

**«OñtÛstik Qazaqstan medicina akademiasy» AQ жанындағы
медicina колледжі**

ДӘРІС КЕШЕНІ

Мамандығы: 009130100 «Мейіргер ісі»

Біліктілігі: 5AB09130101- «Мейіргер ісінің қолданбалы бакалавры»

Оқу түрі: күндізгі

Оқытудың нормативтік мерзімі: 3 жыл 6 ай

Циклдар мен пәндер индексі АП 25

Курс: 4


Семестр: 7

Пәннің атауы: «Мейіргер ісіндегі менеджмент»

OÑTÜSTİK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы	№72/11 ()	
Дәріс кешені	20 беттің 2 беті	

Кафедра мәжілісінде қаралды және бекітілді.

№ 1 хаттама. « 27 » 08 2024 ж

Кафедра меңгерушісі  Серикова Б.Д.

O'NTUSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/11 ()
Дәріс кешені		20 беттің 3 беті

Дәріс № 1

1. Тақырыбы: Денсаулық сақтауды ұйымдастырудың өзекті мәселелері. ҚР және әлемде мейірбике ісін дамыту перспективалары.

2. Мақсаты: Пәннің негізгі мақсаты болып студенттерге Денсаулық сақтауды ұйымдастырудың өзекті мәселелерін, ҚР және әлемде мейірбике ісін дамыту перспективаларын үйрету.

3. Дәріс тезистері:

Мейіргер ісі - денсаулық сақтау жүйесінің ажырамас бөлігі, ол денсаулықты нығайту, аурулардың алдын-алу, физикалық немесе психикалық аурулары бар адамдарға, сондай-ақ барлық жастағы мүгедектерге психоәлеуметтік көмек көрсету бойынша іс-шараларды қамтиды. Қазіргі уақытта медициналық кадрлардың едәуір бөлігін мейірбикелер құрайды. Денсаулық сақтау жүйесі қазіргі уақытта қарқынды реформа кезеңінде, сондықтан мейірбике қызметкерлерінен білім деңгейін үнемі жақсартуға, оларды жаңартуға байыпты көзқараспен қарауды талап етеді, онсыз жаңа тиімді технологияларды қолдану және тәжірибеге енгізу мүмкін емес. Президент Назарбаев Н.Ә. өзінің «Жаңа әлемдегі жаңа Қазақстан» атты Қазақстан халқына Жолдауында біздің мемлекетіміздің жаңа даму кезеңіндегі мемлекеттік саясаттың бір бағыты медициналық қызметтердің сапасын арттыру және денсаулық сақтаудың жоғары технологиялық жүйесін дамыту болуы керек деп баса айтты. Медициналық қызметтердің жұмыс сапасы күрделі тұжырымдама болып табылады және көптеген себептерге байланысты, олардың арасында кәсіби деңгей және клиникалық мамандардың оны жақсартуға деген ынтасы ерекше орын алады. Әлемнің әр түрлі елдеріндегі мейірбике ісі әр түрлі даму деңгейінде. Қазір көптеген елдер осы мәселелерді шешуге деген ниеттерін білдіруде, өйткені Үкімет денсаулық сақтаудың жақсаруына әкелетін тиімді көмекке қол жетімділікті арттыру үшін медициналық қызметтерді көрсетуді күшейту қажеттілігін баса айтып отыр.

Біз мейірбикелік қызметтердің алдында тұрған маңызды мәселелерді анықтадық:

Біріншіден, медициналық қызметтерді ұсыну - біздің еліміздің денсаулық сақтау жүйесі медициналық қызмет сапасының өткір проблемасына тап болды. Бұл мәселені шешуде мейірбике қызметкерлері маңызды рөлдердің бірін атқарады, өйткені пациенттермен көп уақытты өткізетін мейірбике қызметкерлері. Пациенттердің денсаулық деңгейі - медициналық көмек сапасының көрсеткіштерінің бірі

Екіншіден, медициналық персонал, яғни медициналық кадрлардың жетіспеушілігі, медициналық персоналдың теңгерімсіздігі, мотивацияның төмендігі және медициналық қызметкерлердің жалақысы, осының бәрі медициналық көмектің тиімділігіне әсер ететін факторлар.

Үшіншіден, персоналды даярлау - медициналық кадрларды даярлау проблемасы өзекті болып табылады. Орта медициналық қызметкерлердің білім беру жүйесі халықаралық стандарттарға сәйкес келмейді, бұл Қазақстан Республикасында мейірбике ісінің дамуына кедергі келтіруде.

Төртіншіден, мейірбике персоналын басқару - мейірбике персоналын тиімді басқару сапалы медициналық көмек көрсетудің негізі болып табылады. Қазіргі уақытта медбикелер - жоғары медициналық білімі бар менеджерлер Қазақстан Республикасында оқуын сәтті аяқтауда, бірақ мамандық бойынша жұмыс істейтін мамандар саны көп нәрсені қалайды. Егер әлемдегі мейірбике ісін реформалау тарихына жүгінетін болсақ, өркениетті елдерде ХХ ғасырдың ортасынан бастап мейірбике ісін реформалау бойынша жоспарлы мақсатты жұмыстар жүргізілді.

Дәл осы мейірбике қызметкерлері денсаулық сақтау саласындағы білікті, кең білімді, көмекші буынға айналды, қазір мейірбикенің рөлі соншалықты биіктікке көтерілді, бұл

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/11 ()
Дәріс кешені		20 беттің 4 беті

денсаулық сақтаудың жалпы нәтижелеріндегі маңыздылығы мемлекет тарапынан жоғары бағаланады. Алайда ТМД-да мейірбике ісіндегі өзгерістер қиын қабылданады, сонымен қатар мейірбикелерді даярлау жүйесі, яғни білім беру жүйесі өзгерген жоқ, бұл халықаралық стандарттарға сәйкес мейірбике ісін реформалаудың тежегіші болып табылады.

Қазақстан Республикасында мейірбике ісі дербес пән ретінде емес, посткеңестік кеңістіктегі барлық республикаларға тән ғылыми негізде емес, дәстүрлерге негізделген медицинаның көмекші бөлігі ретінде дамып келеді. Көптеген онжылдықтар бойы елімізде мейірбикелік іс-шараларға тиісті көңіл бөлінбеді, бұл денсаулық сақтау жүйесінің осы саласын көптеген шет елдер деңгейінен, қазіргі ғылым мен жаңа медициналық технологиялардың дамуынан айтарлықтай артта қалуына әкеліп соқтырды.

Жоғарыда айтылғандарға сүйене отырып, республикада мейірбике ісі қазіргі кезде реформа кезеңінен өтіп жатқанын атап өткен жөн. Қазіргі уақытта денсаулық сақтау жүйесінің осы саласын дамытуда айтарлықтай жұмыстар жасалды және белгілі нәтижелерге қол жеткізілді. Бірақ, соған қарамастан, біздің еліміз жолдың басында және бізді көптеген жұмыстар күтіп тұр. Мейірбике ісін халықаралық стандарттар деңгейіне дейін дамыту - қоғамның қазіргі даму деңгейінің міндетті талабы. Мейірбике ісінің даму дәрежесі қоғамның денсаулық көрсеткіштерін жақсартатын құралдардың бірі болып табылады.

4. Көрнекі материалдар: 15-20 слайд

5. Әдебиет: соңғы бетті қараңыз.

6. Бақылау сұрақтарыкері (байланыс):

- Менеджмент теориясы?
- Стратегиялық менеджмент?
- Мейіргер менеджерінің рөлі қандай?

Дәріс № 2

1. Тақырыбы: Менеджмент ұғымы. Мейіргер ісіндегі Менеджмент. Басқару.

2. Мақсаты: Студенттерге заманауи менеджмент түсінігін енгізу, онын мазмұнын ашу, сипатын бөлу, әдістерін үйрету және оның мейіргер ісіндегі жетекшілік орнын анықтау.

3. Дәріс тезистері:

Менеджментті қолданбай мейіргер үрдісінде медициналық көмектің тиімділігі және сапасы жоғары деңгейде бола алмайтындығын атап өтпекпіз. Тізімді басқару ісінде «емдік алдын-алу мекемесінің жетекшісі – дәрігер - мейіргер» негізгі берілген жүктемелерді орындап қана қоймай, осы жүйеде кері байланыс та құрай біледі «дәрігер – пациент».

Осыған байланысты бұл мамандық «Мейіргер ісіндегі менеджмент» үлкен сұранысқа ие. Әр түрлі салада мейіргер көмегінің сапасын көтеру, медициналық қызмет пен көмектің медицина өндірісінде жетекшілік әдісін, сонымен қатар студенттерде кәсіптік, әлеуметтік, әдістемелік компетенцияны дамытуда маңызы зор. (тайм - менеджмент)

Мейіргер мамандығының қоғамда заманауи кезеңде жаппай дамуы әлеуметтік маңызды. Менеджмент әдісі - бұл біртұтас әдістемелер және ұйымның алға қойған мақсатына жету үшін қойылатын талаптар мен оның жемісі. Менеджмент әдісінің екі түрі бар: ұйым болып құрылуындағы мәселелерді зерттеу және ұйымды басқару.

