


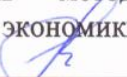
Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Лазаренко Виктор Анатольевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.03.2023 21:25:05
Уникальный программный ключ:
45c319b8a032ab3637134215abd147573476764

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)**

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры экономики и менеджмента
протокол № 20 от «14» июня 2018г.
Заведующий кафедрой экономики и менеджмента
доцент  Куркина М.П.

УТВЕРЖДЕНО

на заседании методического совета факультета экономики и менеджмента
протокол № 5 от «22» июня 2018г.
Председатель методического совета факультета экономики и менеджмента,
доцент  Куркина М.П.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине Методы принятия управленческих решений в
организациях здравоохранения

Факультет	Экономики и менеджмента		
Направление подготовки	38.03.01 Экономика		
Направленность	Экономика организаций здравоохранения		
Курс	4	Семестр	8
Трудоемкость (з.е.)	2		
Количество часов всего	72		
Форма промежуточной аттестации	зачет		

Разработчики рабочей программы:

зав.кафедрой экономики и менеджмента, кандидат экономических наук, доцент Куркина М.П.,
доцент кафедры экономики и менеджмента, кандидат фармацевтических наук, доцент
Репринцева Е.В.

Рабочая программа дисциплины «Методы принятия управленческих решений в организациях здравоохранения» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.01 Экономика.

1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины «Методы принятия управленческих решений в организациях здравоохранения» заключается в формировании у студентов профессиональных компетенций в области разработки и реализации управленческих решений в сфере здравоохранения.

Задачи дисциплины:

- изучить процесс принятия управленческих решений, его содержание, последовательность этапов и используемые инструменты;
- познакомиться с методами разработки управленческих решений, технологией реализации, контроля выполнения и оценки эффективности управленческих решений;
- сформировать практические умения и навыки использования различных методов и приемов разработки управленческих решений в деятельности организаций здравоохранения.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы и требования к планируемым результатам обучения по дисциплине

Дисциплина «Методы принятия управленческих решений в организациях здравоохранения» относится к дисциплинам по выбору вариативной части образовательной программы.

Процесс изучения дисциплины обеспечивает достижение планируемых результатов освоения образовательной программы и направлен на формирование следующих компетенций:

Компетенция		Логическая связь с дисциплинами учебного плана
Код	формулировка	
ОПК-4	Способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность	Экономика предприятия Менеджмент Менеджмент в здравоохранении Методы оптимизации экономических решений в здравоохранении
ПК-11	Способность критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений и разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий	Экономика предприятия Маркетинг Менеджмент Организация здравоохранения Экономика здравоохранения Менеджмент в здравоохранении Маркетинг в здравоохранении Организация предпринимательской деятельности в здравоохранении Управленческий учет в организациях здравоохранения Делопроизводство в организациях здравоохранения Управление качеством в здравоохранении Управление проектами в здравоохранении Финансовый менеджмент Методы оптимизации экономических решений в здравоохранении Бизнес-планирование в здравоохранении Антикризисное управление Инновационный менеджмент в здравоохранении Экономическая безопасность
ПКУВ-34	Способность и готовность принимать управленческие решения на основе результатов анализа использования финансовых,	Организация здравоохранения Экономика здравоохранения Организация и нормирование труда в здравоохранении Анализ финансово-хозяйственной деятельности организаций здравоохранения

	<p>трудовых, материальных и информационных ресурсов медицинской организации</p>	<p> Менеджмент в здравоохранении Маркетинг в здравоохранении Контроллинг в организациях здравоохранения Экономическая оценка инвестиций в организациях здравоохранения Аудит в организациях здравоохранения Организация предпринимательской деятельности в здравоохранении Ценообразование в здравоохранении Управленческий учет в организациях здравоохранения Управление качеством в здравоохранении Финансовый менеджмент Методы оптимизации экономических решений в здравоохранении Материально-техническое обеспечение медицинской организации Корпоративные информационные системы в организациях здравоохранения Системный анализ в экономике здравоохранения </p>
--	---	--

Содержание компетенций (этапов формирования компетенций)

