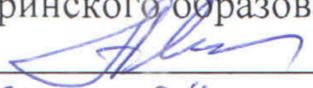


Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Саратовский государственный медицинский
университет имени В. И. Разумовского»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ

Директор Высшей школы управления
здоровьем, клинической психологии и
сестринского образования

 О.Ю. Алешкина
«26» 04 2024 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Дисциплина:	<u>Менеджмент и маркетинг в здравоохранении</u>
Направление подготовки:	<u>32.04.01 Общественное здравоохранение</u>
Квалификация:	<u>Магистр</u>

1. КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ

Контролируемые компетенции	Планируемые результаты обучения
ОПК-3. Способность реализовывать управленческие принципы в профессиональной деятельности	ИДОПК-3.1. выбирает эффективный стиль управления внутри организации ИДОПК-3.2. применяет основные функции менеджмента в своей профессиональной деятельности или для решения задач профессиональной деятельности ИДОПК-3.3. организует и управляет командным взаимодействием в решении поставленных целей и задач для эффективной деятельности медицинской организации
ПК-2. Способен управлять структурным и (или) организационно-методическим подразделением медицинской организации	ИДПК-2.1. организует работу структурного подразделения медицинской организации, взаимодействует с руководством медицинской организации и другими подразделениями медицинской организации ИДПК-2.2. выстраивает организационно-функциональную структуру медицинской организации с позиции реализации системы менеджмента качества ИДПК-2.3. контролирует выполнение работниками структурного подразделения медицинской организации правил внутреннего трудового распорядка, санитарно-эпидемиологического режима

2. ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНИВАНИЯ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

Семестр	Шкала оценивания			
	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
1	2	3	4	5
знать				
3	<p>Магистр не способен самостоятельно выделять главные положения в изученном материале дисциплины. Магистр не знает основные положения теории менеджмента в работе персонала и руководителя подразделений учреждений здравоохранения; не знает принципы, методы, средства и формы управления организациями; принципы построения системы управления ресурсами (трудовыми, материальными) в различных организациях; основные подходы к принятию управленческих решений, этапы процесса рационального решения; принципы построения эффективных организационных коммуникаций, а так же основы делегирования полномочий в организации.</p>	<p>Магистр усвоил основное содержание материала дисциплины, но имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие его дальнейшему усвоению. Магистр имеет несистематизированные знания об основных принципах и этапах формирования и становления коллектива (рабочих групп), учитывая индивидуальные особенности каждого члена группы; факторах, влияющих на эффективность работы группы. Магистр частично знает общие закономерности и требования к процессу развития и функционирования эффективной организации; основные принципы управления организацией, трудовым коллективом; факторы, определяющие принципы управления. Магистр знает вопросы современного управления производственными</p>	<p>Магистр владеет знаниями всего изученного программного материала, излагает последовательно, допускает незначительные ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала. Магистр способен самостоятельно выделять главные положения в изученном материале. Магистр знает общие закономерности и требования к процессу развития и функционирования эффективной организации; основные принципы управления организацией, трудовым коллективом; факторы, определяющие принципы управления. Магистр знает, как рассчитываются основные показатели эффективности управления организацией.</p>	<p>Магистр самостоятельно выделяет главные положения в изученном материале и способен дать краткую характеристику основным идеям проработанного материала дисциплины. Магистр знает основные положения теории менеджмента в работе персонала и руководителя подразделений учреждений здравоохранения; принципы, методы, средства и формы управления организациями с целью повышения эффективности; принципы построения системы управления ресурсами (трудовыми, материальными) в различных организациях. Магистр знает основные подходы к принятию управленческих решений, этапы процесса рационального решения; принципы построения эффективных организационных коммуникаций; называет</p>

		процессами организации.		современные подходы к управлению конфликтами в организации и основы делегирования полномочий в организации. Магистр знает, как рассчитываются основные показатели эффективности управления организацией.
уметь				
Магистр не умеет применять основные положения теории менеджмента в работе персонала и руководителя подразделений учреждений; организовать свою работу, определять и формулировать цели и задачи, связанные с реализацией профессиональных функций, организовать работу исполнителей. Не умеет разрабатывать управленческие решения по повышению эффективности работы организации; анализировать и совершенствовать свои коммуникационные способности, организационную культуру учреждения; оценивать конфликтные ситуации; делегировать полномочия персоналу в организации	Магистр испытывает затруднения при организации работы группы, распределении функций, полномочий и ответственности между исполнителями; испытывает затруднения при определении эффективного метода использования потенциала трудового коллектива с целью для достижения целей медицинской организации. Магистр затрудняется при обеспечении взаимосвязи принципов управления, реализации управленческих функций, применении организационно-управленческих решений и оценки их последствий. Магистр испытывает затруднения при проведении анализа проблемной ситуации, требующей управленческого решения и	Магистр умеет самостоятельно организовать работу группы, распределить функции, полномочия и ответственность между исполнителями; определить эффективность использования потенциала трудового коллектива с целью для достижения целей медицинской организации. Магистр в основном умеет обеспечить взаимосвязь принципов управления, реализовать управленческие функции, применять организационно-управленческие решения и оценивать их последствия. Магистр способен провести последовательно анализ проблемной ситуации, требующей управленческого решения и разработать управленческие решения по повышению эффективности	Магистр умеет организовать свою работу, определять и формулировать цели и задачи, связанные с реализацией профессиональных функций, организовать работу исполнителей. Магистр умеет последовательно провести анализ проблемной ситуации, требующей управленческого решения и разработать управленческие решения по повышению эффективности работы организации; умеет анализировать и совершенствовать свои коммуникационные способности, организационную культуру учреждения; способен оценивать конфликтные ситуации и делегировать полномочия персоналу в организации.	

		разработать управленческие решения по повышению эффективности работы организации.	работы организации.	
владеть				
	<p>Магистр не владеет навыками организации собственной работы и организации работы исполнителей; навыками составления планов работы организации и персонала; навыками разработки обоснованного управленческого решения; навыками выбора стиля управления для эффективного управления персоналом подразделения организации; навыками оценки конфликтных ситуаций и их разрешения.</p> <p>Магистр в неуверенно владеет навыками поиска необходимой информации в библиотечном фонде, справочной литературе или сети Интернет; устной и письменной коммуникации в профессиональной сфере; навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссий и полемики, практического анализа логики различного рода рассуждений</p>	<p>Магистр владеет основными навыками применение принципов управления на практике</p> <p>Магистр в основном способен самостоятельно организовать работу персонала, проводить количественный и качественный анализ управленческой деятельности.</p> <p>Магистр в основном владеет навыками поиска необходимой информации в библиотечном фонде, справочной литературе или сети Интернет; устной и письменной коммуникации в профессиональной сфере; навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссий и полемики, практического анализа логики различного рода рассуждений.</p>	<p>Магистр владеет навыками работы с группой, разработки аргументированных управленческих решений, выбора способа обработки, передачи и хранения информации. Магистр владеет навыками проведения качественного и количественного анализа управленческой деятельности, затрудняется в интерпретации полученных результатов.</p> <p>Магистр способен самостоятельно найти необходимую информацию в библиотечном фонде, справочной литературе или сети Интернет; владеет навыком устной и письменной коммуникации в профессиональной сфере; навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссий и полемики, практического анализа логики различного рода рассуждений.</p>	<p>Магистр владеет навыками составления планов работы организации и персонала и навыками организации собственной работы и организации работы исполнителей. Магистр способен самостоятельно разрабатывать обоснованные управленческие решения. Владеет навыками выбора стиля управления для эффективного управления персоналом подразделения организации; способен оценивать конфликтные ситуации и разрешать их.</p> <p>Магистр владеет навыками делегирования полномочий персоналу в организации. Магистр способен самостоятельно найти необходимую информацию в библиотечном фонде, справочной литературе или сети Интернет; владеет навыком устной и письменной коммуникации в профессиональной сфере; навыками публичной речи, аргументации, ведения</p>

				дискуссий и полемики, практического анализа логики различного рода рассуждений.
--	--	--	--	---

3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

КОМПЛЕКТ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

для проведения промежуточной аттестации (экзамен)
по дисциплине «Менеджмент и маркетинг в здравоохранении»

1. Впишите термин. Область научных знаний и профессиональной деятельности, направленная на формирование и достижение целей организации путем рационального использования ресурсов – это ...

=менеджмент

2. Назовите основные школы менеджмента:

=школа научного управления, административная школа, школа человеческих отношений, математическая школа

б) школа научного управления, административная школа, неоклассическая школа, математическая школа

в) советская школа, школа научного управления, административная школа, школа человеческих отношений

г) школа трудовых установок, административная школа, школа человеческих отношений, математическая школа

3. Впишите фамилию. Основоположником административной школы в управлении считается ...

= Файоль

4. Заслуга А. Файоля заключается в том, что он:

=рассматривал управление как особый вид деятельности и определил общие функции управления

б) впервые применил в управлении научные методы

в) сформулировал принципы построения идеальной (бюрократической) организации

г) создал школу психологии и человеческих отношений

5. Закончите предложение. Предметом управленческого труда является ...

=информация

6. Назовите уровни управления в соответствии с вертикальным разделением труда:

=низовой, средний, высший уровни управления

б) технический, средний и высший уровни управления

в) низовой, средний, управленческий уровни управления

г) оперативный, стратегический, тактический уровни управления

7. Назовите основные подходы к управлению:

=процессный, системный, ситуационный подходы

б) системный, ситуационный, мотивационный подходы

в) организационный, процессный, системный подходы

г) экономический, социальный, статистический подходы

8. Назовите основные стили управления:

=авторитарный, демократический, либеральный

б) стандартный, демократический, либеральный

в) авторитарный, демократический, государственный

г) авторитарный, деловой, либеральный

9. Впишите фамилию. Разработал теоретические основы концепции «человеческих отношений»

...

=Мейо

10. Вставьте пропущенное слово. Прямые и косвенные методы воздействия относят к ... методам

=социально-психологическим

11. Вставьте пропущенное слово. Подход к управлению медицинскими организациями, рассматривающий управление как систему непрерывных взаимосвязанных в пространстве и времени функций, процессов и операций, называется ... подход

=процессный

12. Впишите термин. Группа лиц, взаимодействующих друг с другом с помощью материальных, экономических, правовых и других условий ради решения стоящих перед ними проблем и достижения общей цели – это ...

=организация

13. Вставьте пропущенное слово. Потребительский кооператив можно отнести к ... типу юридического лица:

=некоммерческому

14. Закончите предложение. Достоинством линейной структуры управления выступает простота ...

= планирования

15. К достоинствам матричной структуры управления относятся:

=возможности быстрой адаптации, динамичной перестройки структуры коллектива при решении новых задач

б) неэффективное использование производительного потенциала

в) возможности реализации принципов программно-целевого и проблемно-ориентированного управления

г) затраты на переподготовку работников в связи с изменением программы

16. Впишите словосочетание. Система управления, определяющая состав, взаимодействие и подчиненность ее элементов, называется ...

=организационная структура

17. Вставьте пропущенное слово. Преобладание вертикальных связей характерно для ... структуры

=линейной

18. Вставьте пропущенное слово. Преобладание горизонтальных связей характерно для ... структуры

=функциональной

19. Вставьте пропущенное слово. Принцип единоначалия в наибольшей степени соблюдается в ... структуре

=линейной

20. Назовите основные виды планирования:

=стратегическое, тактическое, оперативное

б) целевое, оперативное, стратегическое

в) ситуационное, системное, процессное

г) структурное, целевое, тактическое

21. Впишите термин. Официальный документ, в котором отражаются прогнозы развития организации, промежуточные и конечные цели и задачи, механизмы координации текущей деятельности и распределения ресурсов, а также стратегии на случай чрезвычайных ситуаций – это ...

=план

22. Вставьте пропущенную цифру. Стратегический план составляется на какой срок более ... лет

=5

23. Вставьте пропущенную цифру. Тактический план составляется на какой срок от года до ... лет

=5

24. Вставьте пропущенную цифру. Оперативный план составляется на какой срок до ... года

=1

25. Закончите предложение. Теории мотивации основывающиеся на выявлении внутренних потребностей человека, называются ...

=содержательные

26. Впишите термин. Процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей или целей организации – это ...

=мотивация

27. Впишите термин.

Побудительные моменты, управляющие нашими поступками – это ...

=мотивы

28. Закончите предложение. Физиологический или психологический дефицит чего-либо, отраженный в восприятии человека, называется ...

=потребностью

29. Вставьте пропущенное слово. Теория Маслоу относится к ... теориям мотивации

=содержательным

30. Вставьте пропущенное слово. Теория МакКлелланда относится к ... теориям мотивации

=содержательным

31. Вставьте пропущенное слово. Теория Герцберга относится к ... теориям мотивации

=содержательным

32. Впишите фамилию. Предпосылки «если одна потребность удовлетворяется, то на ее место выходит неудовлетворенная потребность» относятся к теории ...

=Маслоу

33. Закончите предложение. Содержательные теории мотивации фокусируются в основном на ...

=потребностях

34. Закончите предложение. Теории мотивации основывающиеся на том, как ведут себя люди с учетом их восприятия и позиций, называются ...

