

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»		58-12-2024 ()
Методические указания для самостоятельной работы обучающихся		1 стр. из 8

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Дисциплина: «Основы маркетинга и менеджмента в здравоохранении»

Код дисциплины: OMMZ 2215

Шифр и наименование ОП: 6B10118 «Медико-профилактическое дело»

Объем учебных часов (кредитов): 90 часов, (3 кредита)

Курс и семестр изучения: 2 курс, 3 семестр

Объем самостоятельной работы: 9 часов

Шымкент, 2024 г.



Методические указания для самостоятельной работы обучающихся разработаны в соответствии с рабочей учебной программой дисциплины (силлабусом) «Основы маркетинга и менеджмента в здравоохранении» и обсуждены на заседании кафедры

Протокол № 15 от «10» 06.2024 г.

Зав. кафедрой

К.М.Н., доцент

Сарсенбаева Г.Ж.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»		58-12-2024 ()
Методические указания для самостоятельной работы обучающихся		3 стр. из 8

1. **Тема:** Исторические предпосылки формирования менеджмента и его ранние школы.
2. **Цель:** Овладеть знаниями об эволюции управленческой деятельности и менеджмента.
3. **Задания:**
 - История возникновения менеджмента;
 - Классическая школа менеджмента;
 - Неоклассическая школа;
 - Стили лидерства.
4. **Форма выполнения /оценивания СРО:** Презентация, доклад, составление тестовых вопросов.
5. **Критерии выполнения СРО (требования к выполнению задания):** см. Приложение 1
6. **Сроки сдачи:** 2 день.
7. **Литература:** см. Приложение 2
8. **Контроль (вопросы):**
 1. Как происходило становление теории и практики управления?
 2. Укажите основные положения школы «научного управления»?
 3. Каковы предпосылки появления «школы человеческих отношений»?
 4. Что представляет собой современные концепции менеджмента?

№2.1 Тема: Уровни менеджмента. Новые менеджеры здравоохранения. Понятия: менеджмент, менеджер, администратор, предприниматель.

2. **Цель:** Разъяснение студентам понятий менеджер, менеджмент.

3. **Задания:**

- Определение «Менеджмент», «Менеджер», «Администратор», «Предприниматель»
- Основные концепции руководителя;
- Лидерство в здравоохранении.

4. **Форма выполнения /оценивания СРО:** Презентация, доклад, составление тестовых вопросов.

5. **Критерии выполнения СРО (требования к выполнению задания):** см. Приложение 1

6. **Сроки сдачи:** 2 день.

7. **Литература:** см. Приложение 2

8. **Контроль (вопросы):**

1. Выделите уровни управления.
2. Кто такие менеджеры и что они делают?
3. Что такое максимизация полезности менеджеров?

№3.1. Тема: Анализ рынка медицинских услуг. Особенности маркетингового комплекса.

2. **Цель :** Владеть знаниями о маркетинге, типе маркетинга и методике проведения маркетинговых исследований. Маркетинг-изучение основных целей микса.

3. **Задания:**

- История возникновения маркетинга;
- Система маркетинга;
- Основные принципы маркетинга;
- Маркетинг медицинских услуг.

4. **Форма выполнения /оценивания СРО:** Презентация, доклад, составление тестовых вопросов.

5. **Критерии выполнения СРО (требования к выполнению задания):** см. Приложение 1

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»		58-12-2024 ()
Методические указания для самостоятельной работы обучающихся		4 стр. из 8

6. Сроки сдачи: 3 день.

7. Литература: см. Приложение 2

8. Контроль (вопросы):

1. Что означает качество продукции и качество услуг?
2. В чем суть основных аспектов понимания категории "Качество"?
3. Какие причины вызывают необходимость повышения и обеспечения качества продукции / услуг?
4. В чем сущность УК на современном этапе?
5. Проанализируйте соотношение таких категорий, как качество, ценность и стоимость.
6. Соответствует ли подход к качеству с точки зрения производителя и потребителя?
7. Дайте характеристику понятию "качество" как экономической категории.

№4.1. Тема: Ключевые концепции по проблеме принятия решений. Качество решений. Недостатки в процессе принятия решений.

2. Цель : Обучение навыку принятия правильных решений. Ознакомление с недостатками в процессе принятия решений.