Мекемелердегі мәселелердің тиімді шешілуі және жұмысы оның басшыларына, өз уақытында дұрыс шешімдер қабылдауына, басқара алуына байланысты.

Ғылыми – техникалық үдерістердің жылдам даму кезеңінде, тұрақсыз экономикалық жағдайда денсаулық сақтау саласындағы менеджерлер өзгерістерге бейім болады.

Құрылған ұйымдардың өміршеңдігі ол сыртқы ортадан қажетті ресурстар мен жұмыс

O'NTUSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы	№72/11 ()	
Дәріс кешені	20 беттің 5 беті	

күшін, капиталды өздеріне тарта білу. Ешқандай медициналық мекеме жеке өз алдына құрылым бола алмайды, себебі барлық ресурстар сыртқы ортамен тығыз байланысты, жұмысшылар – қоғамның бөлігі, ал капитал – мәдениеттің әсер етуіне байланысты нәтижесі.

4. Көрнекі материалдар: 15-20 слайд

5. Әдебиет: соңғы бетті қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары:

- Басқару теориясы ғылым ретінде қашан пайда болды?
- Медициналық көмектің сапасы?
- Сапа менеджментінің мамандандырылған жүйесіне мыналар жатады:

№3 дәріс

1. Тақырыбы: Менеджмент негіздері. Стратегиялық менеджмент. Мейіргер менеджерінің рөлі.

2.Мақсаты: Студенттерге басқару тәжірибесіндегі менеджмент принциптерін және оған ғылыми тұрғыдан дағдыларды ашу, мейіргер ісіндегі менеджмент басқаруды талдауды үйрету.

3.Дәріс тезистері:

- Менеджмент негіздері.
- Стратегиялық менеджмент.
- Мейіргер ісіндегі Менеджмент.
- Мейіргер менеджерінің рөлі.

Менеджмент (ағылш. manage – басқару, меңгеру, ұйымдастыру,) – ұйымда немесе кәсіпорында жұмыс істейтін адамдардың еңбегін басқара отырып, алға қойған мақсатқа жетуді ұйымдастыра білу, әлеуметтік, оның ішінде білім беру үрдістерін басқару принциптері, әдістері, құралдары мен нысандарының жиынтығы.

Менеджмент ұғымының мәні мен мазмұны «басқару»түсінігіне ұқсас. Сонымен қатар менеджмент жоспарлау, ұйымдастыру, үйлестіру, бақылау, ынталандыру сияқты қызметтерді де атқарады. Ғылыми менеджменттің негізін салушы белгілі ағылшын ғалымы Фредрик Уинстоу Тэйлор болып есептеледі. Оның еңбекті ұйымдастыру және өндірісті басқару жүйесі алғаш рет АҚШ-та 19 ғасыр мен 20 ғасыр тоғысында кең пайдаланыла бастады.

Қазіргі замандағы менеджмент, негізінен, барлық экономикалық мектептердің тәжірибелері мен бағыттарының жетістіктерін қорытындылау арқылы дамуда.

Персонал - бұл ұйымның болашығын анықтайтын стратегиялық фактор, себебі, тек адамдар ғана жұмысты орындайды, идеяларды ұсынады және кәсіпорының әрі қарай дамуына мүмкіншілік береді.

Персоналды басқару – іс-әрекеттің функционалды ортасы, оның мәселесі – кәсіпорынды керек уақытта, қажетті мөлшерде және талап етілетін сапада кадрлармен қамтамасыз ету, оларды дұрыс орналастыру және ынталандыру. Персоналды басқару мақсаты жалпы ұйымның игілігі мен жұмыскерлердің жеке мүдделерін ескере отырып, әрекет ететін еңбекке қабілетті ұжымды қалыптастыру болып табылады.

Стратегиялық басқару — бұл қоршаған ортаның өзгерістерін болжау ұйымның ынтасы, қорларды үйлестіру және бөлу жолымен анықталған негізгі бағытталған мақсаттарға жетуші қызметі болып табылады және сонымен қатар стратегиялық басқаруды ұйымның жоғарғы басқарушылары мен оның қызметкерлерінің шеберлігі деп тануға болатын, кәсіпкерлік пен менеджменттің идеологиясы мен философиясына жатқызуға болады.

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИАСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы	№72/11 ()	
Дәріс кешені	20 беттің 6 беті	

Стратегиялық басқару - ол ұйымның өз алдына қойған мақсатына жетудегі шешімдер жиынтығы мен әрекеттері (Пирс және Робинсон). Стратегия -ол негізгі мақсаттарға қол жеткізудегі басымды мәселелер мен ресурстарды анықтаудағы әрекеттердің бас бағдарламасы (Кунц).

Стратегиялық басқаруға өтудегі негізгі мақсат жоғары басқарудың көңілін өз мүддесіне аудару және онда болып жатқан үдерістерді реттеу. Қазіргі менеджментте стратегиялық және тактикалық аспектілерін атауға болады. Стратегиялық мәселелерге ұйымның мақсаты, оның негізгі әрекеттік түрлері мен бағыты, одақтастары мен қарсыластарын, өз артықшылықтарын анықтау жатады. Құжаттардың айналу технологиясы, өнімді тұтынушылармен жүргізілетін әрекеттерді тактикалық мәселелерге жатқызуға болады. Стратегиялық басқару түсінігі, ұйымның сыртқы ортадағы өзгерістер жағдайында басқару түсінігіне айналды. Стратегияны үдеріс ретінде қарастыруға оның үш белгіленген сатысы дәлел болады: стратегиялық талдау, стратегиялық таңдау, стратегия мен менеджменттің іске асуы.

Стратегиялық талдаудың негізгі мақсаты ақпарат жинау. Бұл талдаудың ішкі және сыртқы екі кезеңі бар. Негізгі мақсаты талдаудың күшті және әлсіз жақтарын анықтау мақсатында ішкің талдау жүргізіледі. Стратегиялық таңдау талдаудың нәтижелерін зерттеуден басталуы керек. Стратегия мен менеджментті іске асыру стратегиялық талдау мен таңдауға қарағанда әлдеқайда қиындау үдеріс.

Іскерлік стратегияны жүзеге асыру үшін төмендегі жағдайларды ескеру қажет: ресурстар негізінің тепе-теңдігі; ұйымның құрылымы мен мәдениетінің көзделген стратегияны қабылдауға дайындығы; стратегияны іске асыру барысында менеджменттің өзгерістерге дайындығы; кешеннің даму бағыттары туралы материалдық –техникалық шешімдерді негіздеу; ұсынылған стратегия және сапа мәселелерін өндіріс деңгейіндегі ұйымның дайындығы; бизнестің ішкі және сыртқы қатысушыларына осы стратегияның әсері және т.б.

Мейіргер қызметінің тиімділігі көбінесе бас мейіргердің кәсіби сауаттылығына, олардың бөлімшелер мен қызметтердегі аға мейіргерлердің жұмысын үйлестіру қабілетіне, барлық мейіргерлердің қызметіне байланысты. Бас мейіргерге деген көзқарас техникалық көмекші ретінде емес, мейіргер ісінің бастығы ретінде болуы керек. Мейіргер ісін басқару міндеті бас мейіргерге жүктелген.

4. Көрнекі материалдар: 15-20 слайд

5. Әдебиеттер: соңғы бетті қараңыз.

6. Бақылау сұрақтар (кері байланыс):

- Менеджмент теориясы?
- Стратегиялық менеджмент?
- Мейіргер менеджерінің рөлі қандай?

Дәріс № 4

1.Тақырыбы: Әкімшілік процестегі мейірбике менеджерінің рөлі, ұйымдастырушы мейіргер қызметінің психологиялық аспектілері.

2.Мақсаты: Студенттерге әкімшілік процестегі мейірбике менеджерінің рөлі, ұйымдастырушы мейіргер қызметінің психологиялық аспектілерін үйрету.

3.Дәріс тезистері:

Менеджмент жұмысы жетекшінің ғылыми тұрғыдағы барлық басқарушылық шешімдерін жете меңгеру арқылы жұмыс жасау. Басқарушылық шешім қабылдаған кезде туындайтын мәселенің объективті және субъективті компоненттері болып талқылауға түсетін әдебиеттен оқыған мәліметтер және тәжірибеден алынған талдаулар жатады.

O'NTUSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы	№72/11 ()	
Дәріс кешені	20 беттің 7 беті	

Диаметральді және абсолютті қарама – қарсы көзқарастар, немесе аралық ортақ шешімдер, рациональді немесе иррациональді шешімдер де кездеседі. Әртүрлі басқарушылық шешімді қабылдау кезде талдауды дұрыс жүргізуді зерттеуларресурстарды дұрыс пайдалану мақсатында рациональділікке қарай шешіледі.

