

**Медицинский колледж при АО «Южно-Казахстанская
медицинская академия»**

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Специальность: 09130100 «Сестринское дело»

Квалификация: 5AB09130101 «Прикладной бакалавр сестринского дела»

Форма обучения: очное

Нормативный срок обучения: 1 года 6 месяцев

Индекс циклов и дисциплин: СД 12

Курс: 2

Семестр: 3

Дисциплина: «Управление персоналом в сестринском деле»

Форма контроля: Экзамен

Общая трудоемкость всего часов/кредитов KZ: 72/3

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		2 стр. из 36

Методическое пособие составлено и утверждены на основе рабочей программы дисциплины «Управление персоналом в сестринском деле» и утвержден на заседании кафедры.

Протокол № 1 « 27 » 08 2024 г.

Заведующий кафедрой  Серикова Б. Д.

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		3 стр. из 36

1 – занятия

1. Тема: Основы менеджмента. Стратегический менеджмент. Менеджмент в сестринском деле. Роль менеджера сестринского дела.

2. Цель: Дать студентам представление об основах менеджмента, менеджмента в сестринском деле.

3. Студент должен знать:

- Основы менеджмента;
- Стратегический менеджмент;
- Менеджмент в сестринском деле;
- Роль менеджера сестринского дела.

Студент должен уметь делать:

- Организация сестринского ухода;
- Управление сестринским процессом.

4. Основные вопросы:

Теория менеджмента?

Стратегический менеджмент?

Какова роль менеджера сестринского дела?

5. Методы обучения и преподавания (малые группы, дискуссия, ситуационные задачи, работа в парах, презентации, кейс-стади и др.):

1. Анализ темы с использованием вопросов по теме
2. Работа с подгруппами
3. Использование ТСО (ПК, мультимедиалық проектор) презентация темы урока
4. решение ситуационных задач
5. решение тестов по теме

6. Литература: Смотреть последнюю страницу.

7. Контроль (тесты, задачи и др.)

Тесты:

1. Кадровая работа и человеческие ресурсы~ «управление-это прогнозирование и планирование, организация, указание, координация и контроль»... сформулировал.

A. Файоль

B. Мэйо

C. Фоллет

D. Тейлор

E. Лайкерт

2. Организация это -... процесс.

A. распределение работ между рабочими группами и физическими лицами, координация их деятельности для достижения цели

B. процесс целеполагания, выбор и достижение действия

C. обеспечение коллектива компетентными работниками

D. самостоятельное изучение групп и отдельных лиц для процесса достижения цели

E. достижение цели путем замены

3. Кадровая работа и управление человеческими ресурсами ... процесс.

A) обеспечение коллектива компетентными работниками

B) разделение работы между отдельными лицами и рабочими группами

C) прогресс в достижении цели самостоятельное вовлечение групп и отдельных лиц

D) достижение цели посредством обмена

E) процесс целеполагания выбор и достижение действия

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		4 стр. из 36

4. Научной основы менеджмента...составляет.

- A) сумма управленческих знаний
- B) работа научного учреждения
- C) сборник научных трудов
- D) исследовательская работа
- E) творческая работа

5. Основная функция менеджмента ... является.

- A) планирование
- B) цены на кадры
- C) учет
- D) стимул
- E) похвала

6. План учреждения, направленный на развитие с общими стратегическими целями:

- A) текущий
- B) рациональный
- C) перспективный
- D) централизованный
- E) децентрализация

7. Понимание миссии учреждения:

- A) основное задание учреждения
- B) основная функция учреждения
- C) основные направления деятельности
- D) конкретные причины сводить концы с концами
- E) основные принципы учреждения

8. Миссия учреждения – это:

- A) ключевые цели
- B) общая цель
- C) цель группы
- A) стратегическая цель
- B) особые приоритетные цели

9. Планирование в определенные сроки для достижения стратегической цели и задачи:

- A. стратегический
- B. тактический
- C. индикативные
- D. внутрифирменный
- E. оперативный

10. Комплексный план для достижения цели и миссия учреждения:

- A. краткосрочный план
- B. среднесрочный план
- C. стратегия
- D. долгосрочный план
- E. план развития учреждения

Ситуационные задачи:

Задача №1

В гнойном хирургическом отделении крупного ЛПУ в связи с трудными условиями работы и низкой оплатой труда снизилась исполнительская дисциплина медсестер, участились случаи опозданий на работу, невыходов на работу по псевдоуважительным причинам, уклонения от выполнения особо трудоемких и не престижных этапов работы с больными, увеличилось число осложнений, связанных с плохим уходом. Несколько медсестер

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		5 стр. из 36

уволились по собственному желанию. Старшая медсестра с 15-летним стажем активно стремится к улучшению работы, но не справляется с ситуацией.

