ПРИВАТНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«МЕДИКО-ПРИРОДНИЧИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
МЕДИЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

КАФЕДРА МЕДСЕСТРИНСТВА І ГРОМАДСЬКОГО ЗДОРОВ'Я
Спеціальність 229 «Громадське здоров'я» І9 «Громадське здоров'я»

Навчальна дисципліна «Управління персоналом та маркетинг медичних послуг»

Атестація самостійної роботи

Варіант 1

Теоретичні питання:

1. Методологія менеджменту: принципи, методи.
2. Опишіть рівні управління. Які характерні ролі для кожного рівня.

Тестові питання:

1. Яка функція менеджменту пов'язана з визначенням цілей та шляхів їх досягнення?
A) організація
B) планування
C) контроль
D) Мотивація

2. Яка структура управління передбачає подвійне підпорядкування?
A) лінійна
B) функціональна
C) матрична
D) Вертикальна

3. До ролей менеджера належить:
A) стратегічне мислення
B) оперативність
C) внутрішній контроль
D) розпорядження ресурсами

Практична частина:

Завдання 1. Складіть план дій для організації медичного скринінгу серед населення сільської громади

Завдання 2. Перерахуйте ролі, які виконують в організації керівники низового, середнього і вищого ланок управління.

Варіант 2

Теоретичні питання:

1. Охарактеризувати фінансові, матеріально-технічні, людські, технологічні, інформаційні ресурси закладу охорони здоров'я (лікарня, поліклініка, санаторій).

2. Назвати фактори зовнішнього//внутрішнього середовища закладу охорони здоров'я (лікарня, поліклініка, санаторій).

Тестові питання:

1. Сукупність функцій, орієнтованих на ефективне використання людських, матеріальних та фінансових ресурсів із метою досягнення цілей організації – це:

A) управління
B) менеджмент
C) підприємництво
D) бізнес

2. Яка структура управління передбачає подвійне підпорядкування?

A) лінійна
B) функціональна
C) матрична
D) вертикальна

3. До соціально-психологічних якостей менеджера належать:

A) громадська позиція
B) управлінська культура
C) стратегічне мислення
D) уміння мотивувати персонал

Практична частина:

Завдання 1. Проаналізуйте переваги та недоліки функціональної структури управління в лікарні.

Завдання 2. Наведіть приклад, що не існує «правильного» способу управління.

Варіант 3

Теоретичні питання:

1. Показати взаємозв'язок елементів внутрішнього середовища.
2. Менеджмент як основний елемент сучасних управлінських технологій. Поясніть, як ви це розумієте. Наведіть приклади.

Тестові питання:

1. Які з рішень характерні для функції контролю?

A) визначення основної мети організації
B) визначення потреб підлеглих
C) визначення стратегії організації
D) оцінка результатів виконання робіт

2. Які є інструменти планування особистої праці менеджера:

A) календар, щоденник, «організатор», «тайм-менеджер», електронний записник, комп'ютерні системи організації праці
B) калькулятор, щоденник, канцелярське приладдя, комп'ютер, електронний записник
C) календар, калькулятор, канцелярське приладдя, факс, телефон
D) «організатор», факс, календар, комп'ютерні системи організації праці

3. До невиробничих структур ЗОЗ (закладів охорони здоров'я) належить:

A) хірургічне відділення
B) кабінет профілактики
C) лабораторія
D) поліклінічне відділення

Практична частина:

Завдання 1. Ситуаційна задача «Плани і життя». Персонал організації систематично не вкладається у встановлювані керівником планові терміни виконання завдань. Що повинен зробити керівник у цьому випадку?

Завдання 2. Оцініть ефективність організаційної структури в одному з національних закладів охорони здоров'я (заклад обирається самостійно – лікарня, поліклініка, мережа аптек, санаторій тощо).

Варіант 4

Теоретичні питання:

1. Назвати десять ознак організації.
2. Види повноважень та порядок їх делегування.

Тестові питання:

1. Система управління – це:

A) сукупність органів управління та управлінських працівників з певними масштабами своєї діяльності

B) система соціально-економічних відносин з приводу процесу відтворення та використання персоналу

C) упорядкована сукупність взаємозв'язних елементів, які відрізняються функціональними цілями, діють автономно, але спрямовані на досягнення загальної мети

D) сукупність відносин, форм та методів впливу на формування, розподіл і використання трудових ресурсів у державі

2. З переліку елементами колективу є:

A) єдність цілі
B) просторова спільність
C) рівноправність сторін
D) ергономіка

3. Цілі організації – це:

A) конкретне кінцеве становище або бажаний результат, якого прагне досягти кожен член організації

B) конкретні кінцеві стани або бажаний результат, якого прагне досягти організація

C) перераховане в п. A) і механізм координації організації

D) перераховане в п. B) і механізм координації організації

Практична частина:

Завдання 1. Ділова ситуація «Власна справа».