=процессуальные

35. Вставьте пропущенное слово. Оценка отклонений запланированного хода работ от фактического – это главная ... проведения контроля:

=цель

36. Укажите основные виды управленческого контроля:

=предварительный, текущий, заключительный

б) экономический и кадровый

в) стратегический и оперативный

г) системный и поэтапный

37. Впишите термин. Процесс обеспечения достижения организацией своих целей путем своевременного обнаружения, возникающих в процессе производственной деятельности объектов управления, проблем и изменений внешней среды – это ...

=контроль

38. Вставьте пропущенное слово Установление стандартов, измерение достигнутого и сравнение с ожидаемыми результатами, коррекция отклонений являются тремя аспектами ... контроля

=управленческого

39. Закончите предложение. Контроль, осуществляемый до фактического начала работы для предупреждения неверных или необоснованных решений, называется ...

=предварительный

40. Закончите предложение.

Контроль, осуществляемый непосредственно в процессе работы, называется ...

=текущий

41. Закончите предложение. Контроль, осуществляемый после выполнения работы, называется ...

=заключительный

42. Вставьте пропущенное слово. Коммуникации и принятие решений относят к ... процессам в управлении:

=связующим

43. Впишите термин. Обмен информацией – это ...

=коммуникации

44. Закончите предложение. Определение семантических барьеров не является этапом процесса ...

=коммуникаций

45. Вставьте пропущенное слово. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью ... речи

=устной

46. Закончите предложение. Обратная связь делает процесс коммуникации ...

=достоверным

47. Вставьте пропущенное слово. Для изучения организационного поведения наиболее значимы ... коммуникации

=межличностные

48. Вставьте пропущенное слово. Обмен информацией и ее смысловым содержанием между людьми – это ... в менеджменте.

=коммуникации

49. Организационные коммуникации подразделяются:

=на внешние, внутренние

б) на формальные, неформальные

в) на открытые, закрытые

г) на прямые, обратные

50. Межличностные коммуникации подразделяются:

=на формальные, неформальные

б) на внешние, внутренние

в) на открытые, закрытые

г) на прямые, обратные

51. Закончите предложение. Принятие решений – это выбор ...

=альтернативы

52. Укажите виды организационных решений:

=запрограммированные и незапрограммированные

б) интуитивные и реальные

в) рациональные и нерациональные

г) реальные и нереальные

53. Вставьте пропущенное слово. Принятие комплекса мер, обеспечивающих реализацию определенных задач и достижение поставленных целей – это ... решение

=управленческое

54. Вставьте пропущенное слово. Выбор, сделанный только на основе ощущения того, что он правильный, - это ... решение

=интуитивное

55. Вставьте пропущенное слово. Решение, не зависящее от прошлого опыта, а связанное с мыслительным процессом, - это ... решение

=рациональное

56. Вставьте пропущенное слово. Решение, принимаемое в новых ситуациях, когда существует множество вариантов выбора, - это ... решение

=незапрограммированное

57. Вставьте словосочетание. Реализация решения относится к этапу ... рационального решения проблемы

= окончательного выбора

58. Вставьте словосочетание. Вознаграждение не относится к факторам, влияющим на принятие ...

=правильного решения

59. Вставьте пропущенное слово. Выработка и постановка задач и целей не относятся к .. решений

=реализации

60. Вставьте пропущенное слово. Метод Дельфи, мозговой штурм, метод «6-3-5» являются ... принятия управленческого решения:

=методами

61. Вставьте пропущенное слово. Теория игр, теория очередей, управление запасами являются ... принятия решений

=моделями

62. Вставьте пропущенное слово. Сбор, обработка и анализ информации не входит в ... принятия решения:

=этап

63. Вставьте словосочетание. Модель принятия решения позволяющая установить оптимальный способ распределения дефицитных ресурсов между конкурирующими потребностями в них, называется модель ...

=линейного программирования

64. Вставьте словосочетание. Метод принятия управленческого решения позволяющий представить проблему схематично и сравнить возможные альтернативы визуально, называется ...

=«дерево решений»

65. Вставьте пропущенное слово. Объединением людей с целью совместной ... работы определяется работы руководителя:

=эффективность

66. Вставьте пропущенное слово. Степень удовлетворения членов группы совместной работой и привлекательности перспективы ее продолжения – это ... группы

=сплоченность

67. Вставьте пропущенное слово. Поощрение индивидуального мнения не является характерным для ... поведения.

=группового

68. Вставьте пропущенное слово. Для любой организации характерно наличие ... групп.

=формальных

69. Вставьте пропущенное слово. конкуренция не является формой ... человека и группы

=взаимодействия

70. Вставьте словосочетание. Чтобы избежать группового единомыслия, руководитель должен поощрять ...

=групповые дискуссии

71. Закончите предложение. Группа, обладающая формальным статусом в организации, называется ...

=формальная

72. Вставьте словосочетание. Выработкой групповых решений, соответствующих групповым нормам характеризуется ...

=групповое поведение:

73. Вставьте словосочетание. На ожиданиях от совместной работы базируется ...

=групповая динамика

74. Вставьте словосочетание. К потенциальным недостаткам группового принятия решения относятся ...

=временные рамки

75. Впишите термин. Способность влиять на индивидуумов и группы людей с целью достижения целей организации – это ...

=лидерство

76. Впишите фамилию. Автором теории «Х» и теории «У» является ...

=МакГрегор

77. Закончите предложение. Лидер максимально централизующий полномочия, структурирует работу подчиненных и не дает им свободы в принятии решений называется ...

=автократичным

78. Впишите термин. Способность и возможность конкретного человека с опорой на различные средства влиять на других людей и принимаемые ими решения – это ...

=власть

- 79. Закончите предложение.** Влияние через участие работников в управлении не относится к формам ...
=власти
- 80. Закончите предложение.** Власть, при которой подчиненный надеется, что подчинение сделает его похожим на лидера, - это власть ...
=примера
- 81. Закончите предложение.** Власть, результатом которой является страх, скованность, месть – это власть, основанная на ...
=принуждении
- 82. Закончите предложение.** Форма власти, позволяющая быстрее всего достичь цели – это власть ...
=принуждения
- 83. Вставьте пропущенное слово.** Теория «Х» Дугласа МакГрегора относится к оценке ... лидера
=автократичного
- 84. Вставьте пропущенное слово.** Теория «У» Дугласа МакГрегора относится к оценке ... лидера
=демократичного
- 85. Вставьте пропущенное слово.** Отсутствие инициативности не относится к чертам ... лидера
=эффективного
- 86. Вставьте пропущенное слово.** Подход к лидерству с позиции личных качеств предусматривает теория ...
=великих людей
- 87. Вставьте словосочетание.** Привычная манера поведения руководителя по отношению к подчиненным, чтобы оказать на них влияние и побудить их к достижению целей организации – это ...
=стиль руководства
- 88. Вставьте словосочетание.** Теория, утверждающая, что лучшие из руководителей обладают определенным набором общих для всех личных качеств, - это теория ...
=великих людей
- 89. Закончите предложение.** Стиль руководства для которого характерно распределение ответственности и разделение власти, называется ...
=демократический
- 90. Закончите предложение.** Стиль управления, при каком руководитель максимально централизует полномочия, структурирует работу подчиненных и не дает им свободы в принятии решений, называется ...
=автократичный
- 91. Закончите предложение.** Стиль управления, при каком руководитель доверяет подчиненным, интересуется их мнением по большинству решаемых проблем, прислушивается к советам, поддерживает с ними полуофициальные отношения, называется ...
=демократичный
- 92. Закончите предложение.** Стиль управления, при каком руководитель сводит к минимуму свое вмешательство в процесс управления подчиненными, предоставляет подчиненным возможность самостоятельно решать большинство проблем, называется ...
=либеральный
- 93. Впишите термин.** Передача задач и полномочий сверху вниз лицу или группе, которые принимают на себя ответственность за их выполнение в управлении означает ...
=делегирование
- 94. Впишите термин.** Организационно закрепленное ограниченное право использовать ресурсы организации и направлять усилия ее работников на выполнение делегируемых задач – это ...
=полномочие
- 95. Впишите термин.** Обязательство работника выполнять делегируемые ему задачи и отвечать за их удовлетворительное решение – это ...

=ответственность

96. Впишите термин. Противоречие, возникающие между людьми, коллективами в процессе их совместной трудовой деятельности из-за непонимания или противоположности интересов – это ...

=спор

97. Вставьте пропущенное слово. Наиболее распространенной формой организационного конфликта являются межличностные ... конфликты.

=горизонтальные

98. Вставьте пропущенное слово. Ролевой конфликт является разновидностью ... конфликта

=внутриличностного

99. Закончите предложение. Конфликт, возникший в связи с личностными особенностями конфликтующего, называется ...

=субъективный

100. Закончите предложение. Когда Вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие отношения, чем отстаивать свои интересы, наиболее эффективен стиль ...

=уклонения

101. Закончите предложение. Стиль разрешения конфликтов, который считается самым трудным, однако позволяет выработать наиболее удовлетворяющее обе стороны решение в сложных конфликтных ситуациях ...

=сотрудничества

102. Закончите предложение. Конфликт, возникший в сложной противоречивой ситуации, называется ...

=объективным

103. Закончите предложение. Если руководитель вынужден предпринимать непопулярные дисциплинарные меры к подчиненным, то возможен конфликт между личностью и ...

=группой

104. Впишите термин. Отсутствие согласия между двумя и более сторонами, которые могут быть определенными лицами или группами лиц – это ...

=конфликт

105. Вставьте пропущенное слово. В ситуациях рабочей перегрузки, стресса, малой уверенности в себе возникает ... конфликт

=внутриличностный

106. Впишите термин. Готовность частично поступиться своими интересами, надеясь, что соперник поступится своими, - это ...

=компромисс

107. Закончите предложение. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, называются ...

=функциональные

108. Закончите предложение. Стиль при котором решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет полностью от нее устраниваться, следует использовать, называется ...

=сотрудничество

109. Закончите предложение. В ситуации «если обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы» при разрешении конфликтов рекомендуется использовать ...

...

=компромисс

110. Впишите термин. Комплекс специальных теоретических знаний и практических навыков, приобретенных человеком в результате специальной подготовки и опыта, позволяющий осуществлять соответствующий вид деятельности – это ...

=профессия

111. Впишите термин. Степень профессиональной подготовки, необходимая для выполнения данных трудовых функций – это ...

=квалификация

112. Закончите предложение. Совокупность прав, обязанностей и ответственности работников, определяющая их трудовые функции и границы компетентности называется ...

=должностью

113. Вставьте словосочетание. Комплекс теоретических познаний, умений, личных качеств, необходимых для выполнения функциональных обязанностей – это ...

=профессиональная пригодность

114. Вставьте пропущенное слово. Должностная инструкция не включает в себя ... деятельности сестринского персонала

=стандарты

115. Вставьте пропущенное слово. Должностная инструкция утверждается ... медицинской организации

=руководителем

116. Впишите термин. Организационно закрепленное ограниченное право использовать ресурсы организации и направлять усилия ее работников на выполнение делегируемых задач - это ...

=полномочие

117. Вставьте пропущенное слово. Руководители организации и их заместители относятся к ... персоналу

=управленческому

118. Вставьте словосочетание. Установление меры затрат труда на выполнение определенного объема работы – это ...

=нормирование труда

119. Вставьте словосочетание. Количество рабочего времени, отведенное на выполнение единицы работы одному работнику или группе работающих – это ...

=норма времени

120. Вставьте словосочетание. Количество работы, установленное для выполнения в единицу времени группе работников или одному работнику – это ...

=норма нагрузки

121. Впишите термин. Регламентированные затраты времени, количество работы или число должностей для выполнения определенного объема работы при определенных типовых организационно-технических условиях – это ...

=норматив

122. Закончите предложение. Метод нормирования труда предполагающий установление норм на основе непосредственного изучения процесса труда, расчленения его на составляющие элементы, составления оптимальной модели организации труда, называется ...

=аналитически-исследовательский

123. Закончите предложение. Метод нормирования труда предполагающий установление норм по отчетным статистическим данным о фактической производительности труда, называется ...

=статистический

124. Закончите предложение. Метод нормирования труда предполагающий установление норм путем сравнения работы с аналогичной, сходной по технологии выполнения работой, на которую норма уже определена, называется ...

=сравнительный

125. Закончите предложение. Основным элементом рабочего времени выступает время работы и время ...

=перерывов

126. Закончите предложение. С помощью какого метода диагностики рабочего времени можно измерить затраты рабочего времени на осуществление отдельных его элементов - ...

=хронометраж

127. Вставьте пропущенную цифру. Нормальная продолжительность рабочего времени не может превышать ... часов в неделю

=40

128. Вставьте словосочетание. Продолжительность участия человека в организованном трудовом

процессе, в течение которого он должен выполнять свои производственные или служебные обязанности это ...

=рабочее время

129. Закончите предложение. Установленный законом непрерывный отдых в течение определенного количества рабочих дней в году, предоставляемый работникам с сохранением места работы (должности и заработной платы) называется ...