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этапы формирования и индикаторы достижения компетенции		
		Знает	Умеет	Владеет (имеет практический опыт)
1	2	3	4	5
ОПК-4	Способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> - виды, способы, этапы принятия организационно-управленческих решений - социально-экономические последствия принимаемых решений в профессиональной деятельности - основы профессиональной ответственности за принятие решений, в том числе в нестандартных ситуациях 	<ul style="list-style-type: none"> - с позиций управленческо-правовых норм анализировать и оценивать организационно-управленческие решения - применять управленческие решения в профессиональной деятельности и брать ответственность за их принятие - принимать продуктивные решения в области избранных видов профессиональной деятельности в типичных и нестандартных ситуациях - оценивать риски принимаемых решений, формировать необходимую информационную базу и оценивать надежность информации для принятия решений 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками совместного со специалистами поиска и принятия организационно-управленческих решений в профессиональной деятельности и опытом принятия ответственности за данные решения - приемами анализа рисков, факторов и предпосылок, влияющих на принятие решений
ПК-11	Способность критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений и разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий	<ul style="list-style-type: none"> - типы, структуру и закономерности, методы принятия управленческих решений - показатели социально-экономической эффективности и критерии их оценки - резервы повышения экономической эффективности - особенности рисков и возможных социально-экономических последствий при принятии решений 	<ul style="list-style-type: none"> - формулировать и аргументировать варианты возможных управленческих решений - критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений - самостоятельно анализировать различные управленческие решения и прогнозировать социально-экономические последствия развития общественного производства - разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию управленческих решений с учетом критериев социально-экономической эффективности 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками участия в подготовке и принятии решений по вопросам организации управления и совершенствования деятельности экономических служб и подразделений предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств с учетом правовых, административных и других ограничений - навыками самостоятельной оценки управленческих решений, разработки предложений по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий

ПКУВ-34	Способность и готовность принимать управленческие решения на основе результатов анализа использования финансовых, трудовых, материальных и информационных ресурсов медицинской организации	- закономерности и последствия принятия управленческих решений в здравоохранении	- принимать управленческие решения на основе результатов анализа использования финансовых, трудовых, материальных и информационных ресурсов медицинской организации	- навыками принятия управленческих решений на основе результатов анализа использования финансовых, трудовых, материальных и информационных ресурсов медицинской организации
----------------	--	--	---	---

3. Разделы (темы) дисциплины и компетенции, которые формируются при их изучении

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Код компетенции
Процесс разработки и реализации управленческих решений	<p>Управленческие решения: понятие, цель, объект, предмет и технология разработки решений. Виды управленческих решений. Программируемые и непрограммируемые, интуитивные и рациональные решения. Управленческие решения, типичные для реализации функций управления. Содержание управленческих решений: организационное, правовое, технологическое, экономическое, социальное. Концепции и принципы управленческих решений.</p> <p>Процесс принятия управленческих решений: этапы, характеристика. Требования и условия разработки управленческих решений.</p> <p>Методы разработки управленческих решений. Общая характеристика и виды формализованных и неформализованных методов принятия решений.</p> <p>Эвристические методы разработки управленческих решений: общая характеристика, виды. Активизирующие методы разработки управленческих решений. Мозговой штурм. Экспертные методы разработки управленческих решений: общая характеристика, виды. Метод Дельфи.</p> <p>Технологии выбора альтернатив управленческого решения. Групповые методы и приемы индивидуальной работы. Оценка и выбор альтернатив управленческого решения. Факторы и критерии оценки альтернатив.</p> <p>Особенности принятия решений в условиях риска и неопределенности внешней среды. Понятие и виды риска. Методы оценки степени риска. Управление рисками при принятии решений. Выбор управленческих решений в условиях риска и неопределенности. Критерии максимин, максимакс,</p>	ОПК-4, ПК-11