Ви, пересічний громадянин України, прагнете започаткувати власну справу. У вас виникає ідея створити медичний центр. Ви вже отримали дозвіл на ведення такої діяльності та набрали команду працівників.

1. Сформулюйте місію організації – медичного центру.
2. Визначте його цілі.
3. Проаналізуйте вплив факторів зовнішнього та внутрішнього середовища на ваш медичний центр.
4. Виберіть стратегію розвитку медичного центру.
5. Вказати, в рамках якої функції менеджменту здійснюються вищеперераховані пункти.

Завдання 2. Сформулюйте стратегічні цілі для обласного ЦГЗ (центр громадського здоров'я) на 5 років.

Варіант 5

Теоретичні питання:

1. Види економічних методів управління.
2. Оцініть ризики стратегічного плану реформування амбулаторної служби.

Тестові питання:

1. Яке з визначень відповідає сутності поняття організація?
A) організація – це процес, прийняття рішення
B) організація – це сукупність прав, обов'язків, взаємовідносин менеджерів
C) організація – це група людей зі спільними цілями
D) всі відповіді вірні

2. Яка функція менеджменту пов'язана з визначенням цілей та шляхів їх досягнення?
A) організація
B) планування
C) контроль
D) мотивація

3. Стратегічне планування – це:
A) щоденне управління
B) розподіл ресурсів між відділами
C) встановлення довгострокових цілей
D) підбір персоналу

Практична частина:

Завдання 1. Які методи менеджменту потрібно застосувати в організації для вирішення таких завдань:

1. Керівництво не залучає підлеглих до прийняття рішень.
2. В організації зросла плинність кадрів через незадоволення працівників рівнем праці та побуту.
3. Підприємство не використовує для оздоровлення працівників свою базу на березі моря, яка потребує ремонту.
4. Прийняття працівника на роботу.
5. Зміцнення трудової дисципліни.
6. Створення нового відділу в апараті управління.

Завдання 2. Порівняйте матричну та лінійно-функціональну структури на прикладі різних ЗОЗ (закладів охорони здоров'я).

Варіант 6

Теоретичні питання:

1. Сутність і класифікація методів менеджменту.
2. Визначте варіанти виходу із кризової ситуації в сільській лікарні при нестачі кадрів.

Тестові питання:

1. Які документи належать до організаційних:
A) положення, статут, інструкція, правило
B) наказ, вказівка, розпорядження
C) лист, довідка, розпорядження, доповідна записка
D) статут, наказ, розпорядження, довідка

2. До основних складових внутрішнього середовища організації належать:

A) цілі

B) структура

C) усе перераховане в п.п. A) і B), а також технологія і постачальники

D) усе перераховане в п.п. A) і B), а також технологія і люди

3. Які стадії включає процес планування робочого часу (тайм-менеджмент):

A) складання переліку завдань – визначення втрат часу на проведення конкретних робіт – розрахунок резерву часу – визначення фонду робочого часу – контроль та перегляд загального часу на планові дії – складання плану – внесення змін під час реалізації

B) інвентаризація часу – вимірювання втрат часу (з визначенням часу продуктивної діяльності та перешкод, перерв у роботі) – визначення джерел втрат часу – аналіз причин втрат часу

C) складання переліку завдань – визначення витрат часу для проведення конкретних робіт – прийняття рішень за пріоритетами та передорученням – контроль (урахування невиконаного)

D) самофотографія робочого дня – визначення резерву часу – визначення джерел втрат часу – складання плану у щоденнику – контроль (урахування невиконаного)

Практична частина:

Завдання 1. Відомий американський фахівець із менеджменту Пітер Друкер, аналізуючи роботу менеджерів, визначив їх основні невдачі:

1. Прагнення до отримання більшої заробітної плати та інших матеріальних благ на шкоду інтересам справи, співробітникам.

2. Прагнення до зовнішніх атрибутів, символів влади (будинок, автомобіль, кабінет).

3. Турбота про власну кар’єру на шкоду інтересу своїх підлеглих, присвоєння собі заслуг інших.

4. Приховування своїх думок, емоцій, почуттів від співробітників.

Оцініть думку П. Друкера:

а) спробуйте знайти шляхи ліквідації кожної з цих невдач і сформулюйте їх;

б) проаналізуйте свої пропозиції та визначте найбільш важливі з них;

в) наскільки є реальним їх здійснення в умовах України, які труднощі можуть зустрітися в українських менеджерів, як їх подолати?

Завдання 2. Менеджер, особливо високою рівня, завжди повинен мати свого заступника. Від їх спільної діяльності, взаємодії великою мірою залежить успіх справи. Нижче наведені загальні правила, якими треба керуватися при ділових відносинах керівника та його заступника

Правила для керівника:

1. Обов'язкове повне інформування заступника про стан справ.

2. Лояльність по відношенню до заступника. Керівник повинен не просто підтримувати свого заступника, а відстоювати його інтереси.

3. Надання заступнику всілякої допомоги: він повинен мати доступ до інформації, цінного досвіду.

Правила для заступника:

1. Діяти в дусі відсутнього керівника.