=отпуском

130. Вставьте словосочетание. Продолжительность участия человека в организованном трудовом процессе, в течение которого он должен выполнять свои производственные или служебные обязанности это ...

=рабочее время

131. Вставьте словосочетание. Перерыв, при котором основной рабочий процесс прекращается по причинам, связанным со спецификой работы оборудования, называется ...

=технологическим

132. Вставьте словосочетание. Тип плана, отражающий распределение рабочего времени для решения крупных конкретных задач организации, называется ...

=среднесрочный

133. Закончите предложение. Тип плана, отражающий распределение рабочего времени для решения одной наиболее трудоемкой задачи за определенный период времени, называется ...

=краткосрочный

134. Закончите предложение. График работы, при котором предусматриваются определенные промежутки времени, в течение которых рабочий процесс может начинаться и заканчиваться, а также период, когда работники обязательно должны присутствовать на рабочем месте, называется ...

=гибким

135. Закончите предложение. Рабочий день, при котором работник присутствует на рабочем месте лишь часть рабочего дня с соответствующим понижением заработной платы, называется ...

=неполным

136. Вставьте пропущенное слово. Возможность сдвигать момент начала трудового процесса и его окончания по сравнению с принятыми в организации стандартами предусматривается при ... графике работы:

=скользящем

137. Вставьте пропущенное слово. Основной рабочий процесс прекращается по причинам, связанным с естественными потребностями работников при ... перерыве.

=организационном

138. Вставьте пропущенное слово. Для лица, занятого на тяжелой и вредной работе устанавливается ... рабочее время.

=сокращенное

139. Закончите предложение. Рабочее время, затраченное сверх нормальной величины, называется ...

=сверхурочное

140. Вставьте пропущенное слово. В течение ... времени достигается непосредственная цель трудового процесса.

=основного

141. Закончите предложение. Вид эффективности здравоохранения характеризующий отношение затрат на медицинское обслуживание населения к полученному эффекту, называется ...

=экономической

142. Вставьте пропущенное слово. Отношение экономического эффекта к затратам определяется как ... эффективность здравоохранения

=экономическая

143. Вставьте словосочетание. Снижает непроизводительные расходы больницы и уменьшает стоимость койко-дня сокращение ...

= простоя койки

144. Вставьте словосочетание. Показатель определяющийся процентным отношением числа фактически проведенных больными койко-дней к плановому числу койко-дней, называется выполнение

= плана койко-дней

145. Вставьте словосочетание. Экономический способ побуждения участников той или иной деятельности к поведению, выгодному и полезному для субъектов – это ...

=стимулирование

146. По форме передаче информацию классифицируют как:

=вербальную, невербальную

б) устную, письменную

в) техническую, организационную

г) первичную, вторичную

147. Закончите предложение. Информация, содержащая опубликованные или неопубликованные результаты исследований, изучений, разработок, называется ...

=первичная

148. Закончите предложение. Информация, содержащая результаты переработки и преобразования первичной информации (справочники, рефераты и аннотации и т.д.), называется:

=вторичная

149. Закончите предложение. Степень соответствия информации, найденной в результате поиска, содержанию информационного запроса, называется ...

=релевантность

150. Вставьте пропущенное слово. Информация, зафиксированная на материальном носителе и

=информационные

151. Закончите предложение. Процесс сбора, обработки, накопления, хранения, поиска и распространения информации, называется ...

=информационный

152. Закончите предложение. Организационный социально-экономический и научно-технический процесс создания оптимальных условий для удовлетворения информационных потребностей и реализации прав субъектов на основе формирования и использования информационных ресурсов, называется ...

=информатизация

153. Вставьте словосочетание. Условие, подтверждающее факт получения сообщения и степень его понимания или непонимания его смысла, называется ...

=обратная связь

154. Вставьте словосочетание. Содержание взаимодействия врача и пациента, основанное на квалификации врача, минимальном риске для пациента, оптимальном использовании ресурсов и удовлетворенности пациента от взаимодействия с системой здравоохранения (согласно рекомендаций Всемирной организации здравоохранения) может быть определено как качество ...

=медицинской помощи

155. Вставьте пропущенное слово. Материально-техническую базу, кадровый состав и ресурсное обеспечение медицинской организации оценивает ... компонент качества медицинской помощи.

=структурный

156. По времени проведения различают следующие виды контроля качества медицинской помощи:

=предупредительный, текущий, итоговый

б) плановый, целевой

в) предупредительный, плановый, целевой

г) ежедневный, квартальный, годовой

157. В обеспечении качества медицинской помощи заинтересованы следующие группы субъектов:

=производители, потребители, плательщики, государство

- б) пациенты, врачи, органы управления здравоохранением
- в) общества защиты прав потребителя, медицинские ассоциации
- г) пациенты, медицинская организация

158. Вставьте пропущенное слово. Оценка материально-технической базы учреждения здравоохранения осуществляется в рамках ... подхода к оценке качества медицинской помощи.

=структурного

- б) процессуального
- в) эффективного
- г) результативного

159. Вставьте пропущенное слово. Нормативный документ, содержащий правила, общие принципы выполнения сестринским персоналом различных видов деятельности – это ... сестринской деятельности

=стандарт

160. По степени сложности медицинские услуги подразделяют как:

=простые и сложные

- б) первичные и вторичные
- в) качественные и некачественные
- г) индивидуальные и комплексные

161. Вставьте пропущенное слово. Оценка достигнутых результатов в процессе оказания сестринской помощи пациенту осуществляется в рамках ... подхода к оценке качества медицинской помощи.

=результативного

162. Вставьте пропущенное слово. Внутриучрежденческий контроль качества сестринской помощи осуществляет ... медицинская сестра

=главная

163. Вставьте словосочетание. Критерием оценки качества сестринской помощи является выполнение ...

= назначений врача

164. Вставьте словосочетание. Коллегиальный орган, созданный в учреждении с целью принятия управленческих решений по итогам контроля качества сестринской помощи, называется совет ...

=медицинских сестер

165. Вставьте пропущенное слово. Оценка правильности выполнения стандарта оказания сестринской помощи осуществляется в рамках ... подхода к оценке качества медицинской помощи.

=процессуального

166. Вставьте словосочетание. Улучшение работы организации в целом является целью ...

=организационных изменений

167. Вставьте словосочетание. Изменения, которые приводят к сильным разрушениям в организации, в результате чего организация либо прекращает свое существование, либо начинает функционировать по-другому, называются изменения ...

=второго порядка

168. Вставьте словосочетание. Организационные изменения встречают наибольшее сопротивление в следствие ...

=консервативности людей

169. Вставьте словосочетание. Оптимизация деятельности организации не является причиной ...

=сопротивления переменам

170. Закончите предложение. В ситуациях, когда необходима быстрота, а инициаторы перемен обладают большой властью, рекомендован такой метод преодоления сопротивления, как ...

=принуждение

171. Укажите последовательность этапов трехшаговой модели К. Левина:

=размораживание, изменение, повторное замораживание

- б) движение, размораживание, повторное замораживание

в) изменение, размораживание, повторное замораживание

г) замораживание, размораживание, изменение

172. Назовите три подхода к управлению процессом перемен:

=принудительный, рационально-эмпирический, нормативно-преобразовательный

б) принудительный, инновационный, нормативный

в) рационально-эмпирический, побудительный, нормативный

г) эмпирический, законотворческий, инновационный

173. Вставьте пропущенное слово. Желаемые результаты, которые люди стремятся добиться, работая вместе – это ... организации

=цель

174. Вставьте пропущенное слово. Реальное влияние при управлении по целям имеют руководители ... уровня

=высшего

175. Вставьте словосочетание. Основным в управлении по целям является выработка целей ... по цепи инстанций

=сверху вниз

176. Вставьте пропущенное слово. Предназначение фирмы, система ценностей, традиций и подходы к принятию решений – это ... организации

=миссия

177. Вставьте пропущенное слово. Мысленное представление результата деятельности организации – это ... организации

=цель

178. Вставьте словосочетание. Распределение целей по уровням управления – это ...

=дерево целей

179. Закончите предложение. Для понимания работниками организации и ее контрагентами общей цели организации, лежащей во внешней среде нужна ...

=миссия

180. Цели организации должны быть...

=конкретными, измеримыми и перекрестно поддерживаемыми

б) как можно более общими, тогда проще отчитаться в их выполнении

в) как можно более близкими, тогда проще осуществлять контроль

г) главное, чтобы они не противоречили друг другу

181. Закончите предложение. Современные организации, как правило...

=многоцелевые

182. Закончите предложение. Основой существования организации является...

=миссия

183. Вставьте пропущенное слово. В процессе выявления достижения целей производится ... целей

=корректировка

184. Вставьте пропущенное слово. Предназначение организации – это ... организации

=миссия

185. Вставьте пропущенное слово. Четкое распределение обязанностей исполнителей и руководителей в подразделениях – это главная задача формирования ... организации

=целей

186. Вставьте пропущенное слово. Специализированный вид управленческой деятельности – это ... управления

=функция

187. Впишите термин. Официальный документ, в котором отражаются прогнозы развития организации, промежуточные и конечные цели и задачи, механизмы координации текущей деятельности и распределения ресурсов, а также стратегии на случай чрезвычайных ситуаций, называется ...

=план

- 188. Впишите термин.** Процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей или целей организации – это ...
=мотивация
- 189. Вставьте пропущенное слово.** Содержательные теории мотивации основываются на выявлении ... потребностей человека
=внутренних
- 190. Вставьте пропущенное слово.** Ф. Герцберг - автор одной из ... теорий мотивации
=содержательных
- 191. Вставьте словосочетание.** Основное отличие предварительного, текущего и заключительного контроля во ...
=времени осуществления
- 192. Вставьте словосочетание.** Самый трудный и дорогостоящий элемент контроля – это...
=измерение результатов
- 193. Вставьте словосочетание.** Для того чтобы быть эффективным контроль должен быть...
=постоянно действующим
- 194. Закончите предложение.** Предварительным контролем финансовых ресурсов организации является...
=бюджет
- 195. Вставьте пропущенное слово.** Обеспечение руководства информацией для корректировки плана является главной ... контроля
=целью
- 196. Впишите термин.** Комплекс специальных теоретических знаний и практических навыков, приобретенных человеком в результате специальной подготовки и опыта работы в данной области, позволяющий осуществлять соответствующий вид деятельности – это...
=профессия
- 197. Впишите термин.** Степень профессиональной подготовки, необходимая для выполнения данных трудовых функций – это...
=квалификация
- 198. Закончите предложение.** Совокупность прав, обязанностей и ответственности работников, определяющая их трудовые функции и границы компетентности называется...
=должность
- 199. Впишите термин.** Комплекс теоретических познаний, умений, личных качеств, необходимых для выполнения функциональных обязанностей – это ...
=профессиональная пригодность
- 200. Вставьте пропущенное слово.** Передачу задач и полномочий сверху вниз лицу или группе, которые принимают на себя ответственность за их выполнение означает ... в управлении
=делегирование
- 201. Впишите термин.** Обязательство работника выполнять делегируемые ему задачи и отвечать за их удовлетворительное решение – это ...
=ответственность
- 202. Впишите две цифры.** Временной принцип Парето заключается в том, что соотношение затрат времени (необходимого для выполнения задачи) и итогового результата составляет ...%-
...%
=80-20
- 203. Впишите цифру.** Временной принцип Эйзенхауэра распределяет задачи по приоритетности на ... группы в зависимости от важности и срочности выполнения
=4
- 204. Закончите предложение.** Управленческая деятельность начинается с ...
=целеполагания
- 205. Закончите предложение.** Уровень управления организацией, вырабатывающий и проводящий политику взаимодействия с внешней средой, называется ...
=высший

206. Вставьте пропущенное слово. Способность адаптировать методы управления к изменяющимся условиям внешнего окружения является основной характеристикой организации как ... системы.

=открытой

207. Вставьте словосочетание. ... основана на разделяемых большинством членов организации убеждениях и ценностях

=организационная культура

208. Вставьте пропущенное слово. Поддержание социальной стабильности организации – это ... организационной культуры

=функция

209. Закончите предложение. Имидж – это ...

=образ

210. Вставьте словосочетание. Основной упор в деятельности менеджеров ... приходится на работу с людьми, межличностные отношения, техническое исполнение.

=первичного звена

211. Вставьте словосочетание. Основной упор в деятельности менеджеров ... приходится на постановку глобальных задач, формирование стратегии развития

=высшего уровня

212. Вставьте пропущенное слово. Оценка обеспеченности целей необходимыми средствами входит в ... анализ

=информационный

213. Вставьте пропущенное слово. Процесс определения или уточнения целей развития организации и ее структурных подразделений, средств их достижения, сроков и последовательности реализации и распределения ресурсов означает ... в менеджменте

=планирование

214. Вставьте пропущенное слово. Процесс формирования миссии организации, ее целей, выбора стратегии для определения и получения необходимых ресурсов и их распределения для обеспечения эффективной работы организации в будущем, называется ... планированием

=стратегическим

215. Вставьте пропущенное слово. Распределение ресурсов, адаптация к внешней среде, коррекция структуры организации, организационное стратегическое предвидение – это ... управленческой деятельности в рамках стратегического планирования:

=виды

216. Закончите предложение. Рост, сокращение, ограниченный рост – это основные стратегические ...