	<p>минимакс, Гурвица и Лапласа.</p> <p>Организация разработки, согласования и утверждения управленческих решений: этапы, характеристика, необходимые действия. Этапы выполнения управленческих решений. Сущность, функции и виды контроля управленческих решений. Ответственность за принятие и выполнение управленческих решений.</p> <p>Понятие и факторы эффективности управленческих решений. Виды эффективности управленческих решений и их характеристика. Методы оценки и резервы повышения экономической эффективности управленческих решений.</p>	
<p>Принятие управленческих решений в здравоохранении</p>	<p>Особенности принятия управленческих решений в здравоохранении. Виды решений и методы их разработки, используемые в организациях здравоохранения. Закономерности и социально-экономические последствия принятия управленческих решений в здравоохранении</p> <p>Принятие управленческих решений на основе инструментов стратегического менеджмента по результатам анализа внешней среды и собственной деятельности организаций здравоохранения. Использование технологий ПРИМ-, PEST- и SWOT-анализов, результатов оценки использования финансовых, трудовых и материальных ресурсов медицинской организации для разработки управленческих решений.</p> <p>Принятие управленческих решений по формированию товарно-ассортиментной политики организаций здравоохранения. Использование метода экспертных оценок для оценки потребительских свойств медицинских товаров и услуг и градуировки их ассортимента.</p> <p>Принятие решений в сфере управления материальными запасами организаций здравоохранения. Виды и значение запасов. Отличительные особенности подхода «Just-in-time». Системы управления материальными запасами: с фиксированным размером заказа и с фиксированным интервалом времени между заказами.</p>	<p>ОПК-4, ПК-11, ПКУВ-34</p>

4. Учебно-тематический план дисциплины (в академических часах)

Наименование раздела дисциплины	Контактная работа			Внеаудиторная (самостоятельная) работа	Итого часов	Используемые образовательные технологии, способы и методы обучения		Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	всего	из них						
		лекции	практические занятия					
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Процесс разработки и реализации управленческих решений	26	14	12	14	40	ЛТ, СЗ	ПЗ, ЗС, УИРС	С, Пр, КР, УИ
Принятие управленческих решений в здравоохранении	18	8	10	14	32	ЛТ	ПЗ, ЗС, МГ	С, Пр, КР
Зачет								С, Пр
ИТОГО:	44	22	22	28	72			

4.1. Используемые образовательные технологии, способы и методы обучения

ЛТ	лекция традиционная	ЗС	решение ситуационных задач
ПЗ	практическое занятие	МГ	метод малых групп
СЗ	семинарское занятие	УИРС	учебно-исследовательская работа студента

4.2. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

С	оценка по результатам собеседования (устный опрос)	КР	контрольная работа
Пр	оценка освоения практических навыков (умений)	УИ	защита учебного исследования

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Глебова, О. В. Методы принятия управленческих решений [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Глебова. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 274 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62071.html>
2. Вялков, А.И. Управление и экономика здравоохранения [Электронный ресурс] / Под ред. А.И. Вялкова, Кучеренко В.З., Райзберг Б.А. и др. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2009. - 664 с. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970409060.html>

Дополнительная литература

1. Бережная, О. В. Методы принятия управленческих решений [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Бережная, Е. В. Бережная.— Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 171 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62960.html>
2. Крайнюченко, И. В. Теория и практика решений. Междисциплинарный аспект [Электронный ресурс] : учебник / И. В. Крайнюченко, В. П. Попов.— Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 157 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70782.html>
3. Макрусев, В. В. Методы принятия управленческих решений [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. В. Макрусев, В. Ф. Волков, О. А. Дмитриева ; под ред. В. В. Макрусев. — М. : Российская таможенная академия, 2013. — 212 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69464.html>
4. Методология и методы разработки управленческих решений [Электронный ресурс] : практикум / сост. А. А. Лежебоков. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 92 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66056.html>
5. Петров, А. Е. Математические модели принятия решений [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / А. Е. Петров.— М. : Издательский Дом МИСиС, 2018. — 80 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78572.html>
6. Управление и экономика здравоохранения : учеб. пособие для вузов: для послевуз. проф. образования врачей / под ред. А. И. Вялкова. - 3-е изд., доп. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2013. - 658 с.

Периодические издания

- Менеджер здравоохранения

Электронное информационное обеспечение и профессиональные базы данных

- КонсультантПлюс. URL: https://kurskmed.com/department/library/page/Consultant_Plus
- Официальный сайт Министерства здравоохранения РФ. URL: <https://www.rosminzdrav.ru/ru>
- Официальный сайт научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU. URL: <https://elibrary.ru/>
- Официальный сайт Национальной электронной библиотеки (НЭБ). URL: <http://нэб.рф/>
- Официальный сайт научной электронной библиотеки «КиберЛенинка». URL: <https://cyberleninka.ru/>

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п\п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1.	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. Ямская, д. 18, 7 этаж, каб. №705	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель).	