2. Лояльність по відношенню до відсутнього керівника.

3. Секретність. Необхідно дотримуватись комерційної таємниці, але не можна приховувати інформацію кримінального характеру.

4. Чесність та шляхетність. Заступник не повинен використовувати отриману ним від керівника інформацію заради власної кар'єри.

5. Орієнтація на закінчення термінів заступництва. Заступник повинен повідомити керівника про всі суттєві події, що сталися під час відсутності останнього.

Дайте відповіді на наступні питання:

а) Ви згодні з усіма правилами?

б) що ще треба додати до них на Вашу думку?

в) від яких правил, на Ваш погляд, можна чи треба відмовитись і чому?

г) якщо б Вас призначили топ-менеджером, чи керувались би Ви наведеними раніше рекомендаціями у взаємовідносинах зі своїм заступником? Поясніть свою позицію.

Варіант 7

Теоретичні питання:

1. Елементи організаційної структури.
2. Види соціально-психологічних методів управління.

Тестові питання:

1. За якою черговістю менеджер здійснює планування своєї особистої праці:

A) починаючи з річних – конкретизує за місяцями – далі до тижневих – завершує щоденними

B) у довільній послідовності

C) починаючи з щоденних – узагальнює до тижневих – далі за місяцями – завершує річним;

D) залежно від того, перспективні чи поточні справи він планує.

2. Основна перевага функціональної структури – це:

A) гнучкість у прийнятті рішень

B) спеціалізація управлінських функцій

C) проста структура

D) єдність командування

3. Що характеризує ефективний контроль у ЗОЗ?

A) покарання працівників

B) порівняння результатів з планами

C) виключно фінансовий аналіз

D) усунення слабких працівників

Практична частина:

Завдання 1. Складіть матрицю рішень щодо запровадження платних послуг у КНП (Комунальне некомерційне підприємство).

Завдання 2. Визначте організаційні проблеми у комунальній лікарні, якщо відсутнє планування та контроль.

Варіант 8

Теоретичні питання:

1. Побудуйте схему внутрішнього контролю у Центрі первинної медико-санітарної допомоги.

2. Порівняйте матричну та лінійно-функціональну структури на прикладі різних ЗОЗ (закладів охорони здоров'я).

Тестові питання:

1. До цілей кадрової політики відносять:

A) узгодження цілей працюючих та організації

B) інформування та кооперацію

C) своєчасне забезпечення підприємства персоналом необхідної якості у необхідній кількості

D) забезпечення умов реалізації прав і обов'язків працівників, що передбачені трудовим законодавством

2. До категорій менеджменту не відноситься:
A) ієрархія
B) стиль керівництва
C) комунікації
D) управлінські рішення

3. Установи громадського здоров'я найчастіше використовують:
A) конгломератну структуру
B) лінійно-функціональну
C) проектну
D) холархічну

Практична частина:

Завдання 1. Запропонуйте зміни до організаційної структури Центру СНІДу з метою покращення ефективності.

Завдання 2. Оцініть управлінське рішення щодо закриття ФАПу (фельдшерсько-акушерський пункт) – в умовах демографічного спаду.

Варіант 9

Теоретичні питання:

1. Кадрова політика в менеджменті
2. Оцініть управлінський стиль керівника амбулаторії.

Тестові питання:

1. Яка функція менеджменту пов'язана з оцінкою результатів і виявленням відхилень?
A) планування
B) контроль
C) організація
D) мотивація

2. Людський капітал – це:
A) нематеріальні активи підприємства
B) матеріальні активи підприємства
C) сукупність форм і методів роботи адміністрації, які забезпечують ефективний результат
D) форма інвестування в людину. Тобто витрати на загальну та спеціальну освіту, накопичення суми здоров'я від народження і через систему виховання до працездатного віку, а також на економічно значиму мобільність

3. Процес передавання керівником частини своєї роботи та необхідних для її виконання повноважень підлеглому, який бере на себе відповідальність за її виконання, – це:
A) відповідальність
B) діапазон контролю
C) координація робіт
D) делегування повноважень

Практична частина:

Завдання 1. Розробіть систему нематеріального стимулювання для молодших медичних працівників.

Завдання 2. Побудуйте дерево цілей для реалізації проєкту «Безпечне материнство» у громаді.

Варіант 10

Теоретичні питання:

A) Види і характеристики повноважень.

B) Проаналізуйте переваги та недоліки функціональної структури управління в лікарні.

Тестові питання:

1. Співвідношення між жорстко запланованим та резервним часом при складанні оперативного плану особистої роботи менеджера повинно перебувати у межах:

A) 80% до 20%

B) 50% до 50%

C) 60% до 40%

D) плануються всі 100% робочого часу.