Каковы должны быть действия главной медсестры для реального улучшения положения в отделении?

1. Поставить вопрос перед главным врачом о материальном стимулировании старшей медсестры
2. Поставить вопрос перед главным врачом о материальном стимулировании рядовых медсестер
3. Поставить вопрос перед главным врачом о снятии с должности старшей медсестры
4. Провести производственное собрание и строго предупредить медсестер о наложении дисциплинарных взысканий за нарушение производственной дисциплины
5. Провести производственное собрание и убедить медсестер повысить уровень исполнительской дисциплины, сославшись на скорое повышение зарплаты бюджетникам на правительственном уровне
6. Разработать со старшей сестрой индивидуальный план повышения внутренней и внешней мотивации сотрудников.

Задача №2

В реанимационном отделении ЛПУ в связи с трудными условиями работы и низкой оплатой труда снизилась исполнительская дисциплина медсестер, участились случаи опозданий на работу, невыходов на работу по псевдоуважительным причинам, уклонения от выполнения особо трудоемких и не престижных этапов работы с больными, увеличилось число осложнений, связанных с плохим уходом. Несколько медсестер уволились по собственному желанию. Опытная старшая медсестра с 20-летним стажем, формально выполняя свои обязанности, не стремится активно влиять на ситуацию.

После обсуждения ситуации, главная медсестра пообещала включить в план своей работы беседу с главным врачом о повышении зарплаты для старшей медсестры из фонда материального стимулирования.

Какую функцию менеджмента реализовала главная медсестра?

1. Планирование.
2. Материальное стимулирование.
3. Моральное стимулирование.
4. Мотивацию.
5. Организационную функцию

2 – занятия

1. Тема: Система менеджмента качества в медицинских организациях.

2. Цель: Ознакомление студентов с системой менеджмента качества в медицинских организациях.

3. Студент должен знать:

- Современные принципы управления единым менеджментом и качеством оказания медицинской помощи.
- Качество медицинской помощи.

Студент должен уметь делать:

- Организация сестринского ухода.
- Контроль за отсутствием конфликтов в отделении.

4. Основные вопросы:

- Когда теория управления возникла как наука?

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		6 стр. из 36

- Качество медицинской помощи?
- К специализированной системе менеджмента качества относятся:

5. Методы обучения и преподавания (малые группы, дискуссия, ситуационные задачи, работа в парах, презентации, кейс-стади и др.):

1. Анализ тематики с использованием вопросов по теме.
2. Работа в малых группах.
3. Использование ТСО (ПК, мультимедиалық проектор) презентация темы урока.
4. Решение ситуационных задач.
5. Решение тестов по теме.

6..Литература: Смотреть последнюю страницу.

7. Контроль (тесты, задачи и др.)

Тесты:

1. Менеджмент – это... процесс.
 - A) достижение поставленных целей за счет эффективного использования человеческих, материальных и нематериальных ресурсов
 - B) управление здравоохранением
 - C) селективные явления
 - D) достижение цели путем замены
 - E) достижение цели с помощью коммерческих мер
2. Менеджеры – это... физические лица в организации.
 - A) принимать решения и иметь власть по распределению ресурсов в организациях для достижения поставленных целей
 - B) занятые распределением денежных ресурсов
 - C) отвечающий за чистоту и порядок
 - D) выбор специалистов
 - E) делитель времени
3. К услугам менеджмента... относится.
 - A) планирование, организация, рынок, цена, контроль
 - B) организация, переработка, оценка
 - C) рынок, качество, цена
 - D) Цена, планирование, распределение, качество
 - E) контроль, распределение, рынок
4. Управлять персоналом ... относится.
 - A) проведение кадровой политики
 - B) обучение рынку продаж
 - C) развитие производства
 - D) создание бизнес-проекта
 - E) управление казначейством
5. Основные требования к менеджеру на каждом уровне
 - A) умение управлять людьми.
 - B) анализ деятельности фирм – конкурентов.
 - C) развитие спроса на рынке.
 - D) ведение технологии производства.
 - E) определение качества продукции.
6. К задаче планирования здравоохранения... относится.
 - A) воспитание санитарно-гигиенических навыков
 - B) пропорциональное развитие службы здравоохранения, устранение диспропорций в обеспечении населения кадрами и койками

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		7 стр. из 36

С) продвижение медицинских знаний

Д) обеспечение экономики здравоохранения

Е) использование и поиск внутренних резервов здравоохранения

7. Высшее руководство это...

