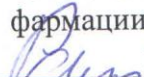



Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Лазаренко Виктор Анатольевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 16.03.2023 12:52:10
Уникальный программный ключ:
45c319b8a032ab3637134215abd1c475334767f4

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

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры управления
и экономики фармации
протокол №15 от «07» июня 2018 г.
зав. кафедрой управления и экономики
фармации, профессор
 Раздорская И.М.

УТВЕРЖДЕНО

на заседании методического совета
фармацевтического и
биотехнологического факультетов
протокол № 5 от «29» июня 2018 г.
председатель методического совета
фармацевтического и
биотехнологического факультетов
доцент  Дроздова И.Л.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

Основы фармацевтического менеджмента

Факультет фармацевтический

Специальность 33.05.01 Фармация

Курс 3 Семестр 6

Трудоемкость (з. е.) 3

Количество часов всего 108

Форма промежуточной аттестации зачет

Разработчики рабочей программы:
зав. кафедрой УЭФ, доктор фарм. наук, профессор Раздорская И.М.

Рабочая программа дисциплины «Основы фармацевтического менеджмента» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по специальности 33.05.01 Фармация.

1. Цель и задачи дисциплины

Цель изучения дисциплины – получение студентами специальных знаний и умений, необходимых для работы в фармацевтических организациях малого, среднего и крупного бизнеса в качестве руководителя.

Задачи дисциплины - формирование у студентов знаний по следующим направлениям:

- исторические аспекты и тенденции развития менеджмента;
- представление об организации как сложной социальной системе, основы системного, ситуационного анализа;
- формирование навыков стратегического планирования деятельности фармацевтической организации на базе знания основ стратегического менеджмента;
- формирование организационной структуры фармацевтической организации и эффективного делегирования полномочий руководителя;
- методы, приемы, стили управления трудовым коллективом, власть и лидерство;
- технологии разработки и оценки управленческих решений в фармацевтической практике;
- методология управления социально-психологическими процессами в коллективе, самоменеджмент;
- принципы мотивационного управления коллективом и индивидуального развития личности провизора;
- этические и деонтологические аспекты фармацевтической деятельности;
- предпринимательская активность в фармацевтическом бизнесе.

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

Дисциплина Основы фармацевтического менеджмента относится к обязательным дисциплинам 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	
ПК-15	Способен к применению основных принципов управления в фармацевтической отрасли, в том числе в фармацевтических организациях и их структурных подразделениях	Управление и экономика фармации
ПК-16	Способен к участию в организации деятельности фармацевтических организаций	Управление и экономика фармации Фармацевтическая информатика Бизнес-планирование в фармации

Содержание компетенций (этапов формирования компетенций)

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этапы формирования и индикаторы достижения компетенции		
		Знает	Умеет	Владеет (имеет практический опыт)
ПК - 15	Способен к применению основных принципов управления в фармацевтической отрасли, в том числе в фармацевтических организациях и их структурных подразделениях	<ul style="list-style-type: none"> - основы управления трудовым коллективом - нормативные документы, регламентирующие деятельность аптечных организаций - основы делопроизводства в фармацевтических организациях - методы и стили управления - методы формирования корпоративной культуры организации 	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать рабочие места в соответствии с заявленными видами деятельности - составлять организационно-распорядительную документацию в соответствии с государственными стандартами - управлять персоналом аптечного предприятия - осуществлять эффективную кадровую политику с использованием мотивационных установок - разрешать конфликты с коллегами, другими работниками здравоохранения, пациентами и потребителями - формировать индивидуальную концепцию управления персоналом, отражающую специфику деятельности аптечной организации на базе разработанной философии 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками работы с нормативно-правовой документацией, регламентирующей порядок работы аптечной организации - навыками административного делопроизводства - методами управления персоналом фармацевтического предприятия - методами формирования философии организации как идеологической основы ее деятельности
ПК - 16	Способен к участию в организации деятельности фармацевтических организаций	<ul style="list-style-type: none"> - методы определения потребности и спроса на различные группы лекарственных средств 	<ul style="list-style-type: none"> - определять спрос и потребность в различных группах фармацевтических товаров - формировать цены на това- 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками изучения спроса и потребности на различные группы лекарственных препаратов и других товаров аптеч-

		<ul style="list-style-type: none"> - правила ценообразования и цены на лекарственные средства и товары аптечного ассортимента - мерчандайзинг в аптечных организациях - основы фармацевтического менеджмента - фармацевтический маркетинг - порядок закупки и приема товаров от поставщиков, учета и инвентаризации, установленной в организации, включая оформление соответствующей документации - информационно-коммуникационные технологии и компьютеризированные системы, используемые при отпуске лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента, современные методы поиска и оценки фармацевтической информации 	<p>ры фармацевтического ассортимента на всех этапах товародвижения, в том числе при внутриаптечном изготовлении</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять предпродажную подготовку и выкладку лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента в торговом зале/витринах отделов в соответствии с действующими нормативными правовыми актами и правилами хранения - вести кассовые, организационно-распорядительные, отчетные документы и нормативные правовые акты в области фармации - пользоваться современными информационно-коммуникационными технологиями, прикладными программами обеспечения фармацевтической деятельности для решения профессиональных задач 	<p>ного ассортимента</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками предпродажной подготовки, организации и проведения выкладки лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента в торговом зале/витринах отделов - навыками делопроизводства по ведению кассовых, организационно-распорядительных, отчетных документов
--	--	--	--	---