2. Організація – це:

A) група людей, діяльність яких координується відповідним органом управління

B) група людей, діяльність яких спрямована на отримання прибутку організацією

C) група людей, діяльність яких свідомо координується для досягнення спільних взаємозв'язаних цілей

D) усе перераховане в п.п. A) і B)

E) усе перераховане в п. п. A), B), C)

3. Кількість працівників, що безпосередньо підпорядковуються конкретному керівникові, – це:

A) відповідальність;

B) діапазон контролю;

C) координація робіт;

D) делегування повноважень.

Практична частина:

Завдання 1. Складіть список посад та повноважень для умовної команди реагування на надзвичайну епідемічну ситуацію.

Завдання 2. Складіть детальний план дій з організації місячника з профілактики серцево-судинних хвороб.

Варіант 11

Теоретичні питання:

Проведіть аналіз психологічного портрету керівника відділення інтенсивної терапії.

Розподіліть функції між членами команди при впровадженні програми вакцинації.

Тестові питання:

1. До цілей кадрової політики відносять:

A) узгодження цілей працюючих та організації

B) інформування та кооперацію

C) своєчасне забезпечення підприємства персоналом необхідної якості у необхідній кількості

D) забезпечення умов реалізації прав і обов’язків працівників, що передбачені трудовим законодавством

2. Яка структура сприяє міждисциплінарній співпраці?
a) лінійна
b) матрична
c) бюрократична
d) централізована

3. Яка функція менеджменту пов’язана з оцінкою результатів і виявленням відхилень?
A) планування
b) контроль
c) організація
d) мотивація

Практична частина:

Завдання 1. Проаналізуйте тип управління в обласному центрі громадського здоров’я: централізований чи децентралізований?

Завдання 2. Побудуйте органограму для мобільної бригади з вакцинації у великому місті.

Варіант 12

Теоретичні питання:

1. Розробіть KPI (ключові показники ефективності) для моніторингу ефективності надання послуг у ЗОЗ (закладах охорони здоров’я).
2. Розкрити сутність поняття терміна «організація».

Тестові питання:

1. Хто є суб'єктом управління в системі охорони здоров’я?
A) пацієнт
B) громадські організації
C) керівник медичного закладу
D) медичний працівник

2. Який із етапів прийняття управлінського рішення йде першим?
A) вибір альтернативи
B) визначення проблеми
C) впровадження
D) контроль

3. Який основний об'єкт психології управління?
A) організація
B) людина в управлінській діяльності
C) зовнішнє середовище
D) знання

Практична частина:

Завдання 1. Проаналізуйте тип управління в обласному центрі громадського здоров’я: централізований чи децентралізований?

Завдання 2. Побудуйте власну піраміду потреб медичного працівника.

Варіант 13

Теоретичні питання:

1. Що таке «ланка» і «рівень» управління? Наведіть приклади.
2. Вимоги до створення організаційних структур управління.

Тестові питання:

1. Що таке управління в охороні здоров'я?

A) надання лікарських послуг

B) координація діяльності органів місцевого самоврядування

C) організований вплив на медичну систему з метою досягнення цілей

D) проведення санітарного контролю

2. Складність організаційної структури управління визначається:

A) кількістю структурних підрозділів та рівнів ієрархії управління

B) масштабами використання правил, процедур та інших регуляторів поведінки співробітників організації

C) розподілом прав, обов'язків і відповідальності по вертикалі управління

D) всі відповіді правильні

3. Процес передавання керівником частини своєї роботи та необхідних для її виконання повноважень підлеглому, який бере на себе відповідальність за її виконання, – це:

A) відповідальність

B) діапазон контролю

C) координація робіт

D) делегування повноважень

Практична частина:

Завдання 1. Визначте тип організаційної структури управління: тип структури, при якому керівник підприємства (підрозділу) здійснює всі функції управління. Всі повноваження йдуть від вищої ланки управління до нижчої. У числі переваг цієї структури – відповідальність, чіткий розподіл обов'язків і повноважень, оперативний процес прийняття рішень. Цей тип управлінської структури зазвичай веде до формування стабільної і міцної організації.

Завдання 2. Розробіть рекомендації для новопризначеного головного лікаря.

Варіант 14

Теоретичні питання:

1. Оцініть управлінський стиль керівника амбулаторії
2. Принципи й види матеріального стимулювання.

Тестові питання:

1. Основна мета менеджменту у сфері громадського здоров'я – це:

A) формування ринку медичних послуг

B) надання безоплатної допомоги

C) підвищення якості та доступності послуг

D) мінімізація бюджету ЗОЗ

2. Ефективність менеджменту у першу чергу визначається ефективністю функціонування якої підсистеми підприємства?

A) виробничої

B) управляючої

C) керованої

D) інформаційної

д) соціальної.