=альтернативы

217. Вставьте пропущенное слово. В процессе формулирования стратегии первым шагом является определение ... деятельности

=цели

218. Вставьте словосочетание. ... позволяет создать иерархию уровней управления в организации

=скалярный процесс

219. Впишите термин. Передача задач и полномочий сверху вниз лицу или группе, которые принимают на себя ответственность за их выполнение означает ...

=делегирование

220. Впишите термин. Передача властных полномочий вниз и принятии их менеджером низшего звена – это ...

=делегирования

221. Вставьте словосочетание. Полномочия, передающиеся непосредственно от начальника к подчиненному и далее другому/другим подчиненным – это ...

=линейные полномочия

222. Закончите предложение. Организационная структура, позволяющая наилучшим образом учитывать особенности производимых или реализуемых товаров, называется ...

=потребительская

223. Впишите термин. ... в управлении означает, что работник получает задания и отвечает за их выполнение перед одним начальником

=единоначалие

224. Вставьте пропущенное слово. Деление организации на элементы и блоки по видам товаров или услуг, или по группам потребителей, или по регионам реализуемых товаров – это ... организационная структура

=функциональная

225. Вставьте пропущенное слово. Сокращения мер административно-принудительного воздействия по вертикали не является условием, входящим в понятие ... управления здравоохранением.

=децентрализация

226. Вставьте пропущенное слово. Обеспечение полной свободы действий лицу, которому делегированы полномочия, не является требованием к проведению ...

=децентрализации

227. Впишите термин. Все то, что человек считает для себя ценным – это ...

=вознаграждение

228. Закончите предложение. Мотивацию «Люди субъективно оценивают справедливость вознаграждения за затраченные ими усилия и сопоставляют его с вознаграждением других людей» объясняет теория ...

=справедливости

229. Вставьте пропущенное слово. Увеличение нагрузки не является ... фактором

=мотивационным

230. Впишите фамилию. Мотивирующие и гигиенические группы факторов выделил в своей теории ...

=Герцберг

231. Вставьте пропущенное слово. Низкая культура общения в коллективе не способствует созданию благоприятного ... климата в коллективе.

=социально-психологического

232. Впишите термин. Функция управления, к которой относятся оценка и анализ эффективности результатов работы организации, корректировка решений, обеспечивающих выполнение организацией своих целей – это ...

=контроль

233. Впишите термин. Регулярный анализ и выявление отклонений в процессе выполнения плановых мероприятий с одновременной коррекцией работы – это ...

=контроль

234. Впишите термин. Частной сестринской клиникой по уходу управляет директор, в настоящее время в клинике осуществляется три сестринские программы по уходу за пациентами. Каждой программой руководит медицинская сестра-менеджер, она отвечает полностью за материальные, кадровые и финансовые ресурсы своих программ. Такая организационная структура клиники, называется ...

=дивизиональная

235. Вставьте словосочетание. Управленческое решение – это ...

=выбор альтернатив

236. Закончите предложение. Процесс принятия решений начинается с выявления ...

=проблемы

237. Впишите термин. Управленческое решение, основанное на объективном аналитическом процессе и не зависящее от прошлого опыта, называется ...

=рациональным

238. Вставьте словосочетание. Гипотетический подход, поэтапные решения, альтернативные

решения, ключевой вопрос относят к приемам ... принятия решения.

=косвенного ускорения

239. Вставьте пропущенное слово. Близость смысла принятого сообщения к смыслу посланного сообщения является ... критерием эффективности межличностной коммуникации

=информационным

240. Вставьте пропущенное слово. Посредник не является элементом ... процесса

=коммуникационного

241. Закончите предложение. Искажение содержания сообщений в процессе коммуникации называется ...

=шумом

242. Вставьте словосочетание. Метод прогнозирования, при котором мнения экспертов в разных областях сводятся воедино и усредняются – это ...

=опрос экспертов

243. Впишите термин. Власть, возникшая на формальной основе как данная кому-то и принимаемая другими как то, с чем они согласны и считают правильным – это ...

=авторитет

244. Впишите термин. Способность оказывать влияние на отдельные личности и группы и направлять их усилия на достижение целей организации – это ...

=лидерство

245. Впишите фамилию. Теория, рассматривающая эффективность стилей лидерства в зависимости от «зрелости» исполнителей, называется теория жизненного цикла ...

=Херси-Бланшара

246. Закончите предложение. Успешное руководство не предполагает умения руководителя удовлетворения потребности ...

=управлять

247. Вставьте пропущенное слово. Отсутствие у исполнителя ожидания, что его усилия приведут к удовлетворению его потребностей не является условием эффективного использования ... в управлении.

=влияния

248. Вставьте словосочетание. Двухразмерный подход к оценке эффективности руководства, учитывающий «заботу о людях» и «заботу о производстве», называют ...

=сеткой управления

249. Впишите термин. Принятие точки зрения другой стороны, но лишь до некоторой степени, называется ...

=компромиссом

250. Впишите термин. Метод разрешения конфликтов, предусматривающий принятие точки зрения другой стороны, называется ...

=компромиссом

251. Впишите термин. Вид деятельности, направленный на удовлетворение нужд и потребностей посредством обмена – это ...

=маркетинг

252. Впишите фамилию. Популяризировал определение комплекса маркетинга - ...

=Котлер

253. Закончите предложение. Вид рынка, который формируют покупатели, называется ...

=потребительский

254. Вставьте пропущенное слово. Маркетинговая деятельность по разделению потребителей на однородные группы называется ... рынка

=сегментация

255. Вставьте пропущенное слово. Возрастной принцип является основным принципом ... рынка:

=сегментирования

- 256. Вставьте пропущенное слово.** Концепция, основанная на предположении, что потребители будут покупать товары только наивысшего качества, называется концепцией ... товара
=совершенствования
- 257. Вставьте пропущенное слово.** Исследование рынка и выбор целевых рынков относится к ... функцией маркетинга.
=аналитической
- 258. Вставьте пропущенное слово.** Самая простая схема управления службой маркетинга - ... организация
=функциональная
- 259. Вставьте пропущенное слово.** Нужда является ... маркетинга
=категорией
- 260. Вставьте словосочетание.** Концепция интенсификации коммерческих усилий определяет цель маркетинговой деятельности - увеличение продаж за счет...
=стимулирования сбыта
- 261. Вставьте пропущенное слово.** Набор контролируемых переменных факторов маркетинга – это ... маркетинга
=комплекс
- 262. Впишите термин.** Чувство ощущаемой человеком нехватки чего-либо – это ...
=нужда
- 263. Впишите термин.** Процесс, побуждающий человека к какой-либо деятельности, результат которой имеет для него важное значение, называется ...
=мотив
- 264. Впишите термин.** Нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида – это ...
=потребность
- 265. Впишите термин.** Потребность, подкрепленная покупательской способностью – это ...
=запрос
- 266. Впишите термин.** Количество медицинских услуг, которое желают и могут приобрести пациенты за некоторый период времени по определенной цене – это ...
=спрос
- 267. Впишите термин.** Любое мероприятие или выгода, которую одна сторона может предложить другой и которые, в основном, неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо – это ...
=услуга
- 268. Впишите термин.** Количество медицинских услуг, которое врачи могут оказать в определенный период времени по определенной цене, называется ...
=предложение
- 269. Впишите термин.** Все, что может удовлетворить потребность или нужду, и предлагается рынку с целью привлечения внимания, приобретения, использования или потребления, называется ...
=товар
- 270. Впишите термин.** Акт получения от кого-либо желаемого объекта с предложением чего-либо взамен, называется ...
=обмен
- 271. Впишите термин.** Коммерческий обмен ценностями между двумя сторонами – это ...
=сделка
- 272. Впишите термин.** Совокупность существующих и потенциальных покупателей товара и производителей услуг – это ...
=рынок
- 273. Вставьте пропущенное слово.** Направление, использующее инструменты маркетинга для улучшения жизни, как отдельных людей, так и всего общества в целом, называется ... маркетинг
=социальный
- 274. К традиционному комплексу маркетинга (4P) относят...**

=продвижение

б) способ действий

в) технические условия

г) полевые исследования

275. Закончите предложение. Первый период развития маркетинга можно назвать ...

=производственным

276. Вставьте пропущенное слово. Первый период развития маркетинга можно назвать «производственным» и соотносится с временными рамками до ... года

=1929

277. Впишите термин. То, что удовлетворяет потребности потребителей – это ...

=товар

278. Закончите предложение. Если при наличии чрезмерного спроса на товар или и услугу необходимо снизить его уровень, то нужно прибегнуть к ...

=демаркетингу

279. Вставьте пропущенное слово. Концепция, основанная на то, что потребители будут покупать товары, которые хорошо известны и их удобно приобретать, называется концепцией ... коммерческих усилий

=интенсификации

280. Вставьте пропущенное слово. Демаркетинг целесообразно использовать при ... спросе

=чрезмерном

281. Закончите предложение. А. Маслоу считал, что доминирующими потребностями человека являются ...

=физиологические

282. Потребность, подкрепленная покупательской способностью – это ...

=запрос

б) нужда

в) товар

г) спрос

283. Закончите предложение. Вид спроса, при котором потребители не могут удовлетворить свои запросы с помощью существующих товаров - ...

=скрытый

284. Вставьте словосочетание. Анализ, планирование, контроль за проведением мероприятий, рассчитанных на установление и поддержание выгодных обменов с потребителями ради достижения задач организации – это...

=управление маркетингом

285. Вставьте пропущенное слово. Объем продаж и прибыль предприятия быстро растут на стадии ... жизненного цикла товара:

=роста

286. Исключите неверный вариант ответа. Основным отличием маркетинга в здравоохранении от общего маркетинга являются...

=товар должен быть низкого качества

б) ориентация на нужду

в) наличие промежуточного потребителя – врача

г) многофакторность

287. Вставьте пропущенное слово. Рекламопроизводитель является ... в сфере рекламы.

=субъектом

288. Выразите свое мнение. Впишите слово. Согласны ли вы, что на этапе роста используют стратегию более глубокого проникновения на рынке

=да

289. Вставьте пропущенное слово. Суммарный спрос на все марки данного продукта, реализуемые без использования маркетинга – это ... спрос

=первичный

290. Закончите предложение. Тип кривой жизненного цикла товара на рынке характерен для товара, хорошо продаваемого в течение периодов, разнесенных во времени, называется ...

=сезонной

291. Впишите термин. Группа лиц, взаимодействующих друг с другом ради решения стоящих перед ними проблем и достижения общей цели – это ...

=организация

292. Вставьте пропущенное слово. Большое число продавцов предлагает схожие, но не идентичные товары характерно для ... конкуренции

=монополистической

293. Вставьте пропущенное слово. Вход конкурентов значительно затруднен на рынке ... конкуренции

=олигополистической

294. Вставьте пропущенное слово. Товар, отвечающий потребностям покупателей сверх обычных ожиданий – это ... товар

=улучшенный

295. Вставьте пропущенное слово. На величину предложения не влияет уровень ... населения.

=доходов

296. Вставьте словосочетание. Все товары и услуги, способные удовлетворить какую-либо нужду – это товарный ...

=ассортимент выбора

297. Закончите предложение. Максимально возможную цену товара определяет спрос ...

=покупателей

298. Идея социально-этического маркетинга выражается...

=учетом долговременных интересов общества

б) созданием высококачественных товаров с особыми характеристиками

в) производством товаров с минимальными издержками

г) создание товаров и услуг для социально неадаптированных слоев населения

299. Как взаимодействуют цена, спрос и предложение на рынке медицинских услуг?

=цена балансирует спрос и предложение

б) цена определяет спрос

в) предложение определяет цену, независимо от спроса

г) цена не зависит от предложения

300. Вставьте пропущенное слово. Концентрированный маркетинг медицинской организации сосредотачивает свою деятельность на ... сегменте

=ограниченном

301. Закончите предложение. Факторы, влияющие на формирование цен, называют ...

=ценообразующие

302. Вставьте словосочетание. Степень изменения спроса в зависимости от изменения цены – это...

=ценовая эластичность

303. Вставьте пропущенное слово. Степень достижения намеченного результата характеризует ... рекламы

=результативность

304. Закончите предложение. Цена при которой количество товара, предложенного на рынке, равно количеству товара, на которое предъявлен спрос, называется ...

=равновесная

305. Вставьте словосочетание. Третий период развития маркетинга называется ...

=собственно маркетинг

306. Вставьте словосочетание. С формулирования проблемы и цели исследования начинается процесс ... сферы услуг

=маркетингового исследования

307. Впишите термин. Распространяема в любой форме информация, предназначенная для неопределенного круга лиц – это...

=реклама

308. Закончите предложение. Реклама, нацеленная на поощрение спроса на какую-то категорию продукции, называется ...

=первичная

309. Наиболее распространенными формами маркетинга отдельных лиц являются...

=маркетинг знаменитостей и политических кандидатов

б) маркетинг товаров и услуг

в) маркетинг мест и идей

г) маркетинг жилья и мест отдыха

310. В зависимости от поставленных целей реклама делится...