7. Оценочные средства

Вопросы для устной части зачета

1. Управленческие решения: понятие, цель, объект, предмет и технология разработки решений.
2. Виды управленческих решений. Программируемые и непрограммируемые, интуитивные и рациональные решения.
3. Управленческие решения, типичные для реализации функций управления.
4. Содержание управленческих решений: организационное, правовое, технологическое, экономическое, социальное.
5. Концепции и принципы управленческих решений.
6. Требования и условия разработки управленческих решений.
7. Процесс принятия управленческих решений: этапы, характеристика.
8. Сущность и классификация методов разработки управленческих решений.
9. Общая характеристика и виды формализованных методов принятия решений.
10. Общая характеристика и виды неформализованных методов принятия решений.
11. Эвристические методы разработки управленческих решений: общая характеристика, виды.
12. Активизирующие методы разработки управленческих решений. Мозговой штурм.
13. Экспертные методы разработки управленческих решений: общая характеристика, виды.
14. Метод Дельфи: характеристика, условия использования.
15. Технологии выбора альтернатив управленческого решения. Групповые методы и приемы индивидуальной работы.
16. Оценка и выбор альтернатив управленческого решения. Факторы и критерии оценки альтернатив.
17. Особенности принятия решений в условиях риска и неопределенности. Понятие и виды риска.
18. Принятие решений в условиях риска и неопределенности. Методы оценки степени риска.
19. Управление рисками при принятии решений. Основные приемы риск-менеджмента.
20. Выбор управленческих решений в условиях риска и неопределенности. Правила максимин, максимакс, минимакс.
21. Выбор управленческих решений в условиях риска и неопределенности. Критерии Гурвица и Лапласа.
22. Организация разработки, согласования и утверждения управленческих решений: этапы, характеристика, необходимые действия.
23. Организация выполнения управленческих решений: этапы, содержание, последовательность действий.
24. Контроль управленческих решений: сущность, функции и виды контроля. Ответственность за принятие и выполнение решений.
25. Понятие и факторы эффективности управленческих решений.
26. Виды эффективности управленческих решений и их характеристика.
27. Методы оценки экономической эффективности управленческих решений.
28. Особенности принятия управленческих решений в здравоохранении. Виды решений и методы их разработки, используемые в организациях здравоохранения.
29. Использование метода экспертных оценок в ходе разработки решений относительно товарного ассортимента организаций здравоохранения. Виды и характеристика экспертных оценок.
30. Принятие управленческих решений по результатам экспертной оценки ассортимента товаров на примере лекарственных средств.

31. Принятие решений в сфере управления материальными запасами. Понятие и виды запасов в организациях здравоохранения. Особенности подхода «Just-in-time».
32. Использование системы управления материальными запасами с фиксированным размером заказа для оптимизации запасов в организациях здравоохранения.
33. Использование системы управления материальными запасами с фиксированным интервалом времени между заказами для оптимизации запасов в организациях здравоохранения.
34. Принятие решений на основе анализа внешней среды организации здравоохранения. PEST-анализ.
35. Принятие управленческих решений на основе анализа собственной деятельности организации здравоохранения. ПРИМ-анализ.
36. Принятие управленческих решений на основе оценки финансовых ресурсов организации здравоохранения.
37. Принятие управленческих решений по результатам анализа кадрового обеспечения организации здравоохранения.
38. Принятие управленческих решений на основе оценки материально-технического обеспечения организации здравоохранения.
39. Принятие управленческих решений по результатам SWOT-анализа внутренней и внешней среды организаций здравоохранения.
40. Принятие управленческих решений по результатам выявления и оценки рыночных возможностей организаций здравоохранения. Матрица Ансоффа.

Банк профессионально-ориентированных ситуационных задач для зачета

Задача 1

Условие: Медицинский центр оказывает платные медицинские услуги, среди которых компьютерная томография головного и спинного мозга. Объем реализации данной услуги в суммовом выражении ежегодно увеличивался и составлял: 2013г. – 648тыс.руб., 2014г. – 966тыс.руб., 2015г. – 1506тыс.руб., 2016г. – 1814тыс.руб., 2017г. – 2137,6тыс.руб., 2018г. – 1954,3тыс.руб. Снижение объема оказания услуги в 2018 году вызвало беспокойство руководства центра и определило необходимость разработки управленческих решений по исправлению сложившейся ситуации.