3. Прикладом оперативного рішення у ЗОЗ є:

A) обрання стратегії розвитку

B) визначення бюджету закладу
C) графік чергування медсестер
D) вибір організаційної форми

Практична частина:

Завдання 1. Визначте послідовність і складіть схему процесу мотивування діяльності людей: 1 – усунення потреб; 2 – визначення напряму дій; 3 – виникнення потреб; 4 – здійснення дій; 5 – одержання винагородження за здійснення дій; 6 – пошук шляхів усунення потреб:

A) 1→3→6→2→4→5→1
B) 2→5→4→2→1→3→6
C) 3→4→2→6→1→3→5
D) 4→2→1→3→4→5→6

Завдання 2. Визначте типи організаційних структур управління: дану організаційну структуру використовують для того, щоб впоратися з проблемами, обумовленими розміром підприємств, диверсифікацією, технологією і змінами зовнішнього середовища. Відповідно до цієї організаційної структури розподіл організації на елементи і блоки відбувається за видами товарів і послуг, групам покупців, географічними регіонами.

Варіант 15

Теоретичні питання:

1. Теорія мотивацій А. Маслоу.
2. Сутність управлінських рішень.

Тестові питання:

1. Виберіть послідовність етапів прийняття рішень:
1) оцінка альтернатив
2) діагноз проблеми
3) виявлення альтернатив
4) остаточний вибір альтернативи
5) вибір критерію ухвалення рішення
A) 1→2→3→4→5
B) 2→5→3→1→4
C) 2→1→3→4→5
D) 2→1→5→3→4

2. Відповідно до системного підходу критерієм результативності організації є її здатність до...

A) адаптивності
B) реактивності
C) цілеспрямованості
D) амбівалентності
E) сталості

3. Що з нижченаведеного є прикладом функції мотивації?
A) створення наказу про організацію заходу
B) встановлення премій для кращих працівників
C) перевірка звітності
D) призначення відповідальних осіб

Практична частина:

Завдання 1. Проведіть SWOT-аналіз діяльності Центру громадського здоров'я у контексті пандемії COVID-19.

Завдання 2. Проведіть аналіз за методом «6 капелюхів мислення» для рішення про закупівлю нового обладнання.

Варіант 16

Теоретичні питання:

1. Мотиви й потреби окремих людей.
2. Алгоритм прийняття управлінських рішень.

Тестові питання:

1. Що є основою стратегічного управління в ЗОЗ?
A) інтуїція керівника
B) стратегічне бачення
C) плинність кадрів
D) спонтанні дії

2. Організація як функція включає:
A) розподіл обов'язків та ресурсів
B) підготовку бюджету
C) збір відгуків від пацієнтів
D) оцінювання ефективності

3. Яка особливість менеджменту в охороні здоров'я?
A) орієнтація лише на прибуток
B) акцент на фінансові результати
C) орієнтація на суспільне благо та здоров'я
D) мінімізація витрат на персонал.

Практична частина:

Завдання 1. Вкажіть, яку форму заробітної плати погодинна (оплата за відпрацьований час) та відрядна (оплата за кількість виробленої продукції чи виконаної роботи) слід призначити наведеним менеджерам та робітникам відповідно до займаної посади та характеру виконуваної роботи.

А. Заступник головного лікаря.

Б. Бухгалтер приватного медичного центру.

В. Лікар-дерматолог у приватному закладі охорони здоров'я.

Г. Керівник науково-дослідної лабораторії з дослідження та розробки медичних препаратів, працівник цієї лабораторії.

Д. Лаборант медичний та керівник лабораторії.

Е. Стерилізатор медичного інструменту.

Є. Провізор, фармацевт, керівник аптеки.

Завдання 2. Визначте типи організаційних структур управління: використання даного типу організаційної структури дозволяє великому підприємству, фірмі приділяти конкретному продукту стільки ж уваги, скільки йому приділяє невелике підприємство, що випускає один – два види продукції. Організації з такою структурою здатні швидше реагувати на зміни умов конкуренції, технології і купівельного попиту. Недолік цієї структури - збільшення витрат внаслідок дублювання одних і тих же видів робіт для різних видів продукції.

Варіант 17

Теоретичні питання:

1. Особливості японського менеджменту.
2. Методи прийняття рішень.

Тестові питання:

1. Планування в ЗОЗ передбачає:
A) лише короткострокові дії
B) визначення мети та завдань
C) лише фінансове прогнозування
D) виключно поточне управління

2. До якої групи рішень належать рішення в умовах ризику?
A) структуровані
B) інтуїтивні
C) напівструктуровані
D) стратегічні

3. Яка організаційна структура заснована на принципі єдиноначальності:
A) лінійна
A) функціональна
B) дивізіональна
C) матрична

Практична частина:

Завдання 1. Часто, після робочого дня, менеджер констатує: «Я цілий день напружено працював, проте багато з того, що я намагався зробити, залишилось невиконаним!». Зазвичай при цьому посилаються на такі основні причини:

- погано підготовлені збори, наради;
- телефонні дзвінки;
- відсутність делегування відповідальності;
- невміння говорити «ні»;
- невміння доводити діло до кінця;
- перешкоди з боку інших;
- великий обсяг читання.

Дайте відповіді на такі запитання:

1.Які ще причини, на вашу думку, заважають вам виконати все намічене?

2.Що необхідно зробити, щоб ви щоденно могли реалізовувати свої плани без напруги?