=на коммерческую и некоммерческую

б) на рекламу прямого и косвенного воздействия

в) на индивидуальную и массовую рекламу

г) на ознакомительную, увещательную, напоминающую

311. Впишите термин. Денежное выражение стоимости товара или услуги – это...

=цена

312. Закончите предложение. Согласно теории А. Маслоу основополагающими потребностями в рекламе медицинских товаров являются потребности в ...

= безопасности

313. Закончите предложение. Спрос на товар или услуги, приносящие какой-либо вред, в том числе и вред здоровью, называется ...

=нерациональным

314. Специфическим отличием медицинских услуг от услуг иного рода является...

=неспособность потребителя самостоятельно сформулировать потребность и запрос

б) неотделимость от источника

в) неосязаемость

г) несохраняемость

315. Закончите предложение. Положение «Отсутствие возможности продемонстрировать услугу до покупки», характеризует услугу как ...

=неосязаемую

316. Характеристика услуги как неотделимость от своего источника объясняется...

=услугу нельзя отделить от её производителя

б) отсутствием возможности продемонстрировать услугу до покупки

в) качество услуги зависит от того: кто, когда, где и как ее предоставляет

г) услугу нельзя передать третьему лицу

317. Вставьте пропущенное слово. Введение в практику системы предварительных заказов применяется для устранения ... услуги

=недолговечности

318. Вставьте пропущенное слово. Способность услуги удовлетворять основные и дополнительные потребности заказчика определяет ... услуги

=назначение

319. Вставьте пропущенное слово. В лечебно-профилактической медицинской организации реклама носит преимущественно ... характер

=разъяснительно-пропагандистский

320. Вставьте словосочетание. Вторым этапом маркетинговых исследований в здравоохранении является ...

=стратегическое планирование

321. Вставьте пропущенное слово. Каждая сторона должна располагать чем-то, что могло бы представлять ценность для другой стороны является условием ... обмена

=добровольного

322. Вставьте словосочетание. Внутренним источником информации при маркетинговых исследованиях медицинской организации является ... медицинской организации
=статистическая отчётность

323. Вставьте пропущенное слово. Недостоверность является признаком ... рекламы
=ненадлежащей

324. Вставьте словосочетание. Утверждение, что потребители будут благосклонны к товарам и услугам, предлагающим наивысшее качество, утверждает маркетинговая концепция ...
=совершенствования производства

325. Сделка – это...

=коммерческий обмен ценностями между двумя сторонами

б) все, что может удовлетворить потребность или нужду

в) акт получения от кого-либо желаемого объекта с предложением чего-либо взамен

г) любое мероприятие или выгода, которую одна сторона может предложить другой

326. Вставьте словосочетание. Проведению позиционирования медицинской услуги на рынке медицинских услуг обязательно предшествует выбор ...
=целевого сегмента

327. Основными базами данных для маркетинговых исследований не являются...

=популярные издания (газеты, журналы)

б) официальные издания Госкомстата

в) официальные издания Минздрава

г) законы

328. Любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой, и которые, в основном, неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо – это...

=услуга

б) обмен

в) сделка

г) нужда

329. Закончите предложение. Наряду с больным определяет потребительскую стоимость медицинских услуг ...

=врач

330. В маркетинге медицинских услуг при анализе потребителя необходимо анализировать...

=больного, врача и провизора

б) только больного

в) только врача

г) только провизора

331. Рекламными средствами не являются...

=обонятельные

б) акустические (объявление по радио)

в) графические (текст, рисунок)

г) визуально-зрелищные

332. Закончите предложение. Участниками прямого (нулевого) канала сбыта являются производитель – ...

=потребитель

333. Вставьте словосочетание. Под производственной функцией маркетинга понимается ...

=разработка товара

334. Вставьте словосочетание. На рынке медицинских услуг основным объектом купли-продажи выступает ...

=медицинская услуга

335. Закончите предложение. Метод ценообразования, используемый при расчёте одного посещения врача, называется ...

=затратный

336. Вставьте словосочетание. Вид деятельности, который не предусматривает маркетинг

медицинских услуг - ...

=обследование пациента

337. Вставьте словосочетание. Предпосылками возникновения и функционирования рынка медицинских услуг не являются...

=отсутствие конкуренции

338. Вставьте пропущенное слово. На величину спроса влияет уровень ... населения

=доходов

339. Закончите предложение. Позиционирование продукта относится к маркетинговой ...

=стратегии

340. Впишите цифру. Маркетинг трактуется как рыночная концепция управления на ... этапе развития маркетинга

=3

341. Информация о товарном рынке не включает информацию...

=о продавцах

б) о покупателях

в) о поставщиках

г) о конкурентах

342. К основной характеристике рекламы относится...

=общественный характер

б) отсутствие обратной связи

в) централизованность

г) единоличие

343. Принципом ОМС не является...

=коммерческий характер

б) всеобщность

в) государственность

г) общественная солидарность и социальная справедливость

344. Закончите предложение. Утверждение, что залогом достижения целей организации являются определение нужд и потребностей более эффективными и более продуктивными, чем у конкурентов, способами, относится к концепции ...

=маркетинга

345. Рынок – это...

=совокупность существующих и потенциальных покупателей и производителей товаров и услуг

б) коммерческий обмен ценностями между сторонами

в) совокупность существующих и потенциальных покупателей

г) потребность, подкрепленная покупательской способностью

346. Впишите термин. Количество товаров и услуг, которое желают и могут приобрести пациенты по определенной цене за определенный отрезок времени – это ...

=спрос

347. К особенностям маркетинга в здравоохранении не относится:

=классическая формула купли-продажи покупатель (пациент) - продавец (провизор)

б) при анализе рынка учитывается не запрос в чистом виде, а нужда, потребность и спрос

в) неосведомленность конечного потребителя о конкретно необходимом товаре

г) потребитель рассматривает фармацевтические товары как необходимую по покупке, а не как желаемый товар

348. К основным задачам маркетинговой службы в медицинской организации не относится:

=создание условий по предоставлению населению бесплатных медицинских услуг, не входящих в перечень ОМС

б) комплексное изучение рынка общественного здоровья и учет потребностей потребителей

в) учет состояния и динамики спроса, рыночной конъюнктуры при принятии хозяйственных решений

г) создание условий для максимального приспособления производства к требованиям рынка

349. Закончите предложение. Положение «Услугу нельзя передать третьему лицу», характеризует такое свойство услуги как ...

=несохраняемость

350. Вставьте пропущенное слово. Спрос, при котором значительная часть пациентов отвергает какую-либо медицинскую услугу – это ... спрос

=негативный

351. По степени удовлетворения потребителей медицинских услуг спрос бывает:

=удовлетворенный, неудовлетворенный, частично удовлетворенный

б) растущий, падающий, частично удовлетворенный

в) стабильный, нестабильный, удовлетворенный

г) изменяющийся, неизменный, неудовлетворенный

352. Вставьте пропущенное слово. Представление основных результатов является ... этапом маркетингового исследования:

=заключительным

353. Вставьте словосочетание. Сегмент потребителей, которому продукт, производимый предприятием, подходит для удовлетворения потребностей лучше всего – это ...

=рыночная ниша

354. Вставьте словосочетание. Идентификацию сильных и слабых сторон организации и влияющих на ее деятельность внешних возможностей и угроз представляет собой ...

=ситуационный анализ

355. Обмен – это...

=акт получения от кого-либо желаемого объекта с предложением чего-либо взамен

б) коммерческий обмен ценностями между двумя сторонами

в) это потребность, подкрепленная покупательской способностью

г) чувство ощущаемой человеком нехватки чего-либо

356. Вставьте пропущенное слово. Увеличение потребления медицинских услуг и лекарственных средств является ... рекламы

=целью

357. Закончите предложение. Вид спроса, при котором медицинская организация удовлетворена своим торговым оборотом, называется...

=оптимальный

358. PR (связи с общественностью) решает следующую задачу:

=оценка величины прибыли, которую получила фирма при использовании PR

б) оценка воздействия фирмы на общественное мнение

в) формирование «общественного лица» фирмы

г) формирование внутренней корпоративной культуры

359. При подготовке рекламной кампании нет необходимости сбора информации...

=о государственных стандартах, по которым произведен рекламируемый продукт

б) о деятельности конкурентов и характеристике продукции

в) о характеристике рынка и целевой группы

г) о доступности средств и каналов распространения рекламы

360. Закончите предложение. Второй период развития маркетинга называется ...

=сбытовым

361. Выразите свое мнение. Впишите слово. Верно ли, что на стадии спада цель рекламы - распространение информации за пределами целевой аудитории рекламируемого товара (услуги)

=нет

362. Вставьте словосочетание. Сбор, анализ и обобщение информации о потребностях потребителей в отношении определенных товаров, услуг или программ – это...

=маркетинговое исследование

363. Потребность – это...

=нужда, принявшая конкретные формы в зависимости от индивидуальных особенностей потребителя

- б) необходимость в чем-либо
- в) желание приобрести товар, без которого человек может погибнуть
- г) все, что может удовлетворить нужду

364. Закончите предложение. Лицо, осуществляющее размещение, распространение рекламной информации путем предоставления и (или) использования различных способов, называется ...

=рекламораспространитель

365. Предложение – это...

=количество товаров и услуг, которое медицинское учреждение способно оказать в определенный отрезок времени по определенной цене

- б) платежеспособность потребителя
- в) количество товара, которое будет куплено по определенной цене в единицу времени
- г) денежная оценка товара, отражающая издержки на его производство

366. Закончите предложение. Вид деятельности, предпринимаемый с целью создания, поддержания или изменения позиций и/или поведения по отношению к конкретным лицам – это маркетинг ...

=отдельных лиц

367. Впишите термин. Сумма тех ценностей, которые потребитель дает в обмен на право обладать товаром или услугой – это ...

=цена

368. Назовите стратегию ценообразования:

=стратегия «снятия сливок»

- б) стратегия «пассивных цен»
- в) стратегия «агрессивных цен»
- г) стратегия «снижения цен»

369. Вставьте пропущенное слово. С точки зрения экономической теории, ... – это взаимодействие производителя и потребителя на основе безличностных ценовых сигналов

=рынок

370. Вставьте пропущенное слово. Создание эффективных коммуникаций в результате рекламной деятельности в медицинской организации должна обеспечить ... служба

=маркетинговая

371. Впишите термин. Предпринимательская деятельность, которая управляет продвижением товаров и услуг от производителя к потребителю – это...

=маркетинг

372. Вставьте пропущенное слово. Полнота является ... информации

=свойством

373. Закончите предложение. При оценке конкурентоспособности учитываются затраты, связанные с ...

=использованием товара

374. Вставьте пропущенное слово. ... рекламы не включает рассмотрение приемов модификации поведения потребителей

=психология

375. Закончите предложение. Четвертый период развития маркетинга называется ...

=социально-этический

376. По степени развития маркетинг делят как...

=распределительный, функциональный и управленческий

- б) ориентированный на продукт, на рынок и интегрированный
- в) концентрированный, массовый и пробный
- г) ориентированный на интересы экономики

377. Чувство ощущаемой человеком нехватки чего-либо – это...

=нужда

- б) услуга
- в) запрос

г) потребность

378. Закончите предложение. Наличие двух ценностно-значимых объектов является основным условием ...

=сделки

379. Вставьте пропущенное слово. При оптимальном спросе на товары и услуги медицинской организации стоит прибегнуть к ... стратегий маркетинга:

=поддерживающему

380. Выразите свое мнение. Впишите слово. Верно ли утверждение, что «с позиции конкурентоспособности могут сравниваться только однородные товары»?

=нет

381. Что является функцией маркетинга?

=производственная

б) мотивационная

в) организационная

г) информационная

382. Впишите термин. Осуществление обмена ценностями между двумя сторонами – это ...

=сделка

383. Характеристика услуги как непостоянство качества объясняется...

=качество услуги зависит от того: кто, когда, где и как ее предоставляет

б) нет возможности продемонстрировать услугу до покупки

в) услугу нельзя отделить от её производителя

г) услугу нельзя передать третьему лицу

384. Закончите предложение. Пятым этапом маркетингового исследования в здравоохранении является маркетинговый ...

=контроль

385. Основным отличием маркетинга в здравоохранении от общего маркетинга является:

=ориентация на товар

б) товар должен быть только высокого качества

в) неосведомленность конечного потребителя

г) наличие промежуточного потребителя – врача

386. Вставьте пропущенное слово. Предоставить информацию с заданными свойствами для принятия управленческих решений является ... функционирования маркетинговой информационной системы.

=целью

387. Впишите термин. Система деятельности организации по разработке, производству и сбыту товаров, отвечающих существующему и потенциальному спросу конкретных потребителей – это ...

=маркетинг

388. Определите принцип, не способствующий позиционированию:

=освоение новых технологий

б) изучение поведения потребителей и лояльности

в) единства и деловой активности

г) «гадкого утенка»

389. Вставьте пропущенное слово. Маркетинговые исследования по оценке факторов внешней среды, конкурентов является основой разработки ... позиционирования:

=стратегии

390. Закончите предложение. Состояние складских запасов – это фактор, не влияющий на установление ...