3. Темы дисциплины и компетенции, которые формируются при их изучении

Наименование темы дисциплины	Содержание темы	Код компетенции
1	2	3
Введение в фармацевтический менеджмент. Методология и методы изучения. Основы системного и ситуационного анализа. Жизненный цикл организации.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные функции менеджмента. Школы научного менеджмента. 2. Процессный подход к менеджменту. 3. Системный подход к менеджменту. 4. Новая парадигма управления. Организация как основа менеджмента. 5. Внешняя и внутренняя среда фирмы. Открытые и закрытые системы. 6. Цели и задачи в системе современного менеджмента. Дерево целей. 	ПК-15
Стратегический менеджмент, значение и содержание.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общая характеристика стратегического менеджмента, его структура и содержание. 2. Стадии и факторы выбора стратегии. Матрица БКГ. 3. Стратегическое планирование деятельности. 4. Система показателей, используемых в стратегическом и оперативном планировании. 5. Основные задачи и принципы инновационного менеджмента. 	ПК-15
Организационные структуры в фармации. Эффективное распределение полномочий в ФО.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Департаментализация, ее виды в организации. 2. Организационные структуры управления: общие понятия. 3. Виды структур, их достоинства и недостатки. 4. Новые организационные формы в фармации. 5. Условия успешного делегирования полномочий. 	ПК-16
Методы и стили управления трудовым коллективом. Власть и лидерство в организации.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Управление персоналом: основные парадигмы, инструменты и принципы. 2. Методы управления персоналом. 3. Кадровое планирование. 4. Власть и лидерство в фармацевтической организации. 5. Поведенческие индикаторы преобразующего лидерства. 	ПК-15
Управленческие решения в фармацевтической практике.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общая характеристика процесса принятия управленческих решений. 2. Классификация управленческих решений. 3. Системный подход при принятии решений. 	ПК-15 ПК-16

	<ul style="list-style-type: none"> 4. Методы подготовки и систематизации управленческих решений. 5. Формы разработки и принятия управленческих решений. 6. Критерии оценки решения, метод экспертных решений. 7. Методы коллективного решения проблем. 	
<p>Методология управления социально-психологическими процессами в аптечной системе. Основы самоменеджмента.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Социально-психологические методы управления, их значение и особенности. 2. Основные виды темперамента, их соотношение с характером человека. 3. Личность работника как объект изучения. 4. Роль индивидуальных психологических различий в совместной трудовой деятельности людей. 5. Психологические приемы достижения расположенности подчиненных. 	ПК-15
<p>Мотивация труда.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Мотивация персонала как основная функция менеджмента. 2. Содержательные теории мотивации. 3. Процессуальные теории мотивации. 4. Методы повышения мотивации, самомотивация. 5. Особенности мотивации профессиональной деятельности фармацевтических работников. 	ПК-16
<p>Основы предпринимательства в фармации.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Развитие предпринимательства: вехи истории. 2. Эволюция предпринимательства в России. 3. Предпринимательство и риск, разделение риска. 4. Маркетинг как форма предпринимательства. 5. Антикризисное управление: цели и содержание. 6. Предпринимательская активность в фармацевтическом бизнесе, ответственное ведение фармацевтического бизнеса. 	ПК-15
<p>Коммуникации в управлении фармацевтической организацией.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса. 2. Основные виды коммуникаций. 3. Основы комплексного маркетингового общения. 4. Вербальные и невербальные средства общения. 5. Пути улучшения коммуникативной культуры провизора. 	ПК-15 ПК-16
<p>Управление знаниями как ис-</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Инструменты управления знаниями: управление отношениями с потребителями, 	ПК-15

точником конкурентоспособности фармацевтического предприятия.	управление ресурсами организации, ассесмент-центр, тренинги различного уровня. 2. Система сбалансированных показателей «Персонал». 3. Социальный аудит. 4. Формирование культуры инноваций и новой интеллектуальной экономики. 5. Создание библиотеки лучших практических решений.	
Корпоративная социальная ответственность и ее этические основы.	1. Природа и сущность этики, формирование нравственного поведения. 2. Профессиональная этика. 3. Социальная ориентация современного менеджмента. 4. Этика бизнеса: основные концепции, предмет и специфика.	ПК-15