Медицинада және денсаулық сақтау ісінде «шешім қабылдау» термині клиникада, және басқарушылық тәжірибеде де қолданылады. 1979 ж. бастап халықаралық ғылыми қоғамда медицина мәселелерін шешу қолға алына бастады, 1981 ж. бастап ағылшын тілді арнайы мамандандырылған кезеңді басылым «MedicalDecisionMaking»шыға бастады; шешім қабылдау теориясы денсаулық сақтау саласының эпидемиология және экономикасында да қолданылады.

Басқарушылықтың шешімінің мақсатының маңыздылығына қарай : стратегиялық шешім – дәлелді мақсаттары бар маңызды шешім(халықтар арасында медициналық көмектің сапасын көтеру бағдарламасы). Жемісін беретін мақсатты бағдарламаларды шешетін, тактикалық шешім – стратегиялық мақсаттарды іске асырады. II- ші деңгейлі жетекшілер стратегиялық мақсаттарды орындауға қатысады. Уақыты бойынша 1 жылдан аспайды.

Оперативті шешім – алға қойылған мақсаттар мен шешімдерді 1 ай көлемінде орындауға арналған шешім.

Бақылау- бұл ұйымның мақсатына жетуге арналған кезең. Медицина саласының бақылауында бірнеше жіктемесі бар, олар көлемі мен сапасын бақылайды.

Басқарудың кезеңдеріне байланысты бақылаудың келесі түрлері ажыратылады: болжамды, ағымды және қорытынды.

Болжамды бақылау жұмыс басталардан бұрын арнайы ережелер мен хаттамаларды қарастырады. Олар ұйымдастырылудың үш негізгі сферасын қарастырады: персонал, материалдаржәнефинанстар. Болжамды бақылау қызметіне жұмысқа алынған қызметкерлердің қосымша білімін арттырған оқу түрлерін бақылап отыру кіреді. Болжамды бақылау сапа стандарттарын ұйымдастыруды және түскен материалдардың сәйкестігін қарастырады. Ақша жаратылуын бақылайтын бюджет,үнемі бақылауда болады.

Ағымды бақылау жұмыс барысында жүргізіледі. Кері байланыс пайда болған мәселені жедел шешу барысын бақылау түрінде болады.

Қорытынды бақылау жұмыс біткен соң жүргізіледі. Бірақ қорытынды бақылаудың екі маңызды қызметі бар: жаңа мәселелерді болдырмаудың алдын алу жоспары және мотивацияның түзілуі.

Концепцияның маңызы барлық процесс дұрыс жүргізілген жағдайда қорытынды бақылаудан бас тарту. Бірақ қызметкерлердің қауіпсіздігін және өмір сапасын жақсарту мақсатында қорытынды бақылау өте керек болып табылады.

Бақылаудың барлық түрінде де үш кезеңнен тұрады:

- міндеттелген жұмыстың критериілері мен талаптарының стандарттарын түзу;
- нақты нәтижелерінің критериілерімен стандарттарын салыстыру;
- бақылаудың қорытындысына байланысты қажетті шешімдерді қабылдау.

Басқару психологиясының негізгі мақсаты — басқару жүйесіндегі тиімділікті көтеру мақсатында психологиялық талдау жасау керек.Басқару кезеңі жетекшінің көмегімен жүргізіледі: басқару жүйесіндегі диагностика және болжау;

қызметкерлердің жұмыс кестесін дұрыс құру; шешімнің жүзеге асырылуын ұйымдастыру.

Басқару психологиясында жетекшінің басқарушылық қабілеті, жеке концепциясы, ішкі жеке тұлғалық принциптері және басқара білу ерекшеліктері жатады.Басқарушы жүйе, жетекші және оның тобыменіске асырылады.

Басқару психологиясын тәжірибеде қолдану жетекшінің белсенді әдістерді қолдану арқылы жүзеге асады.

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/11 ()
Дәріс кешені		20 беттің 8 беті

Басқару психологиясының келесі мәселелері болып:

1.Еңбек барысында өзін өзі дамыту, жеке тұлға ретінде жетілдіру.
 2.Психологиялық тиімділік тұрғысынан қарағанда, оның ұйымдастырылуы және басқарушылық ісі.

3. Еңбек коллективіндегі жұмыс барысы, және оның реттелуі.

Басқару психологиясы психологияның мына салаларымен байланысты: жалпы,әлеуметтік, инженерлік, экономикалық,эргономикалық, философиялық, социологиялық. Адам тіршілігіндегі басқарушылық ертеден келе жатқан адамдар қоғам болып өмір сүрген кезден бастап келе жатқан сала. Бірақ ХХ ғасырдың басына дейін бұл сала ғылым ретінде зерттелген жоқ.

4. Көрнекі материалдар: 15-20 слайд

5. Әдебиет: соңғы бетті қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары:

- Басқарушылықтың шешімінің мақсаты.
- Басқару психологиясы.

Дәріс № 5

1. Тақырыбы: Кадрлық ресурстарды басқару. Медицина қызметкерлерін ынталандыру негіздері. Көшбасшылық.

2. Мақсаты: Студенттерге кадрлық ресурстарды басқаруды түсіндіру.

3. Дәріс тезистері:

- ДСКР басқару.
- Басқару стильдері.
- Медицина қызметкерлерін ынталандыру.
- Көшбасшылық туралы түсінік.

Денсаулық сақтаудың кадрлік ресурстарын басқарудың ұлттық саясаты (кейін – ДСКР) 2020 жылға дейінгі Қазақстан Республикасының Стратегиялық даму жоспарына, 14 желтоқсан 2012 жылғы Қазақстан Республикасының Президенті Нұрсұлтан Назарбаевтың «Қазақстан-2050» Стратегиясы» Қазақстан халқына жолдауына, 11 қараша 2014 жылғы Қазақстан Республикасының Президенті Нұрсұлтан Назарбаевтың «Нұрлы жол – болашаққа бастар жол» Қазақстан халқына жолдауына, Қазақстан Республикасының денсаулық сақтау саласын дамытудың 2016-2019 жылдарға арналған "Денсаулық" мемлекеттік бағдарламасына, Қазақстан Республикасы Президентінің «100 нақты қадам: Баршаға арналған қазіргі заманғы мемлекет» Ұлт жоспарына, 31 қаңтар 2017 жылғы Қазақстан Республикасының Президенті Н.Назарбаевтың «Қазақстанның үшінші жаңғыруы: жаһандық бәсекеге қабілеттілік» Қазақстан халқына жолдауына сәйкес шығарылған. ДСКР басқарудың ұлттық саясатында саланың кадрлік ресурстар жүйесіндегі қазіргі жағдайға талдау жасалып, кадрлік саясаттың негізгі мақсаттары, тапсырмалы және бағыттары және оларды жүзеге асырудың түйінді механизмдері анықталған. ДСКР басқарудың ұлттық саясаты мемлекеттің денсаулық сақтау жүйесінің тиімділігін анықтайтын кадрлік саясатын жетілдіру және тұрақты дамыту үшін заңнамалық, нормативті құқылық актілерді, нұсқалуықтар мен әдістерді шығару үшін негіз болып табылады.

ДСКР басқару – мемлекеттің тұрақты әлеуметтік-экономикалық дамуын қамтамасыз ету үшін халықтың денсаулық сақтау саласындағы мақсаттар мен тапсырмаларды жүзеге асыру үшін кадрлік ресурстарды тиімді және пайдалылықты қамтамасыз ететін жүйені құрастырумен байланысты үрдіс. Осыған байланысты, салада жүзеге асырылатын кадрлік

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИАСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы	№72/11 ()	
Дәріс кешені	20 беттің 9 беті	

саясаты ДСКР басқарудың барлық түйінді сатыларын қамтиды, оның ішінде кадрлік 2 ресурстарды талдау және жоспарлау, мамандарға қойылатын кәсіби талаптарды белгілеу, кадрларды дайындау және қайта даярлау, кәсіби дайындылығын бағалау және кәсіптілікке сәйкестігін растау, кадрлік ресурстарды басқару (ынталандыру, дамыту және т.б.) жатады. Ғалымдар және әлемдік бизнес-дегдарлар 21 ғасырды «білім экономикасы» ғасыры ретінде сипаттайды, онда ұйымдар қызметкерлердің білімділігіне, кәсіптілігіне және тәжірибесіне, сонымен қатар жұмыс берушіге дейін адалдығына тәуелділік артып келеді. Ұйымның құндылықтары мен активтері 80-ға дейін материалды емес активтерден немесе адамдық потенциалы қосылатын сезілмейтін құндылықтар құралады. Денсаулық сақтау, экономиканың басқа да көптеген салаларына қарағанда, білімге негізделген индустрия мысалы болып келеді, сұндай ұйымның және барлық саланың құндылықтары жоғары білімді қызметкерлермен көрсетілетін сезілмейтін қызметтерден құралады. Осыған байланысты, қаржылық пен операциялық сұрақтармен бірге кадрлік ресурстарын тиімді басқаруға медициналық ұйымның және барлық саланың өзінің әрекеттеріне және көрсеткіштеріне әсер ететін түйінді факторлар жатады.