=цен

391. Впишите термин. Возможности приспособления организации к условиям рыночной конкуренции – это ...

=конкурентоспособность

392. Впишите термин. Мероприятия или комплекс мероприятий, направленных на профилактику

заболеваний, их диагностику и лечение, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость – это ...

=медицинская услуга

393. Вставьте пропущенное слово. Элементарная, неделимая медицинская услуга, которая не выступает объектом ценообразования (пример, инъекция) - ... медицинская услуга.

=детальная

394. Вставьте пропущенное слово. Выполняемая по формуле «пациент» + «специалист» = «один элемент профилактики, диагностики или лечения» (пример, манипуляция сестринского ухода) - ... медицинская услуга.

=простая.

395. Вставьте пропущенное слово. Набор простых медицинских услуг, медицинская услуга которые требуют для своей реализации определенного состава персонала, комплексного технического оснащения, специальных помещений и т.д., отвечающий формуле «пациент» + «комплекс простых услуг» = «этап профилактики, диагностики или лечения» (пример, законченный случай лечения) - ... медицинская услуга

=сложная

396. Вставьте пропущенное слово. Набор сложных и (или) простых медицинских услуг, заканчивающихся либо проведением профилактики, либо установлением диагноза, либо окончанием проведения определенного этапа лечения по формуле «пациент» + «простые» + «сложные услуги» = «проведение профилактики, установление диагноза или окончание проведения определенного этапа лечения» (пример, профилактический осмотр) - ... медицинская услуга.

=комплексная

397. Вставьте словосочетание. Маркетинг ... - это деятельность, предпринимаемая для создания, поддержания или изменения мнения по отношению к конкретным лицам (популяризация ведущих специалистов, знаменитостей в области здравоохранения).

=отдельных лиц

398. Вставьте пропущенное слово. Маркетинг ... – это деятельность, предпринимаемая с целью создания, поддержания или изменения отношения населения к конкретной местности, где находится медицинские организации.

=мест

399. Вставьте пропущенное слово. Маркетинг ... – это разработка и претворение в жизнь идей здравоохранения общественного характера: пропаганда здорового образа жизни; кампании по борьбе с курением, наркоманией; кампании, касающиеся проблем планирования семьи и т.д.

=идей

400. Закончите предложение. Соревнование экономических субъектов на рынке за предпочтение потребителей в целях получения наибольшей прибыли понимается как ...

=конкуренция.

401. Вставьте пропущенное слово. Рынок ... конкуренции характеризуется большим числом продавцов, предлагающих стандартную, однородную продукцию многим покупателям.

=совершенной

402. Вставьте пропущенное слово. Под ... конкуренцией понимается рынок, на котором не выполняется хотя бы одно из условий чистой конкуренции.

=несовершенной

403. Вставьте пропущенное слово. Под медицинским ... понимается любое медицинское учреждение (предприятие, организация или коллектив), производящие услуги в области здравоохранения, независимо от форм собственности.

=субъектом

404. Закончите предложение. Метод регулирования рынка, с помощью которого осуществляется разработка, принятие и реализация законов, других нормативных документов, устанавливающих порядок экономической деятельности в здравоохранении, называется ...

=правовой

405. Закончите предложение. Для определения чувствительности покупателей к изменению цен с

точки зрения объема покупок в маркетинговой деятельности используется такой показатель, как ценовая ...

=эластичность

406. Впишите цифру. Спрос эластичный, если $E_d > \dots$

=1

407. Впишите цифру. Снижение цены на 1 косметическую услугу на 5% вызвало увеличение спроса на нее на 15%. Показатель ценовой эластичности составит: $E_p = \dots$

=3

408. Вставьте пропущенное слово. Под ценой ... понимается та предельная максимальная цена, за которую пациенты согласны получать услуги.

=спроса

409. Вставьте пропущенное слово. Цена ... – предельно минимальная цена, по которой производители еще готовы оказывать услуги пациентам.

410. Вставьте пропущенное слово. ... цена устанавливается под воздействием спроса и предложения - все покупатели, которые могут и хотят приобрести данный товар по цене P , приобретут его, а все продавцы, которые желают и готовы продать товар по цене P , продадут его.

=равновесная

411. Вставьте пропущенное слово. Деятельность, связанная с планированием и осуществлением совокупности мероприятий и стратегий по формированию конкурентных преимуществ и созданию таких характеристик товара, которые делают его постоянно ценным для потребителя и тем самым удовлетворяют ту или иную его потребность – это ... политика.

=товарная

412. Вставьте словосочетание. Время с момента первоначального появления товара на рынке до прекращения его реализации на данном рынке - ... товара

=жизненный цикл

413. Вставьте пропущенное слово. Набор поддающихся контролю переменных факторов маркетинга, совокупность которых организация использует в стремлении вызвать желаемую ответную реакцию со стороны целевого рынка – это ... маркетинга

=комплекс

414. Вставьте пропущенное слово. Совокупная система мер, способов, приемов, форм и методов воздействия на покупательский спрос, ориентированная на изучение и прогнозирование состояния рыночной среды, направленная на максимизацию возможностей удовлетворения потребностей потребителей – это ... политика

=ценовая

415. Вставьте словосочетание. Полезность медицинской услуги, в том, что она удовлетворяет жизненно-важную человеческую потребность, потребность в здоровье, характеризует ... медицинской услуги

=потребительная стоимость

416. Закончите предложение. Свойство медицинской услуги, отражающее общественно необходимые затраты на оказание медицинской услуги, называется ...

=стоимость

417. Вставьте пропущенное слово. Выраженные в денежной форме материальные затраты и затраты на оплату труда в медицинской организации – это ... медицинской услуги.

=себестоимость

418. Вставьте пропущенное слово. Рациональная организация лечебно-диагностического процесса, рациональное использование средств, сокращение сроков лечения, способствуют ... себестоимости

=снижению

419. Вставьте пропущенное слово. Интенсификация здравоохранения, внедрение новой медицинской техники, использование дорогостоящих медикаментов, рост заработной платы врачей и медперсонала, увеличение затрат на питание, способствуют ... себестоимости

=повышению

420. Вставьте пропущенное слово. Стоимость ресурсов, непосредственно потребляемых в процессе

оказания медицинских услуг, относится к ... расходам

=прямым

421. Вставьте пропущенное слово. Затраты непосредственно в процессе оказания медицинских услуг не потребляемые, а обусловленные расходами по содержанию медицинского учреждения в целом и непропорциональными, изменяющимися не в прямой зависимости от объема выпуска продукции, относится к ... расходам

=косвенным

422. Впишите термин. Деятельность по планированию, претворение в жизнь и контролю за физическим перемещением товара от места его производства к месту продажи с целью удовлетворения нужд и потребностей с выгодой для производителя – это ...

=товародвижение

423. Вставьте словосочетание. Путь, по которому товар с помощью различных фирм и отдельных лиц движется от производителя к потребителю, называется ... товара

=канал распределения

424. Впишите аббревиатуру. Совокупность постоянно функционирующих приемов и ресурсов для сбора, классификации, анализа, оценки и распространения актуальной информации с целью ее использования для принятия эффективных маркетинговых решений, называется ...

=МИС

425. Вставьте пропущенное слово. Свойство информации правдиво без искажений отражать состояние объекта, называется ... информации

=достоверность

426. Вставьте пропущенное слово. Свойство информации отражать определенную степень новизны информации, ее своевременность, называется ... информации

=актуальность

427. Закончите предложение. Свойство информации обеспечивать как необходимые, так и достаточные условия для принятия какого-либо решения, называется ...

=полнота

428. Закончите предложение. Свойство информации, которое означает, что предлагаемая информация соответствует решаемой проблеме, называется ...

=релевантность

429. Вставьте пропущенное слово. Свойство информации определять возможность сравнения данных за счет единства предмета исследования, круга включенных показателей и объектов, методологии проведения исследования и методик измерения характеристик, называется ... информации.

=сопоставимость

430. Закончите предложение. Свойство информации, означающее что информация должна быть понятна, иметь вид, приемлемый для того субъекта, которому она предназначена, и представлена на удобном для него носителе, называется ...

=доступность

431. Закончите предложение. Свойство информации, означающее что затраты на получение и переработку информации не должны превышать получаемый от ее использования результат.

=экономичность

432. Вставьте пропущенное слово. Объект исследования, который выдает информацию в соответствии с поставленными целями ее сбора – это ... информация.

=первичная

433. Вставьте пропущенное слово. Субъекты маркетинговой среды, предоставляющие информацию об объекте исследования в обработанном виде, предназначенном для других целей изучения объекта – это ... информация.

=вторичная

434. Вставьте пропущенное слово. Маркетинговая ... - совокупность активных субъектов и сил, действующих за пределами организаций и влияющих на возможности руководства службы маркетинга устанавливать и поддерживать с клиентами отношения успешного сотрудничества

=среда

435. Закончите предложение. Совокупность субъектов, действующих в пределах страны, края, области, города, района, называется маркетинговая ...

=макросреда

436. Закончите предложение. Совокупность объектов, действующих в пределах одной организации (например, поликлиники или стационара), называется маркетинговая ...

=микросреда

437. Вставьте пропущенное слово. ... – это отдельные организации или физические лица, обеспечивающие конкретные медицинские организации и его конкурентов материальными и финансовыми ресурсами, необходимыми для производства медицинских услуг (например, центральный аптечный склад, магазины медицинской техники и оборудования и т. д.)

=поставщики

438. Вставьте пропущенное слово. ... – другие медицинские организации, производящие медицинские услуги, предоставляющие их на рынок.

=конкуренты

439. Закончите предложение. Основным объектом маркетингового исследования в сфере здравоохранения является ...

=пациент

440. Закончите предложение. Одна из четырех составляющих маркетинговой информационной системы, представляющая собой систематическую деятельность по определению круга и объема данных, необходимых для решения стоящей маркетинговой задачи, их сбор, обработка и анализ с последующим представлением отчета о результатах – это маркетинговое ...

=исследование

441. Вставьте пропущенное слово. Системный подход, метод эмпирического исследования, метод теоретического исследования относятся к ... методам маркетингового исследования.

=общенаучным

442. Вставьте пропущенное слово. Анализ документов, метод социологического исследования, экспертные оценки относятся к ... методам маркетингового исследования.

=специальным

443. Закончите предложение. Тип маркетингового исследования, в котором основное внимание уделяется генерации идей и сбору информации, помогающей понять проблему, называется ...

=разведочное

444. Закончите предложение. Тип маркетингового исследования, в котором основное внимание уделяется определению частоты возникновения того или иного события или установлению взаимоотношений между двумя переменными, называется ...

=описательное

445. Закончите предложение. Тип маркетингового исследования, в котором основное внимание уделяется установлению причинно-следственной связи, называется ...

=каузальное

446. Закончите предложение. Исследование, проводимое на основе анализа данных, получаемых из специальных официальных публикаций, справочников, статистических сборников и других источников, называемых вторичными данными, называется ...

=кабинетное

447. Закончите предложение. Исследование, проводимое на основе первичных данных, формируемых непосредственно в местах их сбора в определенные сроки

=полевое

448. Впишите цифру. Укажите количество стадий маркетингового исследования:

=6

449. Впишите цифру. План маркетингового исследования включает в себя ... пунктов.

=5

450. Вставьте пропущенное слово. Разделение рынка на более мелкие составляющие – это ... рынка.

=сегментация

451. Вставьте пропущенное слово. Нахождение лучшего способа применения возможностей медицинской организации для удовлетворения нужд группы потребителей и, следовательно, получения определенной выгоды, является ... сегментации

=целью

452. Вставьте пропущенное слово. Сегментирование по ... принципу предполагает разбивку рынка на разные географические единицы: республики, края, области, города, районы, поселки.

=географическому

453. Вставьте пропущенное слово. Сегментирование по ... принципу заключается в разбивке рынка на основе таких демографических переменных, как: пол, возраст, размер семьи, и др.

=демографическому

454. Вставьте пропущенное слово. Сегментирование по ... принципу осуществляется среди потребителей медицинских услуг, которые могут подразделяться на группы по признакам принадлежности к общественному классу, образу жизни или личностным характеристикам.

=психологическому

455. Вставьте пропущенное слово. Сегментирование по ... принципу проводится на основе поведенческих особенностей потребителей медицинских услуг.

=поведенческому

456. Вставьте пропущенное слово. При ... маркетинге медицинская организация строит свою стратегию таким образом, чтобы его услуги покупали представители всех сегментов рынка.

=недифференцированном

457. Вставьте пропущенное слово. При ... маркетинге медицинская организация выходит на несколько сегментов рынка сразу, но для каждого сегмента разрабатывается свой ассортимент услуг

=дифференцированном

458. Вставьте пропущенное слово. При ... маркетинге медицинская организация сосредотачивает свою деятельность на каком-то ограниченном сегменте, где возможны в дальнейшем большие перспективы.

=концентрированном

459. Вставьте пропущенное слово. ... – действия по обеспечению конкурентоспособного положения на рынке и разработка соответствующего комплекса маркетинговых мероприятий.