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

Наименование темы 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			Традиционные	Интерактивные		
		лекции						практические занятия
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Введение в фармацевтический менеджмент. Методология и методы изучения. Основы системного и ситуационного анализа. Жизненный цикл организации.	3	1	2	6	9	ЛВ, ЛТ	ПЗ, ЗС	С, Т
Стратегический менеджмент, значение и содержание.	2		2	6	8	ЛВ, ЛТ	УИРС	УИ
Организационные структуры в фармации. Эффективное распределение полномочий в ФО.	5	1	4	6	11	ЛВ, ЛТ	МК	С, Т
Методы и стили управления трудовым коллективом. Власть и лидерство в организации.	5	2	3	6	11	ЛВ, ЛТ	ЗС	С, Т
Управленческие решения в фармацевтической практике.	5	1	4	6	11	ЛВ, ЛТ	МШ	С, Т
Методология управления социально-психологическими процессами в аптечной системе. Основы самоменеджмента.	4	1	3	6	10	ЛВ, ЛТ	УИРС	УИ
Мотивация труда.	5	1	4	6	11	ЛП	ПЗ	С, Т
Основы предпринимательства в фармации.	4		4	6	10	ЛП	ПЗ	С, Т

Коммуникации в управлении фармацевтической организацией.	3		3	6	9	<i>ЛВ, ЛТ</i>	<i>ПЗ</i>	<i>С</i>
Управление знаниями как источником конкурентоспособности фармацевтического предприятия.	5	2	3	5	10	<i>ЛП</i>	<i>УИРС</i>	<i>УИ</i>
Корпоративная социальная ответственность и ее этические основы.	3	1	2	3	6	<i>ЛТ</i>	<i>КС</i>	<i>С, Т</i>
Зачет	2	-	2	-	2			<i>Т, С</i>
ИТОГО:	46	10	36	62	108			

4.1. Используемые образовательные технологии, способы и методы обучения

ЛТ	традиционная лекция	МК	метод кейсов
ЛВ	лекция-визуализация	УИРС	учебно-исследовательская работа студента (составление информационного обзора литературы по предложенной тематике, подготовка реферата, подготовка эссе, доклада, написание курсовой работы, подготовка учебных схем, таблиц)
ПЗ	практическое занятие	МШ	метод мозгового штурма
ЗС	решение ситуационных задач	КС	круглый стол, дискуссии

4.2. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

С	оценка по результатам собеседования (устный опрос)	УИ	защита учебного исследования
Т	Тестирование		

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Наркевич И.А., Управление и экономика фармации [Электронный ресурс] / под ред. И. А. Наркевича - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 928 с. - ISBN 978-5-9704-4226-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442265.html>
2. Основы менеджмента [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс по специальности 080507 «Менеджмент организации»/ - Электрон. текстовые данные.- Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2012.- 103 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29690.html>. - ЭБС «IPRbooks»

Дополнительная литература

1. Управление и экономика фармации: учеб. для студентов, обучающихся по специальности 040500 – Фармация /Под ред. В.Л. Багировой. - М.: Медицина, 2008. – 716с. - (Учеб. лит. для студентов фармацевт. вузов и фак.). Гриф УМО. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x> (имеется печатное издание).
2. Современные персонал-технологии в системе фармацевтической помощи./Раздорская И.М., Литвинова Т.М., Григорьева С.В. – Курск: КМИ. – 2007. – 138с.
3. Этика фармации с основами формирования корпоративной морали провизоров / Раздорская И.М., Литвинова Т.М. – Курск: Изд-во КМИ. – 2007. – 100с.
4. Раздорская И.М. Маркетинговая концепция оказания фармацевтической помощи (дайджест). - Курск – 2015. – 192 с.2015
5. Организация процесса продаж в аптечных учреждениях. Маркетинг отношений: Учеб. пособие для студентов фармацевт. фак./Т.И. Урусова, И.Г. Хмелевская; Гос. образовател. учреждение высш. проф. образования, КГМУ, ВУНМЦ по непрерывному мед. и фармацевт. образованию, фармацевт. фак., каф. управления и экономики фармации.- Курск: КГМУ, 2004. - 55с.
6. Кейс-технологии в сфере фармацевтического образования. /И.М.Раздорская, Т.В. Резцова. Учебное пособие. Курск: КГМУ, – 2017. - 104 с.

Периодические издания (журналы)

1. Фармацевтический вестник.
2. Новая аптека.
3. Фармация.

Электронное информационное обеспечение и профессиональные базы данных:

- ✓ 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, 1 этаж, лекционная аудитория №4	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (150 п. м.): специализированная мебель (учебная мебель, доска, трибуна лекторская); технические средства обучения, служащие для представления информации большой аудитории (проектор, экран, ноутбук, микрофон, лазерная указка).	1. Пакет офисного ПО – Microsoft Win Office Pro Plus 2010 RUS OLP NL, договор № 548 от 16.08.2010 2. Операционная система — Microsoft Win Pro 7, договор № 904 от 24.12.2010 3. Антивирус – Kaspersky Endpoint Security, договор № 832 от 15.10.2018 4. Программа для организации дистанционного обучения — ISpring Suite 7.1, договор № 652 от 21.09.2015
2	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. Ямская, д. 18, 3 этаж, каб. №306	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска, шкаф офисный); технические средства обучения и демонстрационное оборудование (телевизор, ноутбук).	1. Программа для создания тестов — Adit Testdesk, договор № 444 от 22.06.2010 2. Программа для организации дистанционного обучения — ISpring Suite 7.1, договор № 652 от 21.09.2015 3. Пакет офисного ПО – Microsoft Win Office Pro Plus 2010 RUS OLP NL, договор № 548 от 16.08.2010 4. Операционная система — Microsoft Win Pro 7, договор № 904 от 24.12.2010 5. Антивирус – Kaspersky Endpoint Security, договор № 832 от 15.10.2018
3	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. Ямская, д. 18, 3 этаж, каб. №309	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска); технические средства обучения и демонстрационное оборудование (персональные компьютеры).	1. Программа для создания тестов — Adit Testdesk, договор № 444 от 22.06.2010 2. Программа для организации дистанционного обучения — ISpring Suite 7.1, договор № 652 от 21.09.2015 3. Пакет офисного ПО – Microsoft Win Office Pro Plus 2010 RUS OLP NL, договор № 548 от 16.08.2010 4. Операционная система — Microsoft Win Pro 7, договор № 904 от 24.12.2010 5. Антивирус – Kaspersky Endpoint Security, договор № 832 от 15.10.2018
4	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. Ямская, д. 18, 7 этаж, каб. №716	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска); технические средства обучения и демонстрационное оборудование (ноутбук); учебно-	1. Программа для создания тестов — Adit Testdesk, договор № 444 от 22.06.2010 2. Программа для организации дистанционного обучения — ISpring Suite 7.1, договор № 652 от 21.09.2015 3. Пакет офисного ПО – Microsoft Win Office Pro Plus 2010 RUS OLP NL, договор № 548 от 16.08.2010

		наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации (медицинские шкафы с инструментами и лекарственными препаратами, стенды с медицинскими инструментами).	4. Операционная система — Microsoft Win Pro 7, договор № 904 от 24.12.2010 5. Антивирус – Kaspersky Endpoint Security, договор № 832 от 15.10.2018
--	--	---	---

7. Оценочные средства

Вопросы для устной части зачета:

1. Дайте определение понятия «Закон». Что такое закономерность? Дайте определение.
2. Назовите составные части системы «Аптечная организация»
3. Что такое хозяйственная организационная структура.
4. Назовите функции менеджера 21 века.
5. Назовите законы, относящиеся к законам первого уровня.
6. Назовите элементы внутренней и внешней среды АО.
7. Что такое «департаментизация», её характеристики.
8. Эволюция личности работника в различные периоды
9. Назовите законы организации второго уровня.
10. Укажите условия, при которых руководитель должен применять ситуационный анализ в своей деятельности.
11. Назовите две парадигмы управления, их короткая характеристика.
12. Назовите главные ошибки при делегировании.
13. Укажите, какие законы конкретизируют действия законов второго уровня.
14. Дайте определение понятия «Менеджмент»
15. Назовите три инструмента управления
16. Каким сотрудникам можно делегировать ответственность и власть?
17. Назовите три варианта реализации законов организации, основные задачи руководителя при работе с этими вариантами управленческой технологии.
18. Назовите 14 принципов менеджмента по Анри Файолю.
19. Изобразите графически линейную организационную структуру СЕО.
20. Дайте короткую характеристику теории «Х».
21. Сформулируйте закон синергии. В каком случае возникает положительная синергия и отрицательная?
22. Перечислите стадии жизненного цикла организации.
23. Изобразите графически функциональную организационную структуру СЕО.
24. Дайте короткую характеристику теории «У».
25. Сформулируйте закон самосохранения организации.
26. Назовите роль Ф.Тейлора в развитии научного управления.
27. Изобразите графически матричную организационную структуру СЕО.
28. Дайте характеристику японской системы управления.
29. Сформулируйте закон развития. Назовите виды развития организации, этапы жизненного цикла организации.
30. Основные принципы труда, декларируемые П.М. Керженцевым и А.К. Гастевым.
31. Уровни готовности сотрудников получать и выполнять задания.
32. Назовите известные Вам методы управления.
33. Сформулируйте закон информированности – упорядоченности.
34. Назовите основателей школы «человеческих отношений». Основные принципы, разработанные авторами.
35. Объясните причины, по которым руководители не желают делегировать.
36. Назовите известные Вам стили управления.
37. Сформулируйте закон единства анализа и синтеза.