3. Задания :

- Основные факторы эффективности принятия решений;
- Качество решения;
- Недостатки в процессе принятия решений;
- Методика принятия эффективных решений.

4. Форма выполнения /оценивания СРО: Презентация, доклад, составление тестовых вопросов.

5. Критерии выполнения СРО (требования к выполнению задания): см. Приложение 1

6. Сроки сдачи: 4 день.

7. Литература: см. Приложение 2

8. Контроль (вопросы):

1. Какие понятия имеет управленческое решение? Назовите отличия от других решений.
2. Назовите основные виды управленческих решений?
3. Каковы требования к управленческим решениям?
4. Назовите основные этапы разработки, принятия и реализации управленческих решений.

№5.1. Тема: Управление конфликтной ситуацией. Роль и участие менеджера в управлении конфликтами.

2. Цель: Изучить причины конфликтов и стрессов в медицинских учреждениях и определить их значение в социальном управлении.

3. Задания:

- Понятие конфликта, их отрицательная и положительная роль;
- Причины конфликтов;
- Модель конфликта;
- Классификация конфликтов;
- Типы поведения людей в конфликтной ситуации.

4. Форма выполнения /оценивания СРО: Презентация, доклад, составление тестовых вопросов.

5. Критерии выполнения СРО (требования к выполнению задания): см. Приложение 1

6. Сроки сдачи: 5 день.

7. Литература: см. Приложение 2

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье» Методические указания для самостоятельной работы обучающихся		58-12-2024 () 5 стр. из 8

8. Контроль (вопросы):

1. Каковы типы поведения людей в конфликтной ситуации?
2. Каковы способы и правила разрешения конфликтов?
3. Каковы этапы разрешения конфликтов?
4. Назовите признаки конфликта. Определите субъект и объект конфликта.
5. Каковы функции конфликтов?
6. Какие типы конфликтов выделяют с точки зрения конфликтной ситуации?
7. Виды стрессов?

№6.1. Тема: Медицинская услуга как объект маркетинга. Роль маркетинга в здравоохранении.

2. Цель : Владеть знаниями о маркетинге, типе маркетинга и методике проведения маркетинговых исследований.

3. Задания:

- История возникновения маркетинга;
- Система маркетинга;
- Основные принципы маркетинга;
- Маркетинг медицинских услуг.

4. Форма выполнения /оценивания СРО: Презентация, доклад, составление тестовых вопросов.

5. Критерии выполнения СРО (требования к выполнению задания): см. Приложение 1

6. Сроки сдачи: 6 день.

7. Литература: см. Приложение 2

8. Контроль (вопросы):

1. Какие виды маркетинга вы знаете?
2. Каковы предпосылки внедрения маркетинга в здравоохранение?
3. Как осуществляется управление маркетингом в здравоохранении?

№7.1. Тема: Организация как функция управления.

2. Цель: Обучение управлению организацией.

3. Задания:

- Определение организации;
- Официальные и неформальные организации;

4. Форма выполнения /оценивания СРО: Презентация, доклад, составление тестовых вопросов.

5. Критерии выполнения СРО (требования к выполнению задания): см. Приложение 1

6. Сроки сдачи: 7 день.

7. Литература: см. Приложение 2

8. Контроль (вопросы):

1. Назовите виды управления организацией?
2. Опишите официальные организации.
3. Охарактеризуйте неформальные организации.