=позиционирование

460. Вставьте пропущенное слово. ... конкуренция – возникает в связи с тем, что любая потребность в принципе, может быть удовлетворена самыми разнообразными способами

=функциональная

461. Вставьте пропущенное слово. ... конкуренция характеризуется наличием товаров одного и того же назначения и близких по многим параметрам, но отличающихся по каким-либо существенным свойством или свойствами

=видовая

462. Вставьте пропущенное слово. Анализ, планирование, претворение в жизнь мероприятий, рассчитанных на установление, укрепление и поддержание выгодных обменов с покупателями ради достижения определенных задач организации, таких как увеличение доли рынка, рост объема сбыта, получение прибыли – это ... маркетингом

=управление

463. Закончите предложение. Непрерывный циклический процесс, имеющий своей глобальной целью приведение возможностей организации в наилучшее соответствие с возможностями рынка, сформированными в результате целенаправленных действий организации, а также с теми факторами рынка, которые не поддаются контролю организации – это ...

=планирование

464. Вставьте пропущенное слово. Процесс формирования миссии организации, ее целей, выбора стратегии для определения и получения необходимых ресурсов и их распределения для обеспечения эффективной работы организации в будущем, называется ... планированием

=стратегическим

465. Вставьте пропущенное слово. ... план – это расписание высокого уровня будущей производственной рабочей нагрузки

=долгосрочный

466. Вставьте пропущенное слово. ... план – соответствует периоду обновления производственного аппарата.

=среднесрочный

467. Вставьте пропущенное слово. ... планирование - это распределение времени на маленькие отрезки для последовательного выполнения мелких задач.

=среднесрочное

468. План представляет собой развернутую программу производственной, технической и финансовой деятельности всего хозяйствующего субъекта на планируемый год, разработанную на основе перспективного плана, заданий управляющей организации и принятых прогрессивных технико-экономических норм и нормативов использования производственных ресурсов.

=текущий (годовой)

б) долгосрочный (пятилетний)

в) краткосрочный (квартальный)

г) краткосрочный (декадный)

469. Впишите фамилию. По оценкам ..., планирование складывается из двух частей - стратегического планирования и планирования маркетинга (оперативное планирование).

=Котлера

470. Вставьте словосочетание. Форма организации планирования, при которой руководство создает планы, которые надлежит выполнять их подчиненным - ...

=сверху вниз

471. Вставьте словосочетание. Форма организации планирования, при которой планы создаются подчиненными и утверждаются руководством

=снизу вверх

472. Впишите термин. Оптимальный набор правил и приемов, предназначенных для достижения целей организации и реализации ее миссии – это ...

=стратегия

473. Впишите фамилию. Автор модели стратегического планирования, которая основана на правильном выборе целевого рынка и идентификации стратегического преимущества - ...

=Портер

474. Впишите фамилию. Автор модели стратегического планирования, которую наиболее эффективно используется в деятельности средних предприятий - ...

=Ансофф

475. Впишите аббревиатуру. Модель стратегического планирования в рамках которой устанавливаются взаимосвязи между доходами, инвестициями и движением наличных денег - ...

=PIMS

476. Впишите термин. ... – это четко структурированный документ, описывающий все основные аспекты деятельности организации, анализирующий проблемы, с которыми оно может столкнуться, и определяющий пути решения этих проблем.

=бизнес-план

477. Впишите аббревиатуру. ... -анализ – формальная методика для маркетинговой стратегии, позволяет выявить и структурировать сильные и слабые стороны, а также потенциальные возможности и угрозы.

=SWOT

478. Вставьте пропущенное слово. Маркетинговая ... – это комплексное воздействие организации на внутреннюю и внешнюю среду с целью создания благоприятных условий для стабильной и прибыльной деятельности на рынке.

=коммуникация

479. Впишите аббревиатуру системы формирования спроса и стимулирования сбыта.

=ФОССТИС

480. Закончите предложение. Неличные формы коммуникации, осуществляемые через посредство платных средств распространения информации, с четко указанным источником финансирования представляют собой ...

=рекламу

481. Впишите аббревиатуру. Инструмент маркетинговой коммуникационной политики, использующий различные формы коммуникаций, которые направлены на выявление общих представлений или интересов, поддержание доброжелательных отношений между организацией и общественностью, достижение взаимопонимания – ...

=PR

482. Вставьте словосочетание. ... – это содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется.

=публичная оферта

483. Вставьте пропущенное слово. Недобросовестная, недостоверная, неэтичная, заведомо ложная и иная реклама, в которой допущены нарушения требований к ее содержанию, времени, месту и способу распространения, установленных законодательством - это ... реклама

=ненадлежащая

484. Закончите предложение. Реклама, содержащая некорректные сравнения рекламируемой услуги с услугами других юридических и физических лиц, называется ...

=недобросовестной

485. Впишите термин. Лицо (юридическое или физическое), являющееся источником рекламной информации для производства, размещения, последующего распространения рекламы (в отрасли здравоохранения рекламодателем чаще всего является медицинское учреждение) – ...

=рекламодатель

486. Впишите термин. Лицо, осуществляющее полное или частичное приведение рекламной информации к готовой для распространения форме - ...

=рекламопроизводитель

487. Впишите термин. Лицо, осуществляющее размещение и (или) распространение рекламной информации путем предоставления и (или) использования имущества, в том числе технических средств радиовещания, телевизионного вещания, а также каналов связи, эфирного времени и иными способами - ...

=рекламораспространитель

488. Вставьте пропущенное слово. ... рекламы – юридические или физические лица, до сведения которых доводится или может быть доведена реклама, следствием чего является или может являться соответствующее воздействие на них рекламы.

=потребители

489. Вставьте пропущенное слово. ... рекламы – это прием воплощения идеи рекламного обращения, связанный с использованием определенного типа раздражителя для кодирования информации в какой-либо вещественной в форме.

=средства

490. Впишите термин. Степень достижения намеченного результата – это ...

=результативность

491. Закончите предложение. Эффективность рекламной деятельности которая предполагает сопоставление затрат на рекламу с дополнительно полученными доходами от оказания платных услуг, называется ...

=экономической

492. Вставьте пропущенное слово. Комплексное изучение рынка является основной ... маркетинга

=функцией

493. Впишите цифру. Сумма веса факторов при позиционировании товара равна ...

=1

494. Закончите предложение. Информация, используемая для совершенствования товара, с учетом моральных и этических ценностей покупателей, называется ...

=качественной

495. Закончите предложение. Информация, для больших групп людей (потенциальных покупателей), называется ...

=количественной

496. Вставьте пропущенное слово. Способность товара быть более предпочтительным для потребителей по сравнению с товарами-конкурентами – это ... товара.

=конкурентоспособность

497. Вставьте пропущенное слово. Максимальную прибыль организация получает при реализации товара, находящегося на стадии ... ЖЦТ:

=роста

498. Закончите предложение. Метод исследования, предполагающий многократный опрос интересующей группы покупателей или наблюдение за развитием сбыта в определённой группе предприятий торговли через равные промежутки времени, называется:

=панель

499. Вставьте пропущенное слово. Метод ранжирования относится к ... виду маркетинговых исследований

=количественному

500. Закончите предложение. Метод сбора информации, предусматривающий установление исследователями контроля над всеми факторами, влияющими на функционирование этих объектов, называется ...

=эксперимент

Баллы за тестирование начисляются в соответствии со следующими критериями:

% выполнения задания	Балл по 10-бальной системе
91 – 100	9,1 – 10
81 – 90	8,1 – 9,0
71 – 80	7,1 – 8,0
60 – 70	6,0 – 7,0

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ
для проведения промежуточной аттестации (экзамен)
по дисциплине «Менеджмент и маркетинг в здравоохранении»

1. Управление и менеджмент. Субъекты, объекты управления. Управленческая деятельность. Школы менеджмента.
2. Современные подходы к управлению медицинскими организациями. Основные законы и принципы управления.
3. Основные категории медицинского менеджмента. Функции менеджмента. Характеристика основных методов управления. Моделирование процессов управления.
4. Понятие и признаки организации. Законы организации. Процесс развития и принципы формирования медицинской организации.
5. Свойства и архитектура медицинской организации. Иерархические структуры управления. Оптимизация управленческой структуры. Проектирование организационных структур, основные формы организационных структур.
6. Регламентация деятельности организации. Положение о структурном подразделении.
7. Официальные отношения в организации: ответственность, власть, подотчетность. Централизация и децентрализация. Делегирование полномочий.
8. Трудовой коллектив, его признаки. Уровень развития трудового коллектива. Формальные и неформальные группы. Социально-психологический климат коллектива.
9. Содержание и функции кадрового менеджмента. Определение потребности в персонале. Процедура подбора кадров.
10. Понятие «трудовые отношения», их регулирование внутри организации. Функционально-должностные инструкции.
11. Структурное разделение труда менеджеров медицинской организации. Горизонтальное и вертикальное разделение труда. Характеристика менеджеров различного уровня управления.
12. Деятельность менеджеров, требования к нему, его отличия от исполнителя. Развитие карьеры специалистов, оценка их труда.
13. Нормирование числа подчиненных, параметры, характеризующие выполняемые функции. Классификация функций по совместимости.
14. Руководитель организации. Требования к руководителям медицинских организаций. Авторитет руководителя.
15. Характеристика современных стилей руководства. Стили руководства в зависимости от личных качеств руководителей.
16. Характеристика современных стилей руководства. Стили руководства на основе поведенческого подхода. Ситуационный подход к определению стилей руководства.
17. Определение и классификации конфликтов. Причины конфликтов в медицинских организациях.
18. Этапы развития конфликта, понятие управление конфликтами. Структурные методы управления конфликтами.
19. Межличностные стили разрешения конфликтов. Основные функциональные и дисфункциональные последствия конфликта.
20. Понятие и классификация управленческих решений. Проблемы, факторы их ранжирования. Разновидности управленческих решений.
21. Процесс принятия управленческого решения, этапы и их содержание. Система выработки решения, ее основные элементы. Моделирование процесса принятия решения.
22. Коммуникации – содержание понятия, цель. Межличностные коммуникации. Основные характеристики управленческих коммуникаций.
23. Система коммуникаций. Движение информации по каналам коммуникации. Виды коммуникаций, их эффективность. Устные и письменные коммуникации.
24. Деловая беседа, разновидности, процедура проведения. Деловое совещание, его виды, процедура проведения, роль в организации. Телефонный разговор.

25. Коммуникационные сети, основные типы коммуникационных сетей. Коммуникационные стили. Матрица основных коммуникационных стилей.
26. Эволюция содержания и форм маркетинга. Характеристика маркетинговых школ: товарной, функциональной, школы регионализма, институционализма, систематизационной и управленческой.
27. Эволюция содержания и форм маркетинга. Характеристика маркетинговых школ: потребительских ценностей, макромаркетинга, маркетинг взаимодействия, организационной динамики, систем и социального обмена.
28. Определение маркетинга, формы и сферы применения маркетинга.
29. Медицинский маркетинг, его определение и основные функции. Основные концепции маркетинговой деятельности организаций.
30. Базовые категории маркетинга: нужда, потребность, спрос.
31. Основные факторы, влияющие на процесс потребления медицинских услуг, их классификация и значение. Прогнозирование потребности в отдельных группах медицинских услуг.
32. Системный анализ спроса на медицинские услуги. Виды спроса, количественное значение.
33. Маркетинговые исследования: определение понятия, объекты и направления.
34. Технология маркетингового исследования: основные этапы, их содержание.
35. Сбор данных в маркетинговом исследовании с использованием первичных и вторичных методов исследования.
36. Сегментирование рынка: определение, критерии, технологии.
37. Определение понятия товара. Модель товара Ф. Котлера.
38. Товарная политика: определения, основные направления и стратегии.
39. Периоды жизненного цикла товара, их характеристика. Основные типы товаров.
40. Классификация товарного ассортимента медицинской организаций.
41. Анализ ассортимента. Аналитические показатели товарной номенклатуры.
42. Позиционирование товара. Определение конкурентоспособности товара и организации.
43. Информация в системе медицинского маркетинга, ее основные свойства.
44. Информационные потребности и методы их изучения.
45. Прямые (опросные) методы изучения информационных потребностей субъектов рынка медицинских услуг. Основные этапы.
46. Косвенные методы изучения информационных потребностей. Анализ информации.
47. Роль, структура и функции маркетинговых информационных систем (МИС).
48. Источники фармацевтической информации, их классификация.
49. Коммуникационная политика.
50. Реклама на рынке медицинских услуг: нормативное регулирование и технологии. Эффективность рекламы.

ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАЧ
для проведения промежуточной аттестации (экзамен)
по дисциплине «Менеджмент и маркетинг в здравоохранении»

Задача 1

Руководитель, являющийся по характеру автократом, работает с коллективом, основной характеристикой которого является низкая профессиональная компетентность в производственных вопросах и дисциплинированность.

Задание: Решите ситуационную задачу, проведите диагностику ситуации и моделирование оптимального стиля управления персоналом в существующих условиях. Оценить стиль руководства в плане эффективного принятия управленческих решений с учетом мотивации труда персонала.