А) высшие руководители организации, ответственные за разработку стратегического направления и определение основной миссии организации, а также за дизайн организационной структуры

В) уровень управления, который объединяет менеджеров, ответственных за консолидацию деятельности различных трудовых коллективов и групп

С) руководители, непосредственно управляющие работниками организации.

Д) правление организации, занимающейся распределением времени.

Е) управление организации, ответственной за пожарную безопасность.

8. Средний менеджмент это...

А) уровень управления, который объединяет менеджеров, ответственных за консолидацию деятельности различных трудовых коллективов и групп

В) высшие руководители организации, ответственные за развитие стратегического направления и определение основной миссии организации, а также за дизайн организационной структуры

С) руководители, непосредственно управляющие работниками организации

Д) правление организации, занимающейся распределением времени

Е) управление организации, ответственной за пожарную безопасность

9. Нижний менеджмент это...

А) супервайзеры, непосредственно управляющие сотрудниками организации.

В) определение стратегического направления развития организации и ее основной миссии, высшее управление организации, ответственное за наглядность организационной структуры

С) уровень управления, который объединяет менеджеров, ответственных за консолидацию деятельности групп и различных трудовых коллективов.

Д) правление организации, занимающейся распределением времени.

Е) управление организации, ответственной за пожарную безопасность.

10. Менеджмент здравоохранения...

А) наука об управлении, регулировании и контроле материальных ресурсов финансов, труда и медицины.

В) вид деятельности человека, направленный на удовлетворение потребности посредством обмена.

С) самостоятельное управление временем наука.

Д) управление собственными ресурсами наука.

Е) управление человеческими возможностями наука.

Ситуационные задачи:

Задача №1

В экстренном хирургическом отделении крупного ЛПУ в связи с трудными условиями работы и низкой оплатой труда снизилась исполнительская дисциплина медсестер, участились случаи опозданий на работу, невыходов на работу по псевдоуважительным причинам, уклонения от выполнения особо трудоемких и не престижных этапов работы с больными, увеличилось число осложнений, связанных с плохим уходом. Между сотрудниками ощущается психологическое напряжение, формируется конфликтная ситуация, направленная против администрации ЛПУ. Несколько медсестер уволились по

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		8 стр. из 36

собственному желанию. Опытная старшая медсестра с 10-летним стажем, формально выполняя свои обязанности, не стремится активно влиять на ситуацию.

Каковы должны быть действия главной медсестры для реального улучшения положения в отделении? Обоснуйте.

1. Поставить вопрос перед главным врачом о материальном стимулировании медсестер
2. Поставить вопрос перед главным врачом о снятии с должности старшей медсестры
3. Разработать план повышения внутренней и внешней мотивации сотрудников
4. Провести производственное собрание и строго предупредить медсестер о наложении дисциплинарных взысканий за нарушение исполнительской дисциплины
5. Провести производственное собрание и убедить медсестер повысить уровень исполнительской дисциплины, сославшись на скорое повышение зарплаты бюджетникам на правительственном уровне.

Задача №2

В экстренном хирургическом отделении крупного ЛПУ в связи с трудными условиями работы и низкой оплатой труда снизилась исполнительская дисциплина медсестер, участились случаи опозданий на работу, невыходов на работу по псевдоуважительным причинам, уклонения от выполнения особо трудоемких и не престижных этапов работы с больными, увеличилось число осложнений, связанных с плохим уходом. Между сотрудниками ощущается психологическое напряжение, формируется конфликтная ситуация, направленная против администрации ЛПУ. Несколько медсестер уволились по собственному желанию. Опытная старшая медсестра с 10-летним стажем, формально выполняя свои обязанности, не стремится активно влиять на ситуацию.

Определить тип формирующегося конфликта:

1. Внутриличностный.
2. Межличностный.
3. Межгрупповой.
4. Межличностный и групповой.
5. Функциональный.
6. Дисфункциональный.