38. Дайте определения «объект управления», «субъект управления».
39. Назовите опасения сотрудников при делегировании.
40. Изобразите графически управленческую решетку.
41. Сформулируйте закон композиции и пропорциональности.
42. Дайте определение «Организация», назовите её функции.
43. Что может быть делегировано? В каких случаях надо использовать делегирование.
44. Укажите взаимосвязь между методами управления и стилем руководства.
45. Дайте определение понятия «управленческое решение». Назовите основные элементы решения.
46. Дайте характеристику процесса принятия решений по модели Х.
47. Виды вознаграждения сотрудников
48. Социальная ответственность бизнеса.
49. Дайте определение понятия «оптимальное решение». Назовите основные элементы решения.
50. Управленческая решетка как дихотомия руководства. Назовите её составные части, изобразите графически.
51. Основные положения теории Д. Макклеланда.
52. Классификация управленческих решений.
53. Дайте определение: «уравновешенные решения», импульсивные решения.
54. Дайте характеристику процесса принятия решений по модели Z.
55. Основные положения теории Ф.Герцберга
56. Стратегическое планирование с использованием SWOT -анализа.
57. Дайте определение: инертные, рискованные, осторожные решения.
58. Назовите основные парадигмы управления, дайте их характеристику.
59. Основные положения теории С. Майерса.
60. Модели принятия решений (модель Х, модель У, модель Z).
61. Классификация управленческих решений по методу переработки информации.
62. Назовите основные инструменты управления, дайте их характеристику.
63. Основные положения теории В. Врума
64. Коммуникации и управленческая деятельность.
65. Назовите количественное соотношение программированных и не программированных решений при низком уровне управления в организации. Изобразите это графически.
66. Назовите отличия и общие черты теорий управления Х и У.
67. Основные положения теории С. Адамса.
68. Назовите уровни готовности сотрудника получать и выполнять задания.
69. Назовите количественное соотношение программированных и не программированных решений при среднем уровне управления в организации. Изобразите это графически.
70. Назовите отличия и общие черты теорий управления У и Z.
71. Основные положения теории Э. Локка.
72. Жизненный цикл организации. Когда нужен менеджер преобразователь.
73. Назовите количественное соотношение программированных и не программированных решений при высоком уровне развития коллектива. Изобразите это графически.
74. Дайте характеристику директивного стиля управления.
75. Модель коммуникационного процесса.
76. Причины стресса у аптечных работников.
77. Назовите известные Вам виды постановки задач подчинённым.

78. Назовите составные части системы «Фармацевт – 7 звёзд». Дайте их краткую характеристику.
79. Укажите свойства денег как инструмента мотивации.
80. Стратегическое планирование по И. Ансоффу.
81. Назовите методы принятия управленческих решений.
82. Дайте характеристику демократического стиля управления.
83. За что не рекомендуется премировать персонал.
84. Управленческая решетка как дихотомия руководства.
85. Дайте характеристику либерального стиля управления.
86. Дайте характеристику процесса принятия решений по модели У.
87. Мотивация для руководителя аптеки.
88. Основные термины и понятия стратегического менеджмента. Миссия и видение организации как основа стратегии.
89. Харизматический стиль управления. Примеры лидеров - харизматиков.
90. Дайте определение понятия «коммуникационный процесс», изобразите его графически.
91. Мотивация сотрудников аптеки за выполнение финансовых показателей.
92. SWOT и GAP – анализ, их применение в стратегическом менеджменте.

Банк типовых профессионально-ориентированных ситуационных задач для зачёта

Задача №1

Вы - руководитель фармацевтической организации. Часто делегируете «работникам первого стола» важные задачи - заказать товар у поставщика, принять поступившие лекарственные препараты и проконтролировать наличие всех необходимых сопроводительных документов. Делегируемые поручения они выполняют не всегда качественно и не всегда вовремя. При этом подчиненные утверждают, что все поручения понятны.

Объясните в чем причина неэффективного делегирования заданий фармацевтическому персоналу?

Предложите план по оптимизации поручения заданий подчиненным.

Задача №2

С Вашей точки зрения, в возглавляемой Вами фармацевтической организации сотрудников, которым можно доверять, мало. Поэтому Вам приходится выполнять даже рутинные мелкие задачи самостоятельно. У вас не остается времени на работу со стратегическими задачами и планированием, а также на работу по развитию кадровой системы управления.

Каким образом можно изменить сложившуюся ситуацию? Какие управленческие решения Вы предпримете?

Задача №3

В Вашу аптечную организацию поступило большое количество нового товара, причем три поставщика привезли товар в один день. Вы попросили сотрудников принять участие в его переноске, но один сотрудник отказался, мотивируя это тем, что он не грузчик и работа эта не входит в его обязанности. Остальные сотрудники таких возражений не выдвинули.

Какими будут Ваши действия?

Задача №4

В аптечной сети предполагается открытие еще одной аптеки. Вам, как руководителю, предоставляется возможность перевести одного из специалистов на должность заместителя заведующего в новую аптеку.

Какого провизора Вы переведете на другое место работы в подведомственной Вам сети:

а) молодого провизора, который еще настоящему не овладел своей профессией, но в перспективе является для Вашей аптеки ценным специалистом;

б) провизора, от которого давно хотели избавиться, так как он постоянно создает конфликтные ситуации в Вашем трудовом коллективе;

в) провизора, который по болезни длительное время отсутствует на работе и больше не представляет собой перспективную рабочую силу.

Коротко обоснуйте свое решение.

Задача №5

Появилась необходимость подписать и переоформить документ. Для этого необходимо поехать в другую организацию. У Вас важное совещание, которое нельзя отложить. Вы поручаете это своему сотруднику - провизору, хотя это не входит в его обязанность. Однако Вы обосновываете ваше решение тем, что он - «дипломат», уговариваете, ссылаетесь на то, что практически никто не сможет исполнить данное поручение. Укажите варианты решения ситуации.

Задача №6

Ваш заместитель - женщина - работает, не считаясь со своим временем, такие же требования она предъявляет к фармацевтам/провизорам, работающим в ее подчинении. Несмотря на справедливые требования и замечания к ним, осознавая вклад заместителя в производственные успехи аптеки, сотрудники фармацевтической организации отказываются работать с ней. Ваш заместитель не принимает критику в свой адрес и считает, что делает все правильно, а остальные сотрудники просто бездельники.