Задание:

- Какие методы и приемы можно использовать для анализа данной ситуации и разработки управленческих решений по ее оптимизации?
- С использованием выбранного метода (методов) проведите соответствующее исследование и подготовьте базу для разработки и обоснования управленческих решений.
- Примите конкретное управленческое решение и определите ряд мероприятий по его реализации.

Задача 2

Условие: Областной детской больнице для обеспечения пациентов круглосуточного стационара требуются различные виды материальных ресурсов, в том числе детские памперсы. Для бесперебойного обеспечения необходимо разработать систему формирования оптимальных запасов, исходя из следующих данных:

- месячная потребность в памперсах (S) - 100 упаковок.
- затраты на поставку единицы продукции (A) - 1,92 руб.
- затраты на хранение единицы продукции (i) - 1,2 руб.
- коэффициент, учитывающий скорость пополнения запаса (k) - 0,8
- время поставки - 2 дня

- возможная задержка поставки - 1 день
- количество рабочих дней в месяце - 25 дней

Задание:

- Дайте характеристику возможных вариантов системы управления запасами для данной медицинской организации;
- Рассчитайте параметры системы управления запасами с фиксированным интервалом времени между заказами;
- Постройте график движения запасов на октябрь текущего года.

Задача 3

Условие: Предприятия производит одноразовые шприцы и реализует их по 10 руб. за штуку. Постоянные издержки предприятия составляют 1040000 руб., переменные издержки на единицу продукции - 4,2 руб. Квартальный объем продаж – 250 тыс. штук.

Руководству предприятия поступило коммерческое предложение выполнить заказ на 20 тыс. шприцев по цене не выше 7,5 руб. Выполнение этого заказа не должно привести к росту постоянных издержек.

Задание:

- Какое решение должно принять руководство предприятия?
- Проведите необходимые экономические расчеты и обоснуйте данное решение.
- Какие изменения во внешней среде могут повлиять на принятое решение? Приведите примеры изменений и их влияния на принятие решения.

Задача 4

Условие: Заведующей производственного отдела аптеки необходимо определить объем ежедневного производства витаминных главных капель для оптимального удовлетворения спроса населения.

Себестоимость производства глазных капель составляет 20 руб. за флакон. Реализовать капли необходимо в течение рабочего дня. С открытия аптеки до 20 часов цена реализации капель составляет 45 руб., после 20 часов остаток полностью распродают по цене 15 руб. за флакон. Вероятность высокого спроса составляет 0,4, низкого спроса – 0,6.

Задание:

- На основе данных об альтернативных стратегиях и состояниях внешней среды проведите необходимые расчеты и составьте платежную матрицу (таблица);

Таблица – Экономический эффект (отдача в денежном выражении)

Возможные решения (объем производства, флаконов в день)	Возможные исходы (объем спроса с открытия магазина до 20 часов, флаконов в день)				
	10	20	30	40	50
10					
20					
30					
40					
50					

- Опишите правила (критерии) принятия решений в условиях риска и неопределенности внешней среды;
- Выберите оптимальные стратегии по различным критериям принятия управленческих решений в условиях неопределенности внешней среды.

Задача 5

Условие: Оптовой фармацевтической организации для осуществления своей деятельности требуются различные лекарственные препараты. Для бесперебойного обеспечения покупателей необходимо разработать систему формирования оптимальных запасов, исходя из следующих данных:

- месячная потребность в заказываемом лекарственном препарате (S) - 800 шт.
- затраты на поставку упаковки товара - 13,3 руб.

- затраты на хранение упаковки товара - 1,2 руб.
- коэффициент, учитывающий скорость пополнения запаса на складе (k) - 0,70
- время поставки - 2 дня
- возможная задержка поставки - 1 день
- количество рабочих дней в месяце - 24 дня

Задание:

- Назовите возможные варианты системы управления запасами для данной организации;
- Рассчитайте параметры системы управления запасами с фиксированным размером заказа;
- Постройте график движения запасов на апрель текущего года.

Задача 6

Условие: Курский центр планирования семьи наряду с медицинской помощью в рамках системы ОМС осуществляет ряд платных медицинских услуг, среди которых ультразвуковое исследование (УЗИ).