3.Визначте рейтинг причин і скористайтесь правилом Парето 20/80 і визначтеся з ліквідацією причин, що відносяться до 20% основних.

Завдання 2. Проаналізуйте кожну ситуацію.

У лікарні склалася така практика:

1) утримання персонального службового автомобіля заступника головного лікаря включається до витрат на рекламу;

2) лікарі кардіологічного відділення оцінюються кожного місяця за ефективністю їх роботи. З такого роду оцінками ознайомлюють усіх співробітників відділення;

3) передбачається, що доти, поки медична сестра не проявить себе, вона повинна бути «на побігеньках»;

4) наприкінці року керівник одного із відділень лікарні розподіляє премії між тими співробітникам, які, на його думку, заслуговують «на більше».

Щодо кожної міні-ситуації дайте аргументовану відповідь стосовно кожного пункту:

1. Як такі ситуації узгоджуються з різними теоріями мотивації (які теорії ілюструють, які – порушують)?

2. Які різновиди стимулів використано у кожній ситуації (за всіма ознаками)?

3. Як це узгоджується з вимогами до стимулювання? (Яким вимогам відповідає, які порушує?)

Варіант 18

Теоретичні питання:

1. Розкрити сутність і види контролю.
2. Суб'єкти та об'єкти управлінського рішення .

Тестові питання:

1. За допомогою управлінських рішень здійснюється:

A) визначення цілей діяльності
B) закріплення людей за посадами і робочими місцями
C) розподіл ресурсів
D) всі відповіді правильні

2. Особливий вид менеджменту, головними цілями якого є формування, розвиток і використання конкурентних переваг фірми за рахунок можливостей ведення бізнесу в різних країнах і відповідного використання економічних, соціальних, демографічних, культурних та інших особливостей цих країн і міждержавної взаємодії – це:

A) адміністративний менеджмент
B) міжрегіональний менеджмент
C) міжнародний менеджмент
D) регіональний менеджмент

3. Тип організаційної структури, при якому підрозділи створюються відповідно до виду робіт, що виконуються ними, і підпорядковані функціональним керівникам – це:

A) лінійна
B) функціональна
C) лінійно-функціональна
D) дивізіональна
E) матрична

Практична частина:

Завдання 1. Проведіть стратегічну сесію (моделювання) з впровадження цифрової медичної картки.

Завдання 2. Розподіліть функції між членами команди при впровадженні програми вакцинації.

Варіант 19

Теоретичні питання:

1. Принципи й види матеріального стимулювання.
2. Управлінські рішення в умовах ризику та невизначеності

Тестові питання:

1. Критерій ефективності рішення:

A) уникнення змін
B) низька вартість
C) досягнення поставленої мети
D) висока автономія

2. Мотивація базується на:
A) потребах та самовираженні
B) винагородах та задоволенні окремих людей
C) потребах та винагородах
D) задоволенні всіх людей

3. Організація як загальна функція управління – це:
A) функція управління, у рамках якої здійснюється розподіл робіт між окремими працівниками і їх групами, а також узгодження їх діяльності
A) процес створення структури підприємства, яка дає можливість людям ефективно працювати разом для досягнення спільних цілей
B) усе перераховане в п. п. А) і В)
C) немає правильної відповіді

Практична частина:

Завдання 1. Змоделюйте діалог між директором ЗОЗ і керівником громади щодо реформування служби профілактики.

Завдання 2. Визначте послідовність процесу контролювання: 1 – установлення причин відхилення від стандартів; 2 – визначення стандартів; 3 – перегляд стандартів; 4 – коригуючі дії; 5 – моніторинг; 6 – усунення відхилень; 7 – порівняння результатів зі стандартами:
A) 2→7 →1→4→5→2→3→6
B) Б) 3→1→4→3→7→2→5→6
C) В) 2→7→4→1→6→5→3
D) Г) 4→6→2→5→7→3→1→4

Варіант 20

Теоретичні питання:

1. Особливості формування сучасних менеджерів в Україні.
2. Організація та її характеристики.

Тестові питання:

1. Яка стратегія передбачає скорочення персоналу?
A) стратегія росту
B) диверсифікація
C) стратегія скорочення
D) кооперація

2. До адаптивної організаційної структури управління відносяться:
A) лінійно-функціональна
B) дівізіональна
C) регіональна
D) матрична

3. Розташуйте функції управління в порядку їх виконання:
A) організація, мотивація, планування, контроль
B) планування, організація, мотивація, контроль
C) планування, мотивація, організація, контроль
D) мотивація, планування, організація, контроль

Практична частина:

Завдання 1. Вас нещодавно призначили керівником великої лікарні. Ще не всі знають вас в обличчя. Йдучи коридором, ви бачите трьох працівників, які щось жваво обговорюють і не

звертають на вас уваги. Повертаючись через 20 хвилин, застаєте їх в тій самій ситуації. Обґрунтуйте свою реакцію.