Басқару стильдері. Лидерліктің (басшылықтың) стилі түсінігі Курт Левин және оның әріптестері Р. Липпит және Р.Уайтпен енгізілген, олар стильдің басты себебі ретінде шешім қабылдау әдісін қарастыруды ұсынды, соның негізінде автократиялық, демократиялық және еркін стильдері бөлінді.

Автократиялық (авторитарлы, директивті) стиль – басқарушы өзі ақпаратты жинап, өзі шешім қабылдайды, топтағы немесе ұйымдағы жұмыстардың жағдайын өзі бағалайды және бағынушыларымен негізінен анық, нақты бұйрық-талаптар арқылы өзара әрекеттеседі, кері байланысты қажет етпейді және де оны болдырмайды. Әсер ету тәсілдері лидердің өзімен анықталатын санкциялар болып табылады.

Автократиялық (авторитарлы, директивті) стиль – басқарушы өзі ақпаратты жинап, өзі шешім қабылдайды, топтағы немесе ұйымдағы жұмыстардың жағдайын өзі бағалайды және бағынушыларымен негізінен анық, нақты бұйрық-талаптар арқылы өзара әрекеттеседі, кері байланысты қажет етпейді және де оны болдырмайды. Әсер ету тәсілдері лидердің өзімен анықталатын санкциялар болып табылады.

Осындай жағдайда тек басқарушыда ғана толық ақпарат, жұмыс істеудің жалпы жоспары болады, тек ол ғана өзінің бағынушыларын үнемі бақылауда ұстайды. Бірақ бұндай басқару жүйесінің күшті жағы өзінің қызметінің артында тығылып және өзінің ықыласын көрсетуге міндетті емес топ немесе ұйым мүшесінің әрбіреуінің жауапкершілігін нақты шектеу, жоғары шапшандылық, құпиялықты сақтау мүмкіндігі болып табылады.

Басқарудың демократиялық (кооперативті, директивті емес) стилінде басқа ерекшеліктер бар. Бұл жағдайда шешім ақылдаса отырып, топтық дискуссия нәтижесінде қабылданады, лидер өзінің бағынушыларының ойларын біліп, оларды ескереді, үнемі топтағы кері байланысты қолдай отырып, өзінің жұмысына ескертулер мен түзетулерді енгізуге рұқсат етеді. Өзара әрекеттесу авторитарлы басқаруда секілді еңбектің нақты бөлінуімен емес, топ мүшелерінде жалпы бірдей мақсаттардың барымен қамтамасыз етіледі, сонымен қатар әрбіреуі тек өзінің ғана емес, басқалардың да іс-әрекеті жайлы біледі. Демократиялық лидер процессті емес, нәтижені бақылауға алады және топтың өзіндік басқарудың барлық әдістерін мадақтайды, сонымен бірге, әдетте ол жоғары әлеуметтік компетенттілікке ие болады.

Басқарудың демократиялық (кооперативті, директивті емес) стилінде басқа ерекшеліктер бар. Бұл жағдайда шешім ақылдаса отырып, топтық дискуссия нәтижесінде қабылданады, лидер өзінің бағынушыларының ойларын біліп, оларды ескереді, үнемі топтағы кері байланысты қолдай отырып, өзінің жұмысына ескертулер мен түзетулерді енгізуге рұқсат етеді. Өзара әрекеттесу авторитарлы басқаруда секілді еңбектің нақты бөлінуімен емес, топ

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИАСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы	№72/11 ()
Дәріс кешені	20 беттің 10 беті

мүшелерінде жалпы бірдей мақсаттардың барымен қамтамасыз етіледі, сонымен қатар әрбіреуі тек өзінің ғана емес, басқалардың да іс-әрекеті жайлы біледі. Демократиялық лидер процессті емес, нәтижені бақылауға алады және топтың өзіндік басқарудың барлық әдістерін мадақтайды, сонымен бірге, әдетте ол жоғары әлеуметтік компетенттілікке ие болады.

Ең соңғы, лидерліктің үшінші стилі еркін (өз бетімен жіберуші, либералды, laissez-faire) стиль шын мәнінде, негізгі өмірлік қызығушылықтары топтық өзара әрекеттесу сферасынан тыс жатқан лидер жағынан басшылықтың жоқтығымен сипатталады. Бұл жағдайда шешім демократиялық түрде қабылданады, бірақ сәтсіздік кезінде жауапкершілік “қосақ арасында босқа кеткен” адамға артылады. Еркін басқару — әдетте автократиялық лидердің келуімен немесе топтың құлдырауымен аяқталатын топтың тұрақсыз күйі.

Ең соңғы, лидерліктің үшінші стилі еркін (өз бетімен жіберуші, либералды, laissez-faire) стиль шын мәнінде, негізгі өмірлік қызығушылықтары топтық өзара әрекеттесу сферасынан тыс жатқан лидер жағынан басшылықтың жоқтығымен сипатталады. Бұл жағдайда шешім демократиялық түрде қабылданады, бірақ сәтсіздік кезінде жауапкершілік “қосақ арасында босқа кеткен” адамға артылады. Еркін басқару — әдетте автократиялық лидердің келуімен немесе топтың құлдырауымен аяқталатын топтың тұрақсыз күйі.

Еңбек ресурстарын ұтымды пайдалану денсаулық сақтау мекемелерінің тиімді жұмыс істеуінің негізгі шарттарының бірі болып табылады, бұл халықтың қажетті медициналық көмекті қамтамасыз етуде барынша қауіпсіздігін қамтамасыз етеді. Білікті медицина кадрларының жеткілікті санының болуы ел азаматтарын сапалы және қол жетімді медициналық көмекпен қамтамасыз етудің маңызды шарты болып табылады. Сонымен қатар, еңбек ресурстарын басқару процесінде олар өздерінің медициналық қызметтерінің сапасын арттырудың кілті ретінде кәсіби дағдылар деңгейін көтеруге деген мотивация қажетті құрал болып табылады.

Еңбек қызметін ынталандыру тұтастай алғанда қызметкерлер мен қоғамның әлеуетін дамытуға алып келеді. Еңбек қызметін ынталандыру - мотивациялық механизмді іске асырудың бір құралы.

Жоғарғы деңгейдегі ұйым қызметкерлері өз қажеттіліктерін барынша қанағаттандыруға тиіс, бұл кейіннен біздің қоғамымызды дамытады және адамдар өздерін дамыта бастайды, сонымен қатар ұйымдардың жұмыс істеу мүмкіндіктерін кеңейтеді.

Өмір сапасын зерттеудің өзектілігі денсаулық сақтауды қалыптастырудың маңызды факторы болып табылады және денсаулық сақтау қызметкерлері қазіргі әлеуметтік өмірдің барлық нақты проблемаларын бастан кешіретін әлеуметтік топтардың бірі болып саналады. Денсаулық сақтау қызметкерлері өздерінің өмірлік проблемаларымен бірге пациенттерінің проблемаларын шешіп, екі жақты әлеуметтік-психологиялық жүктемені бастан кешуде.

Мейірбике ісі қызметкерлерінің жұмыс ерекшеліктері мен еңбек жағдайларында олардың ағзасына бірқатар жағымсыз кәсіби факторлар әсер етеді: микроклиматикалық жағдайлар, ұзақ жұмыс және түнгі ауысулар, толық емес жұмыс уақыты, жоғары нейрорезонандалдық стресс, мәжбүрлі жұмыс позасы, жұмыс орындарын жеткіліксіз жарықтандыру, зиянды химиялық заттар, биологиялық агенттер және т.б.

Мейірбикелердің күнделікті жұмысының ауырлығына қарамастан халық арасында олардың жұмысына көңілі толмайтындар саны азаймай отыр. Шет елдерде жүргізілген сауалнама нәтижесінен де соны аңғаруға болады. Мысалы: Германияда 2131 науқастың сауалнамасы медициналық көмектің қанағаттанарлықсыз нәтижесін көрсетті. Пациенттердің 63% -ы оларға уақыт пен көңіл бөлінбейді деп санайды, 44% медицина

O'NTUSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы	№72/11 ()	
Дәріс кешені	20 беттің 11 беті	

қызметкерлерінің медициналық тағайындаулар мен басқаларды түсіндірмеуін қаламайтынын атап өтті. Медициналық көмектің сапасын жақсарту мақсатында, атап айтқанда, мейірбике қызмет сапасына үлкен назар аударды. Сондықтан мейірбикелердің кәсіби қызметін ынталандыру мәселесі денсаулық сақтауда өзекті мәселе болып табылады.