3 – занятия

1. Тема: Управление кадровыми ресурсами. Основы мотивации медицинских работников. Лидерство.

2. Цель: Разъяснение студентам управления кадровыми ресурсами.

3. Студент должен знать

- Управление КРЗ.
- Стили управления.
- Стимулирование медицинских работников.
- Понимание лидерства.

Студент должен уметь делать:

- Совместно со старшей медсестрой составить индивидуальный план работы для каждого сотрудника в повышении внутренней и внешней мотивации персонала.
- Проводить собрания со старшей медицинской сестрой.

4. Основные вопросы:

- Назовите стили управления?
- Один из инструментов реализации мотивационного механизма?

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		9 стр. из 36

- Качества, присущие лидеру:

5. Методы обучения и преподавания (малые группы, дискуссия, ситуационные задачи, работа в парах, презентации, кейс-стади и др.):

1. Анализ тематики с использованием вопросов по теме
2. Работа в малых группах
3. Использование ТСО (ПК, мультимедиа-проектор) презентация темы урока
4. Решение ситуационных задач
5. Решение тестов по теме

6. Литература: Смотреть последнюю страницу.

7. Контроль (тесты, задачи и др.)

Тесты:

1. Полное управление медицинскими организациями-это ... менеджмент.
 - A) главная
 - B) в здравоохранении
 - C) стратегический
 - D) функциональная
 - E) инновационный
2. Управление определенной сферой деятельности ЕСМ – это ... менеджмент.
 - A) функциональная
 - B) инновационный
 - C) голова
 - D) в здравоохранении
 - E) стратегический
3. Необходимость тестирования и внедрения новых методов диагностического контроля и лечения

- это...менеджмент.

 - A) инновационный
 - B) голова
 - C) в здравоохранении
 - D) стратегический
 - E) теории функциональности и маркетинга, управления качеством и отслеживания инноваций
4. Контроль потока в учреждении ... реализуемым путем:
 - A) заслушивание работников на производственных совещаниях
 - B) контроль за работой работников
 - C) обратная связь с начальниками
 - D) доклад на собраниях и совещаниях
 - E) высокая структура
5. Контроль – это:
 - A) вид управленческой деятельности при выполнении конкретных задач и достижении целей
 - B) вид услуг
 - C) контроль за работой лица в организации
 - D) контроль лица за выполнением индивидуальной работы
 - E) ежедневная проверка достижения целей и действий учреждения
6. Сокращение целевых организованных потребностей контроля.... .
 - A) создание организационной и социально-психологической ситуации для личности
 - B) создание социальной ситуации для личности

ONTUSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		10 стр. из 36

- С) создание организационной ситуации для лица
 D) совершенствование труда личности
 E) повышение квалификации лица
7. Контроль ... должен быть.
 A) объективный и гласный
 B) гласные и действия
 C) объективный, деловой, систематический, систематический и гласный
 D) систематический
 E) текущий
8. Принципы современного менеджмента:
 A) основной закон управления
 B) структура основной связи в системе
 C) структура основных отношений в системе
 D) основные свойства управленческой коммуникации с коммуникацией в системе
 E) наличие обязательной цели управления
9. В учреждении проводится итоговый контроль:
 A) до начала работы
 B) после завершения запланированных работ
 C) в процессе работы
 D) в удобное для босса время
 E) при достижении поставленной цели
10. В учреждении ведется текущий контроль:
 A. после окончания работы
 B. перед началом работы
 C. в процессе работы
 D. в удобное для босса время
 E. в удобное для коллектива время

Ситуационные задачи:

Задача №1

В терапевтическом отделении крупного ЛПУ в связи с трудными условиями работы и низкой оплатой труда снизилась исполнительская дисциплина медсестер, участились случаи опозданий на работу, невыходов на работу по псевдоуважительным причинам, уклонения от выполнения особо трудоемких и не престижных этапов работы с больными, увеличилось число осложнений, связанных с плохим уходом. Несколько медсестер уволились по собственному желанию. Опытная старшая медсестра с 10-летним стажем, формально выполняя свои обязанности, не стремится активно влиять на ситуацию.

Главная медсестра, зная о том, что в отделении работает студентка выпускного курса вечернего отделения ФВСО, предложила ей разработать план совместных мероприятий по исправлению ситуации в отделении. В присутствии старшей медсестры отделения главная медсестра пообещала, что в случае удачного исхода, снимет с должности действующую старшую медсестру и утвердит вместо нее студентку.

