |                    |  |                    |

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Metodi didattici</b> | Lezioni didattiche frontali, proiezione di video. Il Corso di insegnamento non è erogato in modalità e-learning |
|                         |   |

|  |  |
|--|--|
| <b>Risultati di apprendimento previsti</b>             | <p>Conoscenze: lo studente potrà apprendere i principi della corretta gestione economica della struttura veterinaria</p> <p>Competenze: saranno illustrati i principi che consentono di orientarsi nel campo finanziario e gestionale</p> <p>Abilità: saranno forniti gli elementi che possano rendere lo studente consapevole della complessità della gestione della struttura veterinaria affrontandola con maggiore conoscenza e migliore preparazione</p> <p>Comunicazione: lo studente acquisirà la capacità di comunicare quanto appreso ad interlocutori specialisti e non</p> <p>Formazione continua: verranno forniti strumenti e metodi per favorire un apprendimento ed una formazione continua ed autonoma da parte dello studente</p> |
| <b>Conoscenza e capacità di comprensione</b>           | Al termine del corso lo studente avrà possesso degli strumenti per comprendere la necessità di avere una gestione della struttura veterinaria consapevole e le competenze per farlo  |
| <b>Conoscenza e capacità di comprensione applicate</b> | <p>Secondo gli standard definiti dalle "competenze del primo giorno" nel corso delle lezioni saranno forniti gli strumenti per acquisire le seguenti competenze professionali:</p> <p>1.1 Comprendere le responsabilità etiche e legali del veterinario in relazione a pazienti, clienti, società e ambiente.</p> <p>1.2 Dimostrare conoscenza dell'organizzazione, della gestione e della legislazione relativa alle attività veterinarie.</p>  |

|                               |   |
|-------------------------------|---|
|                               | <p>1.4 Comunicare in modo efficace con i clienti, il pubblico, i colleghi professionisti e le autorità responsabili, utilizzando un linguaggio appropriato al pubblico interessato.</p> <p>1.6 Lavorare efficacemente come membro di un team multidisciplinare nell'erogazione dei servizi.</p> <p>1.7 Comprendere il contesto economico ed emotivo in cui opera il veterinario.</p> <p>1.11 Dimostrare la capacità di far fronte a informazioni incomplete, affrontare gli imprevisti e adattarsi al cambiamento.</p>  |
| <b>Competenze trasversali</b> | <p>Secondo gli standard definiti dalle "competenze del primo giorno" nel corso delle lezioni saranno forniti gli strumenti per acquisire le seguenti competenze trasversali:</p> <p>2.11 Principi di interazione interpersonale efficace, inclusi comunicazione, leadership, gestione e lavoro di squadra.</p> <p>Al termine dell'insegnamento lo studente dovrà essere in grado di avere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomia di giudizio sulle problematiche gestionali della struttura veterinaria</li> <li>• Abilità comunicative per la gestione dei clienti difficili, per la comunicazione di notizie spiacevoli, per la gestione dello staff e dei rapporti interpersonali</li> <li>• Capacità di apprendere in modo autonomo per proseguire lo sviluppo di competenze gestionali e manageriali</li> </ul> |

|   |  |
|---|--|
| <b>Valutazione</b>  |  |
| Modalità di verifica dell'apprendimento                                     | Colloquio orale finale con valutazione del raggiungimento di obiettivi di apprendimento specifici minimi sulle tematiche target del corso (comunicazione, gestione finanziaria, marketing)   |
| Criteri di valutazione  | <p>Lo studente dovrà dimostrare di aver compreso i principi della corretta gestione economica della struttura veterinaria, saper illustrare i principi che consentono di orientarsi nel campo finanziario e gestionale essere consapevole della complessità della gestione della struttura veterinaria.</p> <p>Dovrà essere dimostrata qualità nella esposizione e conoscenza del lessico specialistico.</p> |
| Criteri di misurazione dell'apprendimento e di attribuzione del voto finale | Il voto finale è attribuito in trentesimi. L'esame si intende superato quando il voto è maggiore o uguale a 18.  |
| <b>Altro</b>  |  |
|   |  |