1. Зупинюся. Дам зрозуміти, що я їх новий начальник і мимохіть зауважу: «Бачу вас тут давно. Якщо немає роботи, то зайдіть до мене в кабінет».

2. Спитаю, хто їх безпосередній начальник. Попрошу, щоб він зайшов до мне.

3. Поцікавлюся, що їх хвилює, про що розмова, як йдуть справи, чи немає якихось претензій до адміністрації. Після цього зауважу, що пора працювати.

4. Насамперед поцікавлюся, як справи у їхньому відділенні, які терміни завершення роботи, що заважає працювати ритмічно.

5. Зацікавлюся станом справ у відділенні, де працюють ці троє, а дізнавшись, що там усе гаразд – підкину роботи, щоб не відволікались та не відволікали інших.

Завдання 2. Визначте типи організаційних структур управління: використання даної організаційної структури доцільно, якщо діяльність організації охоплює великі географічні зони, особливо в міжнародному масштабі. Ця структура полегшує вирішення проблем, пов'язаних з місцевим законодавством, звичаями і потребами споживачів. Такий підхід спрощує зв'язок організації з клієнтами, а так же зв'язок між членами організації. Який тип організаційної структури описаний?

Варіант 21

Теоретичні питання:

1. Сучасні принципи менеджменту.
2. Рівні управління. Групи менеджерів (розподіл менеджерів за рівнями управління).

Тестові питання:

1. Критерій ефективності рішення:

A) уникнення змін
B) низька вартість
C) досягнення поставленої мети
D) висока автономія

2. Об’єкт менеджменту – це:

A) внутрішнє середовище організації
B) виробничо-господарська організація і чинники її навколишнього середовища
C) співробітники організації, які своїми діями впливають на об’єкт управління
D) сукупність функцій, орієнтованих на ефективне використання людських та фінансових ресурсів

3. До соціально-психологічних якостей менеджера належить:

A) громадська позиція
B) управлінська культура
C) стратегічне мислення
D) уміння мотивувати персонал

Практична частина:

Завдання 1. Скласти схему: «Менеджмент, як специфічний вид людської діяльності».

Завдання 2. Молодий спеціаліст закінчує інтернатуру. Йому пропонують роботу в декількох лікарнях, поліклініці та у приватному медичному центрі, кожна з організацій має різні можливості задовольнити запити молодого спеціаліста. Яким ціннісним орієнтаціям надасть перевагу молодий спеціаліст? Проранжуйте їх, використовуючи метод попарних порівнянь.

Ціннісні орієнтації	Ранг
Добре заробляти	
Одержувати відпустку в зручний час	
Працювати в нормальних санітарно-гігієнічних умовах	
Працювати в дружньому, згуртованому колективі	
Підвищувати свою професійну майстерність	
Найбільш повно використовувати свої здібності та навички	
Одержувати громадське визнання за свої трудові успіхи	
Активно брати участь в управлінні організацією	
Мати надійне робоче місце	
Мати право приймати рішення	
Просування по службі	
Відповідність інтересів на роботі та за її межами	
Спілкування з цікавими колегами	
Мати спокійну роботу з чітко визначеним колом обов'язків	
Мати хороше забезпечення в старості	

Варіант 22

Теоретичні питання:

1. Критичний аналіз парадигм менеджменту.
2. Організація як відкрита динамічна система.

Тестові питання:

1. Рівень прийняття рішень, коли керівник оцінює переваги цілого ряду можливих рішень і вибирає придатне:

A) інноваційний рівень
B) адаптивний рівень
C) немає правильної відповіді
D) селективний рівень

2. До якої функції підприємництва належить діяльність, пов'язана з ефективним використанням трудових, матеріальних, фінансових та інформаційних ресурсів:

A) новаторської
B) господарської
C) соціальної
D) управлінської

3. Суб'єктом менеджменту виступають:

A) співробітники організації
B) виробничі процеси
C) керівники організації
D) людські, фінансові та матеріальні ресурси організації

Практична частина:

Завдання 1. Виконати розподіл навичок за значенням на різних рівнях управління на прикладі конкретної лікарні.

Завдання 2. Скласти схему: «Процес планування в організації».

Варіант 23

Теоретичні питання:

1. Внутрішнє та зовнішнє середовище організації.
2. Класифікація методів обґрунтування та прийняття управлінських рішень.

Тестові питання:

1. На що направлений аналіз зовнішнього середовища організації:
A) на визначення сильних сторін організації
B) на виявлення слабких сторін організації
C) на виявлення зовнішніх можливостей та загроз
D) всі відповіді вірні

2. Топ-менеджери відповідають за:
A) керівництво функціональними підрозділами
B) визначення цілей і стратегій організацій
C) безпосереднє використання матеріальних ресурсів
D) контроль за виконанням поставлених цілей

3. Сукупність функцій, орієнтованих на ефективне використання людських, матеріальних та фінансових ресурсів із метою досягнення цілей організації – це:
A) управління
B) менеджмент
C) підприємництво
D) бізнес

Практична частина:

Завдання 1. Скласти схему: «Функціональні ролі керівників».