Ваши действия в данной ситуации?

Задача №7

Вы работаете заведующей аптекой с недавнего времени, применяете демократический стиль управления, формируете лояльность коллектива к клиентам аптеки, стараетесь создать работоспособный коллектив.

Приходя в свой кабинет через торговый зал, Вы видите на рабочем месте двух оживленно беседующих фармацевтов отнюдь не на производственные темы. Снова проходя через 15 минут через торговый зал, Вы вновь наблюдаете ту же ситуацию.

Какими будут Ваши действия и управленческие решения?

Задача №8

В отделе безрецептурного отпуска лекарственных препаратов два ведущих специалиста-провизора постоянно конфликтуют между собой, что отражается на результатах работы фармацевтической организации. Следует учитывать тот факт, что их рабочие смены совпадают и распределить рабочие часы по разным сменам невозможно. При этом оба сотрудника являются высококвалифицированными специалистами, и фармацевтическая организация в них заинтересована.

Как вы планируете решить данную проблему?

База типовых тестовых заданий для зачёта

(полный комплект тестовых заданий хранится на кафедре и в центре тестирования)

1. Укажите правильный ответ

Что из перечисленного ниже не раскрывает сущность управления:

- а) осознанная целенаправленная деятельность человека, с помощью которой он упорядочивает и подчиняет своим интересам элементы внешней среды, общества, живой и неживой природы, техники;
- б) определенный тип взаимодействия, существующий между двумя субъектами, один из которых в этом взаимодействии находится в позиции субъекта управления, а второй - в позиции объекта управления;
- в) внедрение в сознание членов общества концепций его развития, формируемых различными политическими партиями;
- г) функция организованных систем различной природы (биологических, социальных, технических), обеспечивающая сохранение их определенной структуры, поддержание режима деятельности, реализацию их целей и программ.

2. Укажите правильный ответ

Что такое менеджмент:

- а) управление социально-экономической жизнью общества через различные институты;
- б) производство товаров, ориентированное на рынок;
- в) дело или занятие, которое является источником получения прибыли;
- г) самостоятельный вид профессиональной деятельности по управлению социально-экономической системой (организацией) или ее конкретной сферой.

3. Укажите правильный ответ

Где преимущественно следует использовать понятие «менеджмент»:

- а) в иерархических структурах;
- б) в социально-экономических системах;
- в) в предпринимательских структурах;
- г) в естественных системах.

4. Укажите правильный ответ

Что из перечисленного ниже обусловило возникновение практики управления:

- а) разделение и кооперация труда;
- б) появление общения между людьми;
- в) возникновение первобытнообщинного строя;
- г) возникновение производства.

5. Укажите правильный ответ

Как вы понимаете содержание менеджмента:

- а) правильный подбор сотрудников;
- б) основные элементы, составляющие управление (закономерности, принципы, цели, задачи, функции, методы, структура, органы и средства управления);
- в) отдача приказов;
- г) разработка бизнес-плана.

6. Укажите правильный ответ

На сколько уровней подразделяют менеджеров организации:

- а) на два;
- б) на три;
- в) на четыре;
- г) на пять.

7. Укажите правильный ответ

Менеджеры какого уровня большую часть своего рабочего времени должны заниматься решением оперативных задач:

- а) высшего уровня;
- б) низового уровня;
- в) среднего уровня;
- г) всех уровней.

8. Укажите правильный ответ

Что из перечисленного ниже не относится к научным школам управления:

- а) школа научного управления;
- б) классическая (административная) школа управления;
- в) школа человеческих отношений;
- г) школа А. Маслоу.

9. Укажите правильный ответ

Общими функциями менеджмента являются:

- а) планирование, лидерство, контроль;
- б) планирование, организация, координация, мотивация и контроль;
- в) организация, мотивация, кооперация и контроль;
- г) нет правильного варианта ответа.

10. Укажите правильный ответ

Объект управления - это:

- а) направитель управленческой деятельности;
- б) тот, на кого направлена управленческая деятельность;
- в) тот, кто передает управленческие команды;
- г) тот, кто получает и фиксирует управленческие команды.

11. Укажите правильный ответ

Кто такой субъект управления:

- а) тот, кто готовит и передает управленческие команды;
- б) тот, на кого направлена управленческая деятельность;
- в) тот, кто получает управленческие команды;
- г) тот, кто сначала получает управленческие команды, а затем их передает.

12. Укажите правильный ответ

Когда управление было признано наукой и самостоятельной областью исследования:

- а) в конце XV в.;
- б) в конце XVII - начале XVIII в.;
- в) в конце XIX - начале XX в.;
- г) в середине XX в.

13. Укажите правильный ответ

Кто является основателем школы человеческих отношений:

- а) М. Вебер;
- б) Э. Мейо;
- в) П. Друкер;
- г) А. Маслоу.

14. Укажите правильный ответ

Какая школа управления впервые стала официально учитывать человеческий фактор:

- а) классическая школа управления;
- б) школа научного управления;

в) школа человеческих отношений;

г) школа человеческих резервов.