Задача 2

Главная медицинская сестра поликлиники в руководстве коллективом старается быть доброжелательной, ненавязчиво давать советы, подчеркивая, что ждете от своих подчиненных предложений и ответной инициативы. Однако вместо ожидаемой активности и заинтересованности сталкивается с трудностями в установлении деловых контактов и неудовлетворительной дисциплиной.

Задание: Определите стиль руководства, установите причины, не позволяющие применять его. Какой стиль руководства наиболее предпочтителен в данном коллективе?

Задача 3

Руководитель, являющийся по характеру демократом, работает в коллективе, основной характеристикой которого является низкая профессиональная компетентность в производственных вопросах.

Задание: Решите ситуационную задачу, проведите диагностику ситуации и моделирование оптимального стиля управления персоналом в существующих условиях. Оценить стиль руководства в плане эффективного принятия управленческих решений с учетом мотивации труда персонала.

Задача 4

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Задание: В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 5

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Задание: Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 6

В отделении медицинской организации приняли новую медицинскую сестру, только что закончившую медицинский колледж. Несмотря на отсутствие опыта, она успешно справляется со своими обязанностями. Ее коллега – более опытная медицинская сестра, беспокоится из-за того, что новичок привлечет к себе больше внимания со стороны руководителя. В свою очередь, новый сотрудник, стремится показать себя, проявляет лидерские качества.

Задание: Определите тип конфликтной ситуации.

Задача 7

Старшая медицинская сестра просит нескольких медицинских сестер выйти в выходной день на работу для проведения инвентаризации и подготовки материала к отчету главной медицинской сестры. Рабочий график не предусматривает сверхурочную занятость, поэтому работники имеют полное право отказаться. С другой стороны, это может повлечь за собой несоблюдение сроков, из-за чего главная медицинская сестра не получит необходимые сведения для подготовки отчета. Старшая медицинская сестра настаивает на сверхурочной работе, из-за чего его просьбы больше похожа на принуждение.

Задание: Определите тип конфликтной ситуации.

Задача 8

В структурных подразделениях медицинской организации в результате сложных условий работы нарастает психологическая напряженность среди среднего медицинского персонала. Она сопровождается ухудшением исполнительской дисциплины сотрудников, снижением качественных показателей работы. Несколько сотрудников уволились по собственному желанию. В отделениях формируется конфликтная ситуация, направленная против руководства медицинской организации.

Задание: Охарактеризуйте вид конфликта. Какие действия необходимо принять главной медицинской сестре для разрешения возникшего в медицинском учреждении конфликта? Обоснуйте целесообразный способ урегулирования данного конфликта (его достоинства и недостатки).

Задача 9

Решение срочной задачи, поставленной руководством перед Вашим подразделением, потребует резкого повышения интенсивности работы всех сотрудников и грозит срывом графика отпусков.

Задание: Какие группы методов управления и конкретные действия следует применить к работникам, чтобы побудить их для достижения целей организации?

Задача 10

Недельная норма продолжительности рабочего времени (в часах) врача туберкулезного диспансера при пятидневной рабочей неделе составляет 36 часов, количество календарных дней отпуска составляет 30 дней.

Задание: Рассчитайте годовой бюджет рабочего времени врача туберкулезного диспансера

Задача 11

Министерством здравоохранения РФ была разработана программа, направленная на профилактику сердечно-сосудистых заболеваний среди населения. Управление и разработку программы осуществляет руководитель программы (министр здравоохранения). В его подчинении находится заместитель министра и соответственно два руководителя департамента, а также двух руководителей проектов, которые несут ответственность за их выполнение.

Руководители проектов осуществляют управление работниками, несущих ответственность за конкретное исполнение программы.

Задание: Определите тип и начертите схему данной структуры. Назовите достоинства и недостатки этой организационной структуры.

Задача 12

Задание: Определите объемы работ для поликлиники (исходя из уровня заболеваемости) и необходимое число штатных должностей по следующим исходным данным (годовой фонд рабочего времени врача – 101250 минут в год):

Специальность	Население	Уровень заб-ти (%)	Среднее число врач. посещ. на 1 случай	Нормат. длительность посещения	Структура посещений *
Терапия	50000	50	3	15 мин.	0,5-0,3-0,2
Педиатрия	30000	80	5	18 мин.	0,4-0,4-0,2

* - соотношение временных объемов деятельности на приеме, обслуживание вызовов на дому, профилактической работы.

Задача 13

Оцените укомплектованность стационарного отделения кадрами, если известно, что всего по штатному расписанию выделено 75 ставок; занято фактически 73 ставки; а число физических лиц – 70.

Задание: Рассчитайте коэффициенты обеспеченности. Рассчитайте коэффициенты занятости.

Задача 14

Медицинская стоматологическая клиника работает в условиях рынка. Ситуация на рынке стоматологических услуг постоянно изменяется. На рынок выходят все новые конкуренты. Поставщики стоматологических услуг предлагают новые более совершенные технологии и материалы. В таких условиях вкусы и предпочтения потребителей также меняются. Это требует проведения систематического анализа внешней среды медицинской организации.

Задание: Какие факторы должны быть учтены руководством при анализе ситуации внешней среды?

Задача 15

Вы работаете менеджером в медицинской организации амбулаторно-поликлинического типа. Всего по штатному расписанию выделено 5 ставок медицинских сестер; занято фактически 5 ставок; а число физических лиц – 3. Последнее повышение квалификации две медицинские сестры проходили 6 лет назад, одна – 3 года назад. Медицинское оборудование в отделении обновлялось 6 лет назад.

Задание: Оцените кадровый потенциал сестринской службы и оснащенность медицинским оборудованием физиотерапевтического отделения.

Задача 16

Вы являетесь руководителем медицинской организации. Перед вами поставлена цель - сформировать команду для разработки и внедрения новой медицинской технологии.

Задание: Назовите основные достоинства и недостатки работы сотрудников в команде.

Задача 17

Вы заместитель главного врача в крупной многопрофильной медицинской организации.

Задание: Кому и какие задачи Вы можете делегировать подчиненным и какие полномочия вы никогда, никому делегировать не будете?

Задача 18

На рынке медицинских услуг работают две конкурирующие медицинские организации: частная медицинская практика, специализирующаяся в области гинекологии, и женская консультация районной поликлиники. Первая организация в качестве основного направления развития рассматривает реализацию лечебных и диагностических услуг населению, учитывая все нужды и потребности в медицинской помощи. Второе учреждение большее внимание уделяет профилактическим мероприятиям.

Задание: Дайте оценку данным подходам к управлению с точки зрения концепции маркетинга. Обоснуйте отличия и перспективы развития данных медицинских организаций.

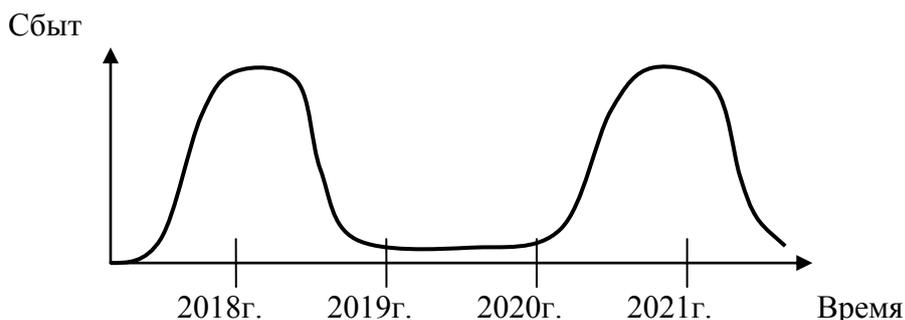
Задача 19

При анализе рынка медицинских услуг за определенный период выявлены следующие данные:

Количество приобретаемых услуг в начале периода – 120 ед., в конце – 110 ед. Количество предлагаемых услуг А в начале периода 99 ед., в конце 105 ед. Цена услуги А в начале периода 7 руб., в конце – 8 руб.

Задание: Рассчитайте коэффициент ценовой эластичности. Определите категорию спроса. Рассчитайте коэффициент эластичности предложения. Определите категорию предложения.

Задача 20



Задание: Проанализируйте этапы жизненного цикла товара на основе приведенного графика по следующему плану:

1. Каков тип жизненного цикла товара? Охарактеризуйте основные этапы (длительность, объем сбыта и прибыль и др.).
2. Приведите примеры, для каких товаров характерен такой жизненный цикл.

Задача 21

Отделение (кол-во коек)	Годовой ФЗП (руб.)	Расходы за квартал (руб.)		Наклад- ные расходы (руб. в год)	Фактичес- кое число койко- дней за год
		Медика- менты	Питание		
Хирургия (40)	31800	96000	65000	1550000	8900

Задание: Рассчитать себестоимость койко-дня лечения в стационаре (фактическую и в стандартизованных условиях) с применением пропорционального подхода к ценообразованию.

Задача 22

Негосударственная медицинская организация с целью эффективной работы со своими потребителями разделила их на группы по критериям: полового состава (мужчины и женщины), социального статуса (рабочие и служащие) и по уровню доходов (высокий и низкий). Для каждой из групп отдел маркетинга разработал свой комплекс медицинских услуг, политику ценообразования и способ продвижения.

Задание: Охарактеризуйте механизм маркетинга, который использовала данная медицинская организация. Опишите основные этапы данного процесса и возможные перспективы укрепления рыночной позиции.

Задача 23

В результате анализа деятельности подразделений службы маркетинга медицинской организации получены следующие результаты:

Подразделения службы маркетинга	Показатель	
	Затраты на маркетинг по подразделениям, тыс. руб.	Ожидаемая прибыль, тыс. руб.
Отдел 1	400	450

Отдел 2	350	1000
Отдел 3	280	700
Отдел 4	250	550
Отдел 5	300	400
Итого		

Задание. Определите удельный вес затрат и ожидаемой прибыли на маркетинг по подразделениям службы маркетинга медицинской организации. Оцените эффективность работы каждого подразделения.

Задача 24

Дистрибьютор затратил на рекламную презентацию Парацетамола 62 000 руб. Торговая наценка на препарат Парацетамол была принята 35%. Информация о товарообороте:

Период	Число дней	Товарооборот, руб.	Среднедневной оборот, руб.	Темп роста, %
До проведения рекламы	5	55 400	11 080	-
После проведения рекламы	10	173 800	17 380	156,9

Задание: Рассчитайте экономический эффект (\mathcal{E}_p) от рекламной кампании препарата Парацетамол.

Задача 25

В организации, не отличающейся высокой производительностью труда, одним из слабых звеньев управления является невысокая исполнительская дисциплина. Руководство организации приняло решение о реорганизации системы управления и введении более эффективной системы контроля исполнения.

Задание. Какая система контроля исполнения поручений стоило бы внедрить в организации?

Максимальное количество баллов оценки **промежуточной аттестации (экзамен)** – 40 баллов (включая 10 баллов за промежуточное тестирование и 30 баллов за собеседование), минимальное – 15 баллов (включая 6 баллов за промежуточное тестирование и 9 баллов за собеседование).

Экзаменационный билет содержит 2 теоретических вопроса и 1 ситуационную задачу.

Ответ по каждому вопросу оценивается в следующем порядке:

10 баллов – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения дисциплины, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной дисциплины и междисциплинарных связей. Студент демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительными источниками, рекомендованными программой. Ответ формулируется с использованием специальной терминологии, изложен литературным языком, логичен, доказателен, студент проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

7 баллов – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Студент демонстрирует полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.

6 баллов – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.

5 баллов – дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.

4 балла – дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ на вопрос. Логика и последовательность изложения материала нарушены. Допущены 1-2 ошибки в раскрытии понятий, употреблении специальных терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения.

3 балла – дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущено несколько ошибок в раскрытии основных понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла – дан неполный ответ, логика и последовательность изложения нарушены. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

1 балл – даны фрагменты ответа, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

0 баллов – ответ на вопрос отсутствует.

Ответ по задаче оценивается в следующем порядке:

10 баллов – дан полный развернутый ответ на все вопросы задачи, выводы грамотно сформулированы, решение последовательно, не содержит ошибок в расчёте.

7 баллов – дан полный ответ на все вопросы задачи, выводы грамотно сформулированы, решение последовательно, содержит незначительные неточности.

6 баллов – дан верный ответ на все вопросы задачи, однако формулировка выводов недостаточно корректна, в решении допущена непоследовательность и неточности.

5 баллов – при ответе на вопросы задачи изложен основной учебный материал, выводы сформулированы некорректно, в решении допущены неточности, непоследовательность решения.

4 балла – дан полный, но недостаточно последовательный ответ на вопросы задачи, в решении допущены ошибки, выводы сформулированы некорректно.

3 балла – дан недостаточно полный ответ на вопросы задачи, в решении допущены ошибки, нарушена логика изложения материала, отсутствует аргументация выводов.

2 балла – при ответе на вопросы задачи основной материал изложен не полностью, выводы сформулированы неверно, допущены грубые ошибки, непоследовательность решения.

1 балл – ответ на вопросы задачи носит фрагментарный характер, логика и последовательность решения имеют существенные нарушения, допущены грубые ошибки, выводы отсутствуют.

0 баллов – ответ на вопросы задачи отсутствует.