4. Көрнекі материалдар: 15-20 слайд

5. Әдебиет: соңғы бетті қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары:

Басқару стильдерін атаңыз?

Мотивациялық механизмді іске асырудың бір құралы?

Көшбасшыға тән қасиеттер:.

Дәріс № 6

1. Тақырыбы: Денсаулық сақтаудағы сапаны басқару мәселелері.

2. Мақсаты: Медициналық ұйымдардағы сапа менеджменті жүйесімен студенттерді таныстыру.

3. Дәріс тезистері:

- Медициналық көмек көрсетудің бірыңғай менеджменті мен сапасын басқарудың замануи ұстанымдар.

- Медициналық көмек сапасы.

Денсаулық сақтау ұйымында сапа менеджмент жүйесі. Медициналық қызмет аймағында бәсекелестікке жету үшін, халықаралық стандартқа және ҚР стандарттарына сай Сапа Менеджмент Жүйесі (СМЖ) енгізілді. СМЖ еңбектің ішкі кодексі ретінде, яғни Президент Жолдауында айтылғандай жүйелі жұмыс істеу әдістері, емдеу-профилактикалық жұмысты ұйымдастыру процестерін және жүйелердің қатынасының өзара байланысын жүйелі қарастыруға болады. Бұл нормативтердің ерекшелігі- өнімнің тікелей деңгейіне талап қоймай, тұрақты және жоспарланған медициналық қызметтің сапасына, медициналық басқару ұйымының жүйесіне талап қояды, ISO 9001 стандарт сериясы көзқарасы бойынша науқастың жоспарлап күткен нәтижесі берген «өнім» сапалы деп қарастырылады.

Бұл нормативтердің ерекшелігі- өнімнің тікелей деңгейіне талап қоймай, тұрақты және жоспарланған медициналық қызметтің сапасына, медициналық басқару ұйымының жүйесіне талап қояды, ISO 9001 стандарт сериясы көзқарасы бойынша науқастың жоспарлап күткен нәтижесі берген «өнім» сапалы деп қарастырылады.

Дәлел бойынша СМЖ медициналық ұйымның сапа менеджменті жүйесін, үздіксіз процесс және процедура арасындағы байланыс әрекетін, ұйымдастыру және техникалық шараларды, жоспар, мақсат, компетентті қызметкер, негізгі қаражат, құжаттар, яғни медициналық ұйымдастыру мақсатына жету үшін қажетті барлық заттарды қарастырады.

Медициналық көмек көрсетудің бірыңғай менеджменті мен сапасын басқарудың замануи ұстанымдар:

Менеджмент - басқару теориясы мен нарықтық экономикада қажетті элемент болып табылады. Басқару теориясы ғылым ретінде XIX ғасырдың аяғымен XX ғасырдың басында пайда болып, өз дамуында бірнеше дәуірді басынан кешірді.

Қазіргі заманға сай медициналық тиімді сапалы қызмет көрсетуді қамтуды және басқару мәселелері соңғы кездері Республикалық денсаулық сақтау ұйымының ең күрделі мәселесіне айналды.

Медициналық қызметтердің сапасы кешенді ұғым болып табылады және ол көптеген көлемді себептерге байланысты, олардың ішінде медициналық ұйымдардың материалдық-

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/11 ()
Дәріс кешені		20 беттің 12 беті

техникалық жабдықталуы, клиникалық мамандардың кәсіби деңгейін және оны арттыруға деген уәждемесінің болуы, медициналық көмекті ұйымдастыру мен көрсету үдерістерін басқарудың қазіргі заманғы технологияларын енгізуден, медициналық көмекке ақы төлеуді енгізудің тиімді әдістерін ерекше атап өткен жөн.

Пациенттер үшін медициналық көмектің сапасы олардың мұқтажына сай келетін, өз уақытылы болуы және осы көмекті көрсететін медициналық қызметкерлер құрамы қаншалықты сыпайы, ілтипатты болуымен айқындалады. Пациенттер нәтижелілік пен қолжетімдікке, медициналық қызметкерлер құрамы мен өздерінің арасындағы өзарақатынасқа, сонымен қатар сапаның біршама маңызды сипаттамасы ретінде медициналық көмек үздіксіздігіне жиі назар аударады.

Медициналық қызметкерлер әдеттегідей кәсіби құзыретке, тиімділік пен қауіпсіздікке көңіл бөледі. Олардың көзқарасы бойынша, медициналық көмек сапасы медициналық қызметкерлерде пациенттердің денсаулығын жақсарту үшін қажетті дағдылар, ресурстар мен жағдайлардың бар болуын түспалдайды.

Медициналық көмек сапасы қазіргі таңда денсаулық сақтаудың анағұрлым маңызды проблемеларының бірі болып саналады. Мамандандырылған сапа менеджмент жүйесі. Көрсетілетін медициналық көмек сапасынан бөлек бір адамның да және жалпы қоғамның да өмір сапасы байланысты болады.

Өзін бағалау емес, бірақ тұтынушы талаптарын қанағаттандыру және ұйымның бәсекелестігін тұрақты жоғарлату мақсатында орындалатын міндетті және құнды шаралар.

4.Көрнекі материалдар: 15-20 слайд

5. Әдебиет: соңғы бетті қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары:

- Денсаулық сақтау ұйымында сапа менеджмент жүйесі.
- Мамандандырылған сапа менеджмент жүйесі.
- Басқару теориясы ғылым ретінде қашан пайда болды?
- Медициналық көмек сапасы?
- Мамандандырылған сапа менеджмент жүйесіне жатады.:

Дәріс №7

1. Тақырыбы: Конфликтология негіздері. Өзгерістерді, тәуекелдерді басқару.

2. Мақсаты: Студенттерге ұйымдағы қақтығыстарды басқарудың заманауи тәсілдері жайында түсінік беру.


3. Дәріс тезистері:

- Конфликтілерді басқару.
- Конфликтілі ситуацияны меңгеру оны шешу әдісі ретінде.

Конфликтілерді басқару ерекшелігі оның күрделі әлеуметтік құбылыс болып табылатындығымен ерекшеленеді. Конфликтілердің басқарудың басты принциптері:

- компетентілік принципі- конфликтілік ситуацияның дамуына араласу теориялық дайындығы бар немесе өмірлік тәжірибесі мол компетентті адамдар арқылы жүзеге асады. Оларды тек қана жақсы білу арақылы жақсы басқаруға болады. Кері болған жағдайда басқару нашар нәтижелерге әкеледі.

- бірлесіп әрекет ету немесе компромисс принципі- мүмкіндігінше оқиғалардың дамуының мазмұның өзгертпей, оны шешудің формасы конструктивті, ал тәсілері дау-жанжалсыз болған жөн. Оппоненттерді өздерінің ниеттерінен бастаруға мәжбүр ету керек. Адамдардың өздерінің қызығушылықтарын қорғауларына мүмкіндік беріп бірақ

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИАСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы	№72/11 ()	
Дәріс кешені	20 беттің 13 беті	

оған бірлесіп әрекет ету, компромисс, конфронтациядан аулақ болу жолдары арқылы жетулеріне мүмкіндік беру керек.

Конфликтіні басқару- бұл конфликтінің пайда болу, даму және үшінші жатың қатысуымен оны аяқтау кезеңдерінде іске асатын саналы іс-әрекет.

Ол симптоматика, диагностика, болжау, профилактика, алдын-алу, реттеу, шешуден тұрады. Конфликтілерді басқарудағы іс-әрекет ерте кезеңде басталса эффективті болады. Мәселе неғұрлым ерте анықталса, оны конструктивті шешу жолында күш соғырлым аз жұмсалады. Конфликтіге әкететін әлеуметтік қайшылықтарды алдын-ала анықтау болжау арқылы іске асады.

Конфликтілерді болжау олардың болашақтағы пайда болуы мен даму ерекшеліктеріне байланысты ойларға негізделеді. Ол конфликтілерді ғылыми зерттеуге сонымен қатар әлеуметтік қайшылықтардың белгілері және диагностикасына байланысты тәжірбиелі іс-әрекеттерге негізделеді. Конфликтілік ситуацияның дамуын нақты болжау оны тиімді шешуге мүмкіндік береді.

Конфликтілердің алдын-алуы әлеуметтік өзара әрекет субъектілерінің өмірлік іс-әрекеттерінідегі конфликтілердің пайда болуының минимум ықтималдығын көрсетеді.

Конфликтілердің алдын-алу іс-әрекеттерін әлеуметтік өзара әрекетке қатысушылардың өздері, ұйым басшылығы, конфликтологтар іске асырады.