Данная услуга традиционно пользовалась спросом населения, т.к. проводилась высококвалифицированными специалистами, имеющими большой опыт исследований в данной области. Объем реализации УЗИ в суммовом выражении за последние годы составлял: 2016г. – 219 тыс.руб., 2017г. – 244 тыс.руб., 2018г. 232 тыс.руб. При этом доля рынка данной услуги сократилась с 12% в 2017г. до 8% в 2018г. Такая ситуация определила необходимость разработки управленческих решений по исправлению сложившейся ситуации.

Задание:

- Какие методы и приемы можно использовать для анализа данной ситуации и разработки управленческих решений по ее оптимизации?
- С использованием выбранного метода (методов) проведите соответствующее исследование и подготовьте базу для разработки и обоснования управленческих решений.
- Примите конкретное управленческое решение и определите ряд мероприятий по его реализации.

Задача 7

Условие: Медицинский центр «Эксперт» оказывает платные медицинские услуги населению Курской области, среди которых наиболее востребованной является компьютерная томография. В последнее время отмечается снижение спроса на услуги центра, что определило необходимость разработки управленческих решений по исправлению сложившейся ситуации.

Весной текущего года был проведен социологический опрос 50 пациентов центра (33 женщины и 17 мужчин). Установлено, что 14 респондентов проживают в районах Курской области; по социальному статусу 19 – служащие, 9 – работники с/х, 13 – пенсионеры, 9 – индивидуальные предприниматели; 12 человек имеют высшее, 16 – среднее специальное и 22 – среднее образование. Возраст опрошенных составлял: 18-30 лет – 3 чел., 31-40 лет – 9 чел., 41-50 лет – 10 чел., 51-60 лет – 18 чел., свыше 60 лет – 10 чел. 12 респондентов имели доход в пределах прожиточного минимума, 2 человека – менее, а остальные - более прожиточного минимума.

Большинство опрошенных (43 человека) страдает хроническими заболеваниями, 26 из них регулярно (1 раз в год) делают компьютерную томографию, причем, 19 человек неоднократно пользовались данной услугой в «Эксперте». 14 респондентов не удовлетворены сервисом оказания услуг в центре: большой очередью (8 человек), невнимательным отношением персонала (7). 31 человек считает стоимость услуг компьютерной томографии в центре слишком высокой.

Задание:

- Исходя из имеющейся информации, укажите, какие методы можно использовать для анализа данной ситуации и разработки управленческих решений по ее оптимизации?

- С использованием выбранного метода проведите соответствующее исследование и подготовьте базу для разработки и обоснования управленческих решений.
- Примите конкретное управленческое решение и определите ряд мероприятий по его реализации.

Задача 8

Условие: При планировании объема закупок товаров на следующий год фармацевтической фирмы провела исследование терапевтической эффективности лекарственных средств с использованием метода экспертных оценок.

В качестве экспертов были привлечены 10 врачей-специалистов, которые высказали свое мнение о терапевтической эффективности ЛС в специальных анкетах по следующей шкале: 5 баллов – хорошее ЛС; 3 балла - недостаточно эффективное ЛС; 1 балл - плохое ЛС.

В таблице представлены данные о компетентности экспертов и их оценки ферментного препарата «Фестал» (драже) фирмы Aventis Pharma.

Таблица - Результаты экспертной оценки ЛС «Фестал».

№ п/п	Профессиональная характеристика экспертов			Терапевтическая эффективность ЛС	
	Медицинская специальность	Стаж работы (лет)	Категория, ученая степень	оценка	аргументация
1.	Гастроэнтеролог	12	1 категория	5	-
2.	Терапевт	17	высшая кат.	1	Малоэффект.
3.	Гастроэнтеролог	7	2 категория	5	-
4.	Терапевт	11	выс.кат., к.м.н	3	-
5.	Терапевт	23	высшая кат.	3	-
6.	Гастроэнтеролог	8	1 категория	5	-
7.	Гастроэнтеролог	4	2 категория	1	Малоэффект.
8.	Гастроэнтеролог	14	докт.мед.наук	1	Малоэффект.
9.	Гастроэнтеролог	16	канд.мед.наук	3	-
10.	Терапевт	21	выс.кат., д.м.н.	5	

Задание:

- Рассчитайте «средневзвешенную» оценку ЛС «Фестал» с учетом компетентности экспертов;
- Определите конъюнктурную группу ЛС «Фестал» по результатам экспертной оценки;
- Примите управленческое решение по объему предстоящих закупок ЛС «Фестал».