15. Укажите правильный ответ

Экономические методы управления базируются:

а) на нормативных актах;

б) на внутрихозяйственном расчете;

в) на материальных интересах объектов управления;

г) на принципах управления.

16. Укажите правильный ответ

К организационным методам управления относятся:

а) проектирование, регламентация, нормирование, документирование и расстановка людей;

б) создание материальной заинтересованности;

в) косвенное воздействие на объект управления;

г) повышение настроения работников организации.

17. Укажите правильный ответ

Какая из указанных ниже функций является первой в процессе управления:

а) организация;

б) мотивация;

в) планирование;

г) координация;

д) контроль.

18. Укажите правильный ответ

Какие функции управления называют общими:

а) информационное обеспечение;

б) маркетинг и сбыт товаров;

в) планирование, организация, координация, мотивация и контроль;

г) учет и анализ финансовой деятельности?

19. Укажите правильный ответ

Каким обязательным требованиями должна соответствовать организация:

а) иметь четкую организационную структуру и структуру управления;

б) иметь основные, оборотные фонды, трудовые ресурсы финансовый капитал;

в) иметь текущие и перспективные планы;

г) иметь в наличии, по крайней мере, двух людей, считающих себя членами организации, осуществляющих совместную деятельность для достижения единой цели?

20. Укажите правильный ответ

К основным стадиям жизненного цикла организации относятся:

а) рождение организации, становление, возрождение или исчезновение;

б) рождение организации, становление, старение и исчезновение;

в) рождение организации, детство и юность, зрелость, старение, возрождение или исчезновение;

г) возникновение организации через реорганизацию, развитие и далее исчезновение.

21. Укажите правильный ответ

Предприниматель - это:

а) мелкий собственник, выполняющий свои функции самостоятельно;

б) собственник, применяющий свой или заемный капитал в целях получения прибыли или предпринимательского дохода;

в) специалист по управлению производством;

г) наемный профессиональный управляющий.

22. Укажите правильный ответ

Основные методы управления - это:

а) балансовый, нормативный, аналитический, социальное программирование;

- б) хозяйственный расчет, самокупаемость, самофинансирование, поощрение, наказание, принуждение;
- в) финансовые, экономические, текущие, прогнозные, стратегические;
- г) экономические, организационно-распорядительные, социально-психологические.

23. Укажите правильный ответ

Методы властной мотивации и открытого принуждения людей к действиям называются:

- а) экономическими;
- б) социальными;
- в) административными;
- г) психологическими.

24. Укажите правильный ответ

Сущность системного подхода в управлении заключается в том, что:

- а) управление необходимо рассматривать как непрерывный процесс;
- б) управленческое поведение должно быть разным в различных ситуациях;
- в) необходимо соблюдать подчинение индивидуальных интересов общим;
- г) организация рассматривается как открытая система, в которой все ее части взаимосвязаны и изменение одной из них оказывает влияние на все остальные.

25. Укажите правильный ответ

К каким факторам среды относятся потребители продукции организации:

- а) к факторам внутренней среды;
- б) к факторам внутренней и внешней среды;
- в) к факторам непосредственного окружения;
- г) к факторам общего внешнего окружения?
- г) иерархия целей.

26. Укажите правильный ответ

Делегирование задач и полномочий - это:

- а) перераспределение прав и ответственности;
- б) совершенствование отношений между субъектами управленческой структуры;
- в) передача прав и обязанностей одних должностных лиц другим;
- г) усиление централизации власти.

27. Укажите правильный ответ

Решение представляет собой:

- а) выбор альтернативы для достижения поставленных целей;
- б) диагноз проблемы;
- в) выявление альтернатив;
- г) выработку программы по достижению целей.

28. Укажите правильный ответ

Что такое организационная структура управления:

- а) процентное соотношение управляющих органов предприятия по видам;
- б) упорядоченная совокупность органов, управляющих деятельностью предприятия, соответствующей системой иерархии, взаимосвязи и соподчиненности;
- в) процентное соотношение сотрудников разных категорий, рассчитанное по штатному расписанию организации;
- г) способы организации органов управления на предприятии.

29. Укажите правильный ответ

Какой тип структуры управления имеют многие малые организации:

- а) продуктовый;
- б) линейный;
- в) линейно-функциональный;
- г) программно-целевой.

30. Укажите правильный ответ

Элементами системы коммуникаций являются:

- а) разработка идеи, отправитель, канал;
- б) сообщение, передача, обратная связь;
- в) отправитель, сообщение, канал, получатель;
- г) разработка идеи, кодировка, декодирование, отправитель, сообщение, канал, получатель.

31. Укажите правильный ответ

Какую информацию называют невербальной:

- а) устную;
- б) письменную;
- в) бессловесную;
- г) словесную.

32. Укажите правильный ответ

Что такое мотивация:

- а) совокупность внутренних и внешних движущих сил, побуждающих человека к деятельности;
- б) средства, применяемые в менеджменте, для повышения производительности труда;
- в) объяснение своего поступка;
- г) синоним термину «стимулирование».