Конфликтілердің алдын-алу оларды конструктивті шешуге қарағанда әлде қайда жеңіл. Диструктивті конфликтілердің алдын алуға мүмкіндік беретін негізгі объективті жағдайдар:

ұйым жұмысшыларының іс-әрекеттері үшін жағымды жағдай жасау;

ұжымда материалдық және рухани байлықтарды әділ бөлу;

конфликтіні алдыналу үшін нормативті процедуралар өңдеу;

Адамды қоршаған материалды ортаның қолайлы болуы;

Конфликтілердің алдын-алудың келесідей ұйымдастыру – басқару факторлары болады.

- құрылымдық- ұйымдық шарттары ұйымдық және әлеуметтік топтардың құрылымдарын шешілетін мәселеге сәйкес кезеңмен келтірумен байланысты. Ұжымның формалды және фармалды емес құрылымының максималды түрде сәйкес болуы қайшылықтардың төмендеуін қамтамасыз етеді;

- Функционалдық ұйымдық шарттар – ұйым және қызметкерлердің құрылымдық элементтер арасындағы функционалдық өзара байланыстарды оптималдау;

- тұлғалық-функционалдық шарттар- тұлғаның өз дәрежесіне сәйкес келетін максималды талаптарына сәйкес келу принципін ескеру; Қызметтің кәсіби, адамгершілік өзге де психологиялық және физикалық сапаларға сәйкес келмеуі басшымен, бағыныштымен, қызметтестермен конфликтінің пайда болуына әкеледі;

- ситуациялық басқару шарттары – оптималды басқару шешімдерін қабылдау және қызметкерлердің іс-әрекет нәтижелерін дұрыс бағалау;

Конфликтілердің алдын алу шарттары

Конфликтіні аяқтау нәтижелігіне ықпал етуші маңызды фактор оны реттеуге үшінші жақтың қатысуы болып табылады. Конфликтіні реттеу-оппоненттер арасындағы қайшылықтарды үшінші жақтың қатысуымен жою. Мұндай іс-әрекетті медиация деп атау қабылданған. Медиация-үшінші жақтың қатысуымен конфликтіге түсуші жақтардың проблемалық конфликтіні тоқтатуға мүмкіндік беретін шешімін табу процесін қолайландырумен сипатталатын іс-әрекеттің арнайы түрі.

Медиация конфликтілерді шешудің ең ежелгі және жалпыға бірдей тәсілдерінің бірі болып табылады. Ол Қытайда, Африка елдерінде болды, бұл елдерде тайпа немесе ру басылары проблеманы конфликтілі ситуацияларды конфликтісіз шешуді қамтамасыз ете

O'NTUSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы	№72/11 ()	
Дәріс кешені	20 беттің 14 беті	

отырып, өзінше бір кәсіби медиаторлар ретінде болды. Қоғамдық мәнді іс-әрекет ретінде медиация 60-жылдардың басында АҚШ-та қалыптасты.

Конфликтіде кім үшінші жақтың рөлінде бола алады? Формальді немесе ресми медиаторлық медиаторда нормативті мәртебенің немесе оппоненттерге ықпал ету мүмкіндіктерінің болуын ұйғарады. Формальді емес, ресми емес медиаторлық медиатордың нормативті мәртебесінің жоқтығымен сипатталады, бірақ конфликтіге қатысушылар осы тәріздес проблемаларды шешуде осы адамдардың формальді емес беделін мойындайды.

Ресми медиаторлар ретінде мыналар болуы мүмкін: мемлекетаралық ұйымдар (мысалы, БҰҰ және т.б.); жекелеген мемлекеттер; мемлекеттік құқық институттары (арбитраждық сот, прокуратура және т.б.); үкіметтік немесе басқа да мемлекеттік комиссиялар (ереуілдерді реттеу үшін құрылған және т.б.); құқық қорғау органдарының өкілдері (мысалы, қандай да бір тұрмыстық конфликтіге қатысты участкілік милиционер); кісіпорындардың, мекемелердің, фирмалардың басшылары және т.с.с.); қоғамдық ұйымдар (еңбек таластары мен конфликтілерді шешуге байланысты комиссиялар, кәсіподақ ұйымдары және т.с.с.); кәсіби медиаторлар – конфликтологтар.

Ресми емес медиаторлар болып әдетте мыналар табылады: қоғамдық маңызды қызметтерде табыстарға жеткен белгілі; атақты адамдар (саясаткерлер, бұрынғы мемлекет қайраткерлері); діни ұйымдар өкілдері; шамандар (Ресейдің Қиыр Солтүстігіндегі халықтарда); психологтар, педагогтар, әлеуметтік қызметкерлер; әр түрлі деңгейдегі әлеуметтік топтардың формалды емес лидерлері; жасы үлкендер (анасы, әкесі, апасы, және т.б.) достар, көршілер конфликтінің жай ғана куәгері.

Конфликтілі ситуацияны, қатысушыларды талдай және бағалай келе басқару субъектісі конфликтіні шешу нұсқаларын болжайды және оны шешудің лайықты тәсілдерін анықтайды.

Конфликтіні басқару процесіне ықпал ететін факторларды анықтаған жөн, әрі оларды қатысушылардың екі жағыда мойындауы тиіс оларға мынылар жатады:

- құқықтық нормалар;
- адамгершілік принциптері;
- беделді тұлғалардың пікірі;
- бұрын болған осы тәріздес мәселелерді шешу прецеденттері.

4. Көрнекі материалдар: 15-20 слайд

5. Әдебиет: соңғы бетті қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары:

- Конфликтілерді басқару ерекшелігі.
- Қатығыстарды шешу жолдары.

Дәріс № 8

1. Тақырыбы: Мейіргер ісіндегі Маркетинг.

2. Мақсаты: Студенттерге мейіргер ісіндегі маркетинг. Әртүрлі ұйымдарда ресурстарды (еңбек, материалдық) басқару жүйесін құру қағидаттарын таныстыру.

3. Дәріс тезистері:

- Денсаулық сақтаудағы маркетинг.
- Мейіргер ісіндегі маркетинг.

Денсаулық сақтаудағы маркетинг – бұл жоспарлаудың комплексті процессі, экономикалық негіздеу және денсаулық сақтаудағы қызметтерді басқару, тұтынушыға оның тиімділігін арттыру.

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИАСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы	№72/11 ()	
Дәріс кешені	20 беттің 15 беті	

Жұмысқа ауысу және ішкі маркетингтік тәжірибені енгізу арқылы мейірбикелер үшін жұмыстың қанағаттанушылығы мен ұйымдастырушылық міндеттемелерді дамыту немесе жоғарылату үшін мейірбикелік әдебиеттердің ешқайсысы жұмыс ауысымы, ішкі маркетинг, жұмыстан қанағаттану және ұйымдық міндеттемелер арасындағы интегралды қатынастарды қарастырған жоқ. Тайваның оңтүстігіндегі екі ауруханада тіркелген медбикелер (жауап беру деңгейі 81,8%). SPSS 14.0 және AMOS 14.0 (құрылымдық тендеуді модельдеу) деректерді талдау үшін пайдаланылған бағдарламалық жасақтама болды.

Жұмыс орнын ауыстыру және ішкі маркетинг мейірбике ісінің қанағаттанушылығына және ұйымдастырушылық міндеттемеге жағымды әсер етеді, ал жұмыстан қанағаттану олардың ұйымдастырушылық міндеттеріне жағымды әсер етеді. Жұмыс ауысуы және ішкі маркетинг денсаулық сақтау ұйымдарында мейірбикелік жұмыс күшін қолдануды жақсартудың тиімді стратегиялары болып табылады, өйткені олар түпкі нәтижеге жетуге көмектеседі. Медбикелердің жұмысына қанағаттануды арттыру және оларды осы салада жұмыс істеуге ынталандыру мақсаттары. Бұл өз кезегінде жоғары кадрлардың ауысуы мен ұйымдардағы төмен моральдық циклді шектейді, бұл құнды адами ресурстардың жоғалуына әкеледі. Жұмыс ауысуы және ішкі маркетинг мейірбике қызметкерлеріне білім алуға, дағдылар мен білімдер алуға, сонымен қатар жұмыста қанағаттанушылық пен ұйымдастырушылық жауапкершілікті арттыруға көмектеседі.

Денсаулық сақтау ісіндегі маркетингті шартты түрде бес бағытқа бөлуге болады:

- 1) медициналық қызмет маркетингі;
- 2) дәрілік препараттар маркетингі;
- 3) медициналық техника маркетингі;
- 4) медициналық технологиялар маркетингі;
- 5) ғылыми идеялар маркетингі.

Денсаулық сақтаудағы маркетинг дамуының алғышарттары:

Тұрғындардың денсаулық жағдайының нашарлауы.

Тұрғындардың медициналық көмекке жүгінуінің азаюы.

Сапалы медициналық көмекке талаптың жоғарылауы.

Мемлекеттік емес медициналық ұйымдардың көбеюі.