Завдання 2. Визначте типи організаційних структур управління: дану організаційну структуру називають традиційною або класичною. Цей тип структури заснований на поділі основних і специфічних функцій між ланками. Про який тип організаційної структури йде мова?

Варіант 24

Теоретичні питання:

1. Сутність функції організування та її місце в системі управління. Поняття та складові організаційної діяльності.
2. Основні моделі управлінських рішень.

Тестові питання:

1. Делегування в менеджменті – це:
A) взаємовідносини між членами трудового колективу
B) зобов‘язання виконувати доручені задачі і відповідати за їхнє задовільне рішення
C) передача задач і повноважень особі, що приймає на себе відповідальність за їхнє виконання
D) обмежене право використовувати ресурси організації

2. Розстановка членів організації, згідно з повноваженнями та статусом, – це:
A) функція менеджменту
B) управлінське рішення
C) ієрархія
D) управління персоналом

3. Як характеризується праця менеджера:

A) частина управлінської праці, яка складається з операцій, пов'язаних з евристичною, адміністративною та операторською функціями; насичена широкою мережею контактів, частим втручанням ззовні, великим числом дій, перевагою усного спілкування

B) частина управлінської праці, у якій переважають адміністративні та операторські функції, насичена службовою комунікацією та контролем, широкою мережею контактів, перевагою усного спілкування, операціями документування

C) насичена спілкуванням та великим числом дій (переважно короткострокових) частина розумової праці, яка складається з лідерства, координації та ролей інформаційного блоку

D) різновид продуктивної творчої праці, який складається з розпорядчих, координаційних та обчислювальних функціональних видів; насичена повторюваними діями, широкою мережею контактів, перевагою мовного спілкування

Практична частина:

Завдання 1. Менеджер (керівник) повинен уміти подобатись людям, викликати в них позитивні емоції. Проаналізуйте такі пропозиції:

1. Виробляйте в себе позитивний настрій стосовно своїх ближніх.
2. Ставтеся до оточуючих із зацікавленням.
3. Уважно слухайте співрозмовника.
4. Намагайтесь поставити себе на місце інших.
5. Будьте готові завжди прийти на допомогу іншому.
6. Признавайте успіхи та сильні сторони інших людей, наприклад, компліментами.
7. Частіше називайте свого співрозмовника на ім’я.
8. Будьте ввічливі та коректні до оточуючих.
9. Будьте при спілкуванні невимушеними та природними.
10. По можливості налаштовуйтесь на радісний та оптимістичний лад.
11. Будьте енергійні та впевнені.
12. Висловлюйте свої думки логічно та зрозуміло.
13. У бесіді з оточуючими частіше вживайте займенники «ти», «ви», а не «я» і «ми».
14. Критичні зауваження висловлюйте стримано і доброзичливо.
15. Постійно підвищуйте свій освітній рівень.

Дайте відповіді на такі запитання:

1. Що із запропонованого ви вже застосовуєте і що збираєтесь використовувати в майбутньому?

2. Які ще міркування щодо особового «іміджу» здаються вам особливо важливими?

Завдання 2. Скласти схему: «Взаємозв’язок між функціями та методами менеджменту».

Варіант 25

Теоретичні питання:

1. Цілі та завдання організації.
2. Горизонтальна координація: взаємні комунікації, тимчасові робочі групи, комісії.

Тестові питання:

1. Коли єдністю зусиль забезпечується гармонія інтересів персоналу й організації, то це:

A) ініціатива

B) корпоративний дух

C) середовище впливу

D) зовнішнє середовище

2. Функціональна департаменталізація – це:

A) процес розподілу організації на окремі елементи, кожний а яких має свою чітко визначену, конкретну задачу й обов'язки

B) групування окремих підрозділів фірми навколо визначених споживачів
C) координація діяльності закордонних філій і відділень фірми в різних країнах
D) процес збору окремих елементів в одну загальну організацію

3. Які з рішень характерні для функції контролю?
A) визначення основної мети організації
B) визначення потреб підлеглих
C) визначення стратегії організації
D) оцінка результатів виконання робіт

Практична частина:

Завдання 1. При оцінюванні кандидатів на вакантні посади керівників часто враховують такі ділові та особові якості:

1) здатність підпорядковувати особисті інтереси суспільним;
2) чуйне та уважне ставлення до людей;
3) наявність кваліфікації, яка відповідає займаній посаді;
4) володіння передовими методами керівництва;
5) уміння підбирати, розставити та закріпити кадри;
6) уміння складати ділові листи, накази, розпорядження;
7) уміння вирішувати конфліктні ситуації;
8) уміння бачити нове;
9) чесність;
10) охайний зовнішній вигляд;
11) особиста дисципліна та вимогливість до інших щодо дотримування дисципліни.

Проранжуйте зазначені характеристики методом попарних порівнянь.

Завдання 2. Скласти розгалужену схему «Етапи процесу контролювання».