33. Укажите правильный ответ

В чем разница между лидером и формальным руководителем:

- а) формальный руководитель подходит формально к выполнению своих обязанностей, а лидер с желанием берется за выполнение любого дела;
- б) соответственно в неформальном или формальном ходе к делу;
- в) в способности лидера оказывать влияние на людей их последователей, побуждая их к достижению либо целей независимо от обладания формальной властью;
- г) лидер максимально демократично подходит к коллективу, формальный руководитель требует жесткого подчинения.

34. Укажите правильный ответ

Какие из указанных ниже положений относятся к теории «Х» Дугласа Мак Грегора:

- а) глубокое разделение труда по функциональному принципу;
- б) долгосрочный наем работников;
- в) неспециализированная карьера;
- г) человек генетически унаследовал нелюбовь к труду, боится ответственности и может работать только по принуждению;
- д) ответственность и обязательства человека зависят от вознаграждения.

35. Укажите правильный ответ

Какие группы (коллективы) называются формальными:

- а) созданные работниками;
- б) созданные администрацией предприятия;
- в) образовавшиеся стихийно в экстремальных условиях;
- г) профсоюзный комитет организации.

36. Укажите правильный ответ

Какая из указанных ниже потребностей человека является наивысшей в пирамиде А.

Маслоу:

- а) физиологическая;
- б) самовыражения;
- в) признания и самоутверждения;
- г) принадлежности и причастности;
- д) безопасности и социальной защищенности.

37. Укажите правильный ответ

Что такое стиль руководства:

- а) повседневное поведение руководителя;

- б) устойчивые способы принятия решений;
- в) методы и формы работы руководителя с подчиненными;
- г) профессиональная деятельность руководителя.

38. Укажите правильный ответ

Профессиональные качества лидера - это:

- а) интеллектуальные способности;
- б) способность управлять собой;
- в) активность и энергичность;
- г) компетентность в соответствующей профессии;
- д) уверенность в себе.

39. Укажите правильный ответ

Что такое стратегическое управление:

- а) определение миссии и целей организации;
- б) управление ключевыми бизнес-процессами;
- в) разработка и реализация бизнес-плана;
- г) управление организацией, которое ориентирует производственную деятельность на запросы потребителей, осуществляет своевременные изменения в организации, позволяющие ей достигать своей цели в долгосрочной перспективе.

40. Укажите правильный ответ

Какой этап является исходным в стратегическом управлении организацией:

- а) определение целей;
- б) анализ финансовой деятельности организации;
- в) разработка стратегии;
- г) определение миссии;
- д) анализ внешней и внутренней среды

41. Укажите правильный ответ

SWOT-анализ проводится в целях:

- а) изучения сильных и слабых сторон организации;
- б) выявления угроз и возможностей внешней среды;
- в) выявления парных комбинаций внутренней и внешней среды, которые должны быть учтены при разработке стратегии;
- г) проанализировать принятую в организации стратегию.

42. Укажите правильный ответ

Назовите основные характеристики стратегического управления:

- а) позволяет работать рентабельно, ориентирует производственную деятельность на потребителей;
- б) осуществляет своевременные изменения в организации;
- в) позволяет добиваться конкурентных преимуществ в долгосрочной перспективе;
- г) все характеристики, перечисленные выше.

43. Укажите правильный ответ

Риск - это:

- а) потенциально существующая опасность потери ресурсов или неполучения доходов, связанная с конкретной альтернативой управленческого решения;
- б) опасность неполучения доходов вследствие невыполнения плана;
- в) альтернатива успеху;
- г) скрытый потенциал увеличения эффективности организации.

44. Укажите правильный ответ

Какие переменные национальной культуры Японии были перенесены У. Оучи в компанию типа «Z» (американской деловой организации):

- а) качественное и медленное продвижение по службе;
- б) ясный и формальный механизм контроля;
- в) индивидуальное принятие решений;

- г) узкоспециализированная карьера;
- д) индивидуальная ответственность.

45. Укажите правильный ответ

Если при оценке продавца по сетке Блейка и Моутон, числовые показатели, характеризующие продавца, близки к нулю, то для обозначения такого продавца используется термин:

- а) сангвиник
- б) идеальный продавец
- в) агрессивный продавец
- г) безразличный продавец

46. Укажите правильный ответ

Продавец в первую очередь заинтересованный в продаже фармацевтических товаров, а не в клиенте называется термином:

- а) сангвиник
- б) идеальный продавец
- в) агрессивный продавец
- г) безразличный продавец

47. Укажите правильный ответ

Открытие аптеки открытого формата, оформление витрин торгового зала аптеки способствует увеличению доли следующих покупок:

- а.) специфические запланированные покупки
- б) покупки – заменители
- в) не запланированные покупки

48. Вставьте пропущенное слово

Краткая консультация, неполная информация о лекарственном препарате, ведет к возникновению такого негативного явления, как _____.

49. Укажите правильный ответ

Ссылка на свой опыт при консультировании покупателя работником аптеки относится к следующему виду воздействия:

- а) убеждение
- б) внушающее наставление
- в) косвенное внушение

50. Укажите правильный ответ

Суггестивная психотерапия относится к следующему виду применяемой в процессе общения с покупателями психотерапии:

- а) общая
- б) социальная
- в) специальная
- г) узкоспециальная