Медициналық мекемелерді қаржыландыру методтарының өзгеруі.

Денсаулық сақтау саласындағы тауарлар :

МЕДИЦИНАЛЫҚ ҚҰРАЛДАР

Дәрілер, байлап таңу бұйымдары, медициналық құрал-жабдықтар, күтім құралдары.

МЕДИЦИНАЛЫҚ АҚПАРАТ

Теледидар, газет, Журнал, интернет, Рекламалар.

Көмектер

Детальды мед көмек (инъекция)

Қарапайым мед көмек (диагностика және емі)

Ауыр медициналық көмек

Медициналық маркетингтің айырмашылығы

Көп факторлығы: дәрігер, мейірбике, провизор, таныстар, отбасы мүшелері, ішкі орта.

Мұқтаждыққа бағыт: мұқтаждық – қажеттілік – сұраныс

Мәжбүрлі сатып алу: (қажеттілік, өз қалауы емес)

Дәрігердің тұтынуы:

1. дәрігер науқассыз шешім қабылдамайды;

2. дәрігер сұраныс пен қажеттілікті реттейді.

Тауар сапасы жоғары болу керек

Маркетингті тек сауда және тұрмыстық қызмет аумағында ғана емес, денсаулық сақтау

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИЯСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы	№72/11 ()	
Дәріс кешені	20 беттің 16 беті	

ісінде де жүзеге асыруға болады. Адам денсаулығының бірінші басым қажеттілік екені белгілі. Одан кейін ғана барып кәсіби жетістіктер, бизнестегі табыстар болып келеді. Адамның дені сау болу қажеттілігі оны сауығу тәсілдерін іздеуде белсенділік танытуға итермелейді және оған белгілі бір бағыттылық береді. Денсаулық сақтау жүйесін әлеуметтік-экономикалық реформалау үрдістері медициналық қызметке сұранысты, ұсынысты және тұтынуды оңтайландыру, қолдағы бар ресурстарды және бөлінетін қаржыландыруды ықшамдау қажеттілігін анықтайды.

4.Көрнекі материалдар: 15-20 слайд

5. Әдебиет: соңғы бетті қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары:

- Денсаулық сақтау ісіндегі маркетингі шартты түрде қанша бағытқа бөлуге болады?
- Медициналық маркетингің айырмашылығы?

Дәріс № 9

1. Тақырыбы: Орта және кіші медициналық персоналдың қызметіне әкімшілік бақылауды ұйымдастыру.

2.Мақсаты: Студенттерге орта және кіші медициналық персоналдың қызметіне әкімшілік бақылауды ұйымдастыруды таныстыру.

3.Дәріс тезистері:

- Медициналық қызмет сапасын бақылау.
- медициналық қызмет көрсететін қызметкерлердің бақылауы (сапаны ішкі бақылау).
- медициналық қызметті тұтынушылардың бақылауы.

Медициналық қызмет сапасын бақылаудың теориялық жағдайымен, денсаулық сақтау саласындағы сапаны бақылау жүйесімен және денсаулық сақтау саласындағы стандарт түрлерімен таныстыру.

Қазіргі уақытта, күрделі әлеуметтік – экономикалық жағдайдың маңызды міндеттері мен мемлекеттік әлеуметтік саясаттың құрушы бөлігі - денсаулық сақтау және халықты қол жетімді, қауіпсіз және сапалы медициналық көмекпен қамтамасыз ету. Халық аралық тәжірибеде денсаулық сақтау саласында қолданылатын, медициналық көмек сапасы (МКС) деп - науқастың қажеттіліктеріне сәйкес, қазіргі медициналық ғылым және технология деңгейінде көрсетілетін медициналық көмек сапасын сипаттайтын жиынтықты айтамыз. Сонымен қатар медициналық көмек сапасына сапалы кәсіпке негізделген, дәрігердің науқасқа тиімді және білікті медициналық көмек көрсетудегі дәрігер мен науқастың өзара іс-әрекетін жатқызуға болады.

Медициналық көмек сапасын бақылау жүйесіне қатынасатындар:

- медициналық қызмет көрсететін қызметкерлердің бақылауы (сапаны ішкі бақылау);
- медициналық қызметті тұтынушылардың бақылауы (сапаны тұтынушылық бақылау);
- медициналық қызмет көрсететіндер мен тұтынатындарға байланыссыз мекеме бақылауы (сапаны сыртқы бақылау).

Қазіргі таңда медициналық қызмет сапасын бақылау тәсілдеріне сәйкес бақылаудың негізгі құралдары:

1) медициналық стандарттар; 2) емдеу-профилактикалық мекеме (ЕПМ) жұмысының көрсеткіштері; 3) сараптамалық баға.

Медициналық қызмет толықтылығы мен сапасын бақылау аймағында мемлекеттік саясатты жүзеге асыру функциялары:

- 1) тәуелсіз сараптамаға сәйкес профильді мамандардың қатарынан тәуелсіз сараптамаға жұмылдыру үшін мәліметтер қорын қалыптастыру;
- 2) медициналық қызметпен айналысатын және өзіндік түріне байланыссыз физикалық

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИАСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы	№72/11 ()
Дәріс кешені	20 беттің 17 беті

және заңды тұлғаларды аккредитациялау;

3) дәрігерлік және медициналық іс-әрекеттерді, сонымен қатар халық медицинасының емдеу әдістерін лицензиялау;

4) денсаулық сақтау саласындағы мемлекеттік мекемелер жетекшілерінің біліктілігіне және денсаулық сақтауды мемлекеттік басқаруды жүзеге асыратын жергілікті органдар жетекшілерінің кәсіптік біліктілігіне аттестация жүргізу;

5) санитарлық-гигиеналық және эпидемияға қарсы ұйым қызметкерлерін қоспағанда, медициналық қызметкерлердің біліктілігіне сәйкес жоғары және бірінші квалификациялық категорияларын тағайындау;

6) көрсетілген сұрақтар бойынша азаматтардың шағымдарын қарастыра отырып, көрсетілген медициналық қызмет және медициналық көмек сапасы мен деңгейіне азаматтардың қанағаттану деңгейін анықтау.

Басқару қызметі процесінде шешім қабылдау маңызды орын алады. Шешім қабылдау басқару қызметінің міндетті бөлігі болып табылады. Басшының кез келген әрекеті қандайда бір шешім қабылдаудан басталады. Кәсіпорын және оның бөлімшелері қызметінің нәтижелері ең алдымен басшының дұрыс шешімді уақтылы қабылдау мен жүзеге асыра білу қабілетіне, ал оның жеделдігі мен дұрыстығы оның тәжірибесі мен біліміне байланысты. Егер ол өндірісті, технология мен адамдарды жақсы біліп, жұмыс тәжірибесі мол болса, онда оған шешім қабылдау қиынға түспейді.

Басшы жете ойластырып, жоқ мәліметтерді толықтыра білуі, дұрыс қорытынды жасап, соның негізінде жағдайға сәйкес келетін шешім қабылдауы тиіс. Кез келген жағдайда басшы шешім қабылдаудан бас тартпауы тиіс. Ұйымдастырушылық шешімдерді қабылдайтын немесе оны өзге адамдар арқылы жүзеге асыратын адамды ғана менеджер деп атауға болады.

Шешім қабылдау- бұл қолда бар нұсқалар немесе баламалар ішінен ең қолайлысын таңдау. Маңызды ұйымдық шешім қабылдау үшін жауапкершілік басқарудың жоғары деңгейлерінде әсіресе айқын көрінетін ауыртпалық болып табылады. Қабылданған шешім бүкіл ұжымның, әрбір қызметкердің экономикалық және әлеуметтік нәтижелеріне оң немесе теріс әсер етеді. Сондықтан да шешім қабылдаған адам үлкен жауапкершілік тартады.

Ұйымдық шешім- бұл лауазымына байланысты міндеттерді атқару үшін басшы жасауы керек таңдау. Оның мақсаты - ұйымның алдына қойған міндеттеріне жету үшін қозғалысты қамтамасыз ету. Сондықтан да іс жүзінде жүзеге асатын әрі түпкі мақсатқа жетуге барынша көп үлес қосатын таңдау ең тиімді ұйымдық шешім болып табылады.

4. Көрнекі материалдар: 15-20 слайд

5. Әдебиет: соңғы бетті қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары:

- Медициналық көмек сапасын бақылаудың элементтері?
- Орта және кіші медициналық персоналдың қызметіне әкімшілік бақылау?
- Шешім қабылдау.

Дәріс № 10

1. Тақырыбы: Бас (аға) мейіргердің стратегиялық жұмыс жоспары.

2. Мақсаты: Студенттерді Бас (аға) Мейіргернің стратегиялық жұмыс жоспарымен таныстыру.

3. Дәріс тезистері:

- Стратегиялық жоспарлаудың түсінігі, функциялары.
- Тиімді менеджмент стратегиясы.