Приложение № 1

Чек-лист для СРО		
Форма контроля	Оценка	Критерии оценки
Презентация темы	Отлично Соответствует оценкам: A (95-100%); A- (90-94%)	Презентация выполнена самостоятельно, в назначенный срок, объемом не менее 20 слайдов. Использовано не менее 5 литературных источников. Слайды содержательные и лаконичные. При защите автор демонстрирует глубокие знания по теме. Не допускает ошибок при ответе на вопросы во время обсуждения.
	Хорошо Соответствует оценкам: B+ (85-89%); B (80-84%); B- (75-79%). C+ (70-74%);	Презентация выполнена самостоятельно, в назначенный срок, объемом не менее 20 слайдов. Использовано не менее 5 литературных источников. Слайды содержательные и лаконичные. При защите автор демонстрирует хорошие знания по теме. Допускает не принципиальные ошибки при ответе на вопросы, которые сам исправляет.
	Удовлетворительно Соответствует оценкам: C (65-69%); C- (60-64%); D+ (50-54%)	Презентация выполнена самостоятельно, в назначенный срок, объемом не менее 20 слайдов. Использовано не менее 5 литературных источников. Слайды не содержательны. При защите автор допускает принципиальные ошибки при ответе на вопросы.
	Неудовлетворительно FX (25-49%); F (0-24%).	Презентация не сдана в назначенный срок, объем составляет менее 20 слайдов. Использовано менее 5 литературных источников. Слайды не содержательны. При защите автор допускает грубые ошибки при ответе на вопросы. Не ориентируется в собственном материале.
Подготовка и защита доклада	Отлично Соответствует оценкам: A (95-100%); A- (90-94%)	Доклад выполнен аккуратно и сдан в назначенный срок, написан самостоятельно не менее чем на 15 страницах машинописного текста, с использованием не менее 5 литературных источников. Приведены схемы, таблицы и рисунки, соответствующие теме реферата. При защите доклада текст не читает, а рассказывает. Уверенно и безошибочно отвечает на все заданные вопросы.
	Хорошо Соответствует оценкам: B+ (85-89%); B (80-84%); B- (75-79%); C+ (70-74%);	Доклад выполнен аккуратно и сдан в назначенный срок, написан самостоятельно не менее чем на 10 страницах машинописного текста, с использованием не менее 5 литературных источников. Приведены схемы, таблицы и рисунки, соответствующие теме реферата. При защите доклада текст не читает, а рассказывает. При ответе на вопросы допускает не принципиальные ошибки.
	Удовлетворительно	Доклад выполнен аккуратно и сдан в назначенный срок, написан самостоятельно не менее чем на 8 страницах машинописного текста,



Составлени е тестовых заданий	Соответствует оценкам: C (65-69%); C- (60-64%); D+ (50-54%); D- (50-54%).	с использованием не менее 3 литературных источников. При защите доклада текст читает. Неуверенно отвечает на вопросы, допускает принципиальные ошибки.
	Неудовлет- ворительно FX (25-49%); F (0-24%).	Доклад выполнен и сдан в не назначенный срок. При защите доклада текст читает. Неуверенно отвечает на вопросы, допускает принципиальные ошибки.
	Отлично Соответствует оценкам: A (95-100%); A- (90-94%).	Тестовые задания содержат не менее 20 вопросов. Сданы в назначенный срок. Основа теста содержательна. Тестовые задания сформулированы четко, корректно, конкретно. Однотипные и адекватные варианты ответов. Имеется алгоритм ответов. Верно отмечены правильные ответы.
	Хорошо Соответствует оценкам: B+ (85-89%); B (80-84%); B- (75-79%); C+ (70-74%).	Тестовые задания содержат не менее 18 вопросов. Сданы в назначенный срок. Основа теста содержательна. Тестовые задания сформулированы четко, корректно, конкретно. Неоднотипные варианты ответов. Имеется алгоритм ответов. Верно отмечены правильные ответы.
	Удовлетворите льно Соответствует оценкам: C (65-69%); C- (60-64%); D+ (50-54%).	Тестовые задания содержат не менее 15 вопросов. Сданы в назначенный срок. Основа теста несодержательна. Имеются тестовые задания, сформулированные нечетко, некорректно, неконкретно. Неоднотипные варианты ответов. Имеется алгоритм ответов. Не все верные ответы отмечены правильно.
	Неудовлетвори тельно Соответствует оценке FX (25-49%); F (0-24%).	Тестовые задания содержат не менее 10 вопросов. Несодержательная основа текста, нечеткая постановка вопроса. Неоднотипные варианты ответов. Не имеется алгоритма ответов. Неверно отмечено более 50% правильных ответов.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»		58-12-2024 ()
Методические указания для самостоятельной работы обучающихся		8 стр. из 8

Приложение № 2

Основная литература:

Сыздыкова, К. Ш. Менеджмент в здравоохранении [Текст] : учебное пособие / К. Ш. Сыздыкова, А. Р. Рыскулова, Ж. С. Тулебаев. - Алматы : ИП Изд-во "Ақнұр", 2015. - 236 с

Сыздыкова, К. Ш. Денсаулық сақтаудағы экономика мен маркетинг: дәрістік топтама / К. Ш. Сыздыкова, Ж. С. Төлебаев, А. А. Маукенова. - Алматы : АҚНҰР, 2015. - 214 бет.