Көпшілік қауымға белгілі “Стратегия” термині, гректің “Strategos”сөзінен туындаған,өз тілімізге аударғанда “ генерал өнері” деген түсініктерді беріп,болашақта мақсатты бағытталған және шешуші іс-қимыл тобын,жиынтығын көрсетеді.Стратегия іске асырылуы мақсатқа жетуді қамтамасыз ететін бөлшекте,жан жақты және кешенді жоспар.Көне Қытайда біздің дәуірімізге дейінгі 480 жылдары “ Стратегия өнері ”атты кітап жазылған,бұдан біз стратегия ұғымды адам,қоғам өмірінде өте ерте кезден қолданылып келе жатқанын көреміз.

Стратегиялық жоспарлаудың мәні мен құрылымы.

Стратегиялық жоспарлау – оған жету жолында шешім қабылдау мен оны ұйымдастыру үшін мақсаттарды таңдау процесі. Ол бүкіл басқару шешімдері үшін оның негізін қамтамасыз етеді. Стратегиялық жоспарлау-көптеген мемлекеттер, ірі және орта компаниялар соңғы кездері кеңінен қолданылып келген арнаулы білім саласы. Стратегиялық жоспарлаудың мәні айқындалған, шекті қор көлемі бойынша дамудың магистральді бағытын, қазіргі экономиканың қолайлы тұстарын дұрыс пайдалану және жағымсыз жақтарының әсерін бейтараптандыру арқылы болашаққа нақты қойылған мақсатқа қол жеткізетін іс әрекеттерді анықтауда. Стратегиялық жоспар,ұзақ уақыт бойы тұтас болып қана қоймай,сонымен бірге тұрақты өзгеріп отыратын ісерлік, әлеуметтік ортаның әсерімен қажет болған жағдайда, оларға түзетулер енгізуге болатындай жеткіліті түрде икемді болуы тиіс.

Стратегиялық жоспарлаудың моделі

Стратегиялық жоспарлаудың бірнеше моделі бар:

- Тиімді менеджмент стратегиясы. Жапон менеджерлері 70-жылдың орта тұсында өздеріне мынадай сұрақтар қойды: “ Компанияның ұзақ мерзімді мақсаты қандай?”, “ Компания орта өзгерісіне қалайша бейімделеді?”, “ Жұмыскерлерді қалайша тиімді пайдалануға болады?”.

Қойылған сұрақтардың жауаптарын мынадай негізгі қағидалардан аңғаруға болады:

1. Тиянақты шешім стратегиясы. Америка мен Жапонияның таңдаулы фирмалары өндірісті ұдайы жетілдіріп,жұмысты ең жаңа және таңдаулы әдістерімен орындау үшін ақша бөледі, берілген, жақсы үйретілген ұжымның өсуі мен дамуына күрделі қаржы жұмсайды.
2. Тәуекел стратегиясы. “ Біз ең таңдаулы адамдарды таңдап аламыз және де олар қателескен жағдайда көмектесіп, іскерлікті одан әрі дамытуға ықпал етеміз”.
3. Менеджмент идеясының стратегиясы.Әрбір бизнесте ең бағалысы ақша, тауар, жабдық немесе ғимарат емес, идея бағалы.
4. Кәсіпорынды жоспарлаудың әртүрлі әдістері.

сogglie
made for free at coqB-9-top Медетбаева Г.С.



Стратегиялық жоспарлаудың өзіндік белгілері:

O'NTUSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/11 ()
Дәріс кешені		20 беттің 19 беті

- 1) стратегияны көпшілік жағдайда жоғарғы басшылар тұжырымдайды және жасайды, алайда оны жүзеге асыруға басқарудың барлық деңгейлерінің қатысуы көзделеді;
- 2) стратегиялық жоспар жеке бір ұйымға ғана емес, бүкіл бір мемлекеттің даму болашағы үшін де жасалады;
- 3) стратегиялық жоспар көлемді зерттеулермен және нақты деректермен негізделуі тиіс;
- 4) стратегиялық жоспар мемлекеттің айқындылығын, дербестілігін білдіреді;
- 5) стратегиялық жоспарды жасағанда, ұзақ уақыт бойы тұтастығын сақтаумен қоса, қажет болған жағдайда жетілдіруді және қайта бағыттауды жүзеге асыратындай икемді болуы керек.

- Қазақстан Республикасында ұзақ мерзімді стратегиялық жоспарлар 10-15 жылдар аралығына жасалынады. Бұл жоспарда халық шаруашылығының ұзақ мерзімді мақсаттары, міндеттері және ұлттық экономиканың бірінші кезекті дамуы қажетті бағыттары, олардың іске асу кезеңдері және мемлекеттің әлеуметтік-экономикалық саясатының жалпы бағыты белгіленеді.

- Стратегиялық жоспарлау мемлекеттің дамуы үшін шешім қабылдауға қажетті құрал болып саналады. Оның басты міндеті — мемлекетте жаңадан енгізілген жоспарларды жеткілікті дәрежеде қамтамасыз ету.

- Қазақстан Республикасында алғашқы стратегиялық жоспар Президентіміздің 1997 жылғы «Қазақстан 2030: Гүлдену, қауіпсіздік және барлық қазақстандықтардың тұрмыс жағдайларын жақсарту» үндеуіне сай 1998-2000 жылдар аралығына сай жасалынды.

4. Көрнекі материалдар: 15-20 слайд

5. Әдебиет:

Негізгі әдебиеттер:

1. Мейірбике ісіндегі менеджмент [Мәтін] : оқу құралы / К. Ш. Сыздыкова [т. б.]. - Қарағанды : АҚНҰР, 2019. - 246 б.

Хамзина, Н. К. Менеджмент в сестринском деле: учеб. пособие 2-е изд. – Алматы: Эверо, 2015. – 196 с.

- Дәріс кешені «Мейірбике ісіндегі менеджмент» пәні бойынша: дәріс кешені Мейірбике ісі кафедрасы анестезиология және реаниматология курсымен. – Шымкент: ОҚМФА, 2015. – 42бет.

- Административный процесс и менеджмент в сестринском деле: учеб. пособие / А. А. Тасмаганбетова [и др.]. – Алматы: Эверо, 2012. – 306

- Жакенова, Б. Қ. Менеджмент негіздері: оқулық / Б. Қ. Жакенова, Қ. Б. Тәмпішева, Л. М. Мақсатова. – 2-бас. – Астана: Фолиант, 2011. – 260 бет. с.

Қосымша әдебиеттер:

1. Денсаулық сақтаудағы менеджмент [Мәтін] : дәрістік топтама / Ж. С. Төлебаев [ж/б.]. - Алматы : АҚНҰР, 2016. - 258 бет. С

2. Сыздыкова, К. Ш. Экономика и маркетинг в здравоохранении [Текст] : учебное пособие / К. Ш. Сыздыкова, Ж. С. Тулебаев, Э. А. Актуреева. - Алматы : ИП "Ақнұр", 2015. - 274 с.

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

6.Бағдарламамен қамтамасыз ету және Интернет ресурстары:

1. « К.Ш. Сыздыкова, Ж.С. Тулебаев, Н.С. Мусина, А.А. Маукенова, А.Р. Рыскулова, Н.Н. Авгамбаева МЕЙІРБИКЕ ІСІНДЕГІ МЕНЕДЖМЕНТ, Оқу құралы, Қарағанды 2020 <https://aknurpress.kz/reader/web/143>

2. К.Ш. Сыздыкова, Ж.С. Тулебаев, Н.С. Мусина, А.А. Маукенова, А.Р. Рыскулова, Н.Н. Авгамбаева МЕНЕДЖМЕНТ В СЕСТРИНСКОМ ДЕЛЕ Учебное пособие, Караганда, 2020<https://aknurpress.kz/reader/web/1433>

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы	№72/11 ()	
Дәріс кешені	20 беттің 20 беті	

3. МЕНЕДЖМЕНТ В СЕСТРИНСКОМ ДЕЛЕ Учебное пособие. Второе издание/ Хамзина Н.К., Бейсенова Г.С., Имашева Б.С. – Алматы: Эверо, 2020. – 196 с.
https://www.elib.kz/ru/search/read_book/495/

4. Тасмагамбетова А.А., Сыздыкова К.Ш., Тулебаев Ж.С., Авгамбаева Н.Н., Административный процесс и менеджмент в сестринском деле: учебное пособие. - Алматы: ТОО «Эверо», 2020, - 304 с. https://www.elib.kz/ru/search/read_book/431/

5. А.К. Тургамбаева ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ В СЕСТРИНСКОМ ДЕЛЕ Учебник, Караганда, 2016 <https://aknurpress.kz/reader/web/1431>

7. Бақылау сұрақтары:

- Басқару стратегиясына не жатады?
- Тиімді менеджмент стратегиясы.