Сыздыкова, К. Ш. Экономика и маркетинг в здравоохранении : учебное пособие / . - Алматы : ИП "Ақнұр", 2015. - 274 с.

Денсаулық сақтаудағы менеджмент [Мәтін] : оқу құралы / М. М. Мұхамбеков. - ; Ресей Халықтар достығы ун-ті мен Л. Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық ун-ті әзірлеген. - Алматы : Эверо, 2014.

Менеджмент және денсаулық сақтауды ұйымдастыру [Текст] : мед. жоғары оқу орындары студенттеріне арналған оқулық / Р. К. Бигалиева ; ҚР БҒМ; Қаз.-Ресей мед. ун-ті. - Алматы : Эверо, 2013. - 304 бет.

Дополнительная литература:

Жакенова С.Р., Магзумова Л.К., Битенова Б.С. Основы предпринимательства Ақнұр- 2021
Жакенова, С. Р. Кәсіпкерлік негіздері : / С. Р. Жакенова, Л. К. Магзумова, Б.С. Битенова. - Қарағанды : АҚНҰР, 2019. - 236 бет

Электронные издания:

Управление маркетингом: учебное пособие. Давлетова М.Т. - Алматы: ИП «LP-Zhasulan», 2021. - 528 с. <https://aknurpress.kz/reader/web/2846>

Социальный маркетинг: учебное пособие. Давлетова М.Т. - Алматы: ИП «LP-Zhasulan», 2021. - 330 с. <https://aknurpress.kz/reader/web/2845>

Денсаулық сақтаудағы менеджмент: Оқу құралы / М.М. Мұхамбеков -Алматы: «Эверо» баспасы, 2020 ж. - 348 бет. https://www.elib.kz/ru/search/read_book/626/

Менеджмент және денсаулық сақтауды ұйымдастыру. Р.Қ.Бигалиева, - Алматы, - ТОО «Эверо» 2020. – 304 б. https://www.elib.kz/ru/search/read_book/107/

Басқару Психологиясы: Оқулық құралы / Ж.Б. Оспанова - Алматы: «Эверо» баспасы, 2020. – 124 б. https://www.elib.kz/ru/search/read_book/765/

Менеджмент в здравоохранении: учебное пособие (2-ое издание). К.Ш. Сыздыкова, Ж.С. Тулебаев, А.Р. Рыскулова. Алматы: ИП «АҚНҰР», 2019. - 236 с. <https://aknurpress.kz/reader/web/1365>

Денсаулық сақтаудағы менеджмент: дәрістік топтама (2-ші басылым). Ж.С. Төлебаев, К.Ш. Сыздыкова, А.А. Маукенова, Л.Т. Алшамбаева – Алматы: ЖК «АҚНҰР баспасы», – 2019. – 258 бет. <https://aknurpress.kz/reader/web/1367>

Основы стратегического менеджмента: Учебное пособие. Утегулова Б.С., Мырзаханова Д.Ж. ЖК «LP-Zhasulan». – Алматы, 2019. – 194 б. <https://aknurpress.kz/reader/web/2349>

Экономика и маркетинг в здравоохранении: учебное пособие (2-ое издание). К.Ш. Сыздыкова, Ж.С. Тулебаев, Э.А. Актуреева. - Алматы: ИП «АҚНҰР», 2019. - 274 с. <https://aknurpress.kz/reader/web/1366>

Денсаулық сақтаудағы экономика және маркетинг: дәрістік топтама (2-ші басылым). Ж.С. Төлебаев, К.Ш. Сыздыкова, А.А. Маукенова. – Алматы: ЖК «АҚНҰР баспасы», - 2019. - 214 бет. <https://aknurpress.kz/reader/web/1368>

Маркетинг: оқу құралы (2-ші басылым). Ж.Т. Хишаева. - Қарағанды. – 2019. – 232 б. <https://aknurpress.kz/reader/web/1822>

Маркетингті басқару: оқу құралы / Қарғабаева С.Т. - Алматы: «АҚНҰР» баспасы». – 2018. – 226 бет. <https://aknurpress.kz/reader/web/1227>

Современный маркетинг: Учебное пособие. А.М. Алшынбай, М.Д. Каримова. - Алматы: ТОО «Medet Group». – 2017 –160 с. <https://aknurpress.kz/reader/web/1808>