Действия главной медсестры можно трактовать как:

1. Делегирование полномочий
2. Юридическую коллизию
3. Этическую коллизию
4. Форму положительного стимулирования кадрового резерва
5. Форму негативного стимулирования старшей медсестры

Какие из этих определений наиболее значимы? Обоснуйте.

ONTUSTIK KAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		11 стр. из 36

Задача №2

В гинекологическом отделении крупного ЛПУ в связи с трудными условиями работы и низкой оплатой труда снизилась исполнительская дисциплина медсестер, участились случаи опозданий на работу, невыходов на работу по псевдоуважительным причинам, уклонения от выполнения особо трудоемких и не престижных этапов работы с больными, увеличилось число осложнений, связанных с плохим уходом. Несколько медсестер уволились по собственному желанию. В отделении работает инициативная студентка выпускного курса бакалавриата сестринского дела. Опытная старшая медсестра с 40-летним стажем, отличник здравоохранения, формально выполняя свои обязанности, не стремится активно влиять на ситуацию в отделении. Отношения между студенткой и старшей сестрой напряженные. Студентка подыскивает работу.

Каковы должны быть действия главной медсестры?

1. Поставить вопрос перед главным врачом о материальном стимулировании старшей медсестры.
2. Поставить вопрос перед главным врачом о материальном стимулировании рядовых медсестер.
3. Поставить вопрос перед главным врачом о снятии с должности старшей медсестры и назначении на эту должность студентки ФВСО.
4. Провести производственное собрание и строго предупредить медсестер о наложении дисциплинарных взысканий за нарушение производственной дисциплины.
5. Провести производственное собрание и уговорить медсестер повысить уровень исполнительской дисциплины, сославшись на скорое повышение зарплаты бюджетникам на правительственном уровне.
6. Разработать вместе со старшей сестрой план индивидуальной работы с каждой из медсестер с целью повышения внутренней и внешней мотивации сотрудника.

4 – занятия

1. Тема: Организация процесса материально-технического оснащения медицинских организаций. Стандартизация. Аккредитация.

2. Цель: Разъяснение студентам процесса материально-технического оснащения медицинских организаций.

3. Студент должен знать

- Понятие медицинской техники.
- Стандартизация.
- Аккредитация.

Студент должен уметь делать:

- Организация сестринского ухода
- Руководитель должен смотреть на ситуацию и всегда менять свое поведение в общении с сотрудниками.

4. Основные вопросы:

- Процесс материально-технического оснащения медицинских организаций:
- Какие существуют группы медицинской техники?
- Что такое стандартизация?
- Что такое аккредитация?

5. Методы обучения и преподавания (малые группы, дискуссия, ситуационные задачи, работа в парах, презентации, кейс-стади и др.):

1. Анализ тематики с использованием вопросов по теме

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		12 стр. из 36

2. Работа в малых группах
3. Использование ТСО (ПК, мультимедиа-проектор) презентация темы урока
4. Решение ситуационных задач
5. Решение тестов по теме

6. Литература: Смотреть последнюю страницу.

7. Контроль (тесты, задачи и др.)

Тесты:

1. Порядок принципов менеджмента ... рассматривается.
 - A) выполнение поставленной задачи всеми работниками
 - B) строгое исполнение коллективного договора и контракта со стороны администрации и работников
 - C) выполнение поставленной задачи менеджерами
 - D) выполнение поставленного задания работниками
 - E) полное подчинение сотрудников начальнику
2. Основная функция менеджмента ... является.
 - A) планирование
 - B) цены на кадры
 - C) учет
 - D) стимул
 - E) похвала
3. Принятие управленческих решений на основе анализа информации ... описывает.
 - A) технология менеджмента
 - B) выработка стратегии
 - C) коммуникационный процесс
 - D) процесс регулирования
 - E) тактика добычи
4. ... тенденция означает, что организация требует процесса планирования, организации, организации и контроля, чтобы достичь и сформулировать цель.
 - A) сущность управления
 - B) коммуникация
 - C) координация
 - D) регулирование
 - E) сущность стратегии
5. Управлять персоналом ... относится.
 - A) проведение кадровой политики
 - B) обучение рынка продаж
 - C) развитие производства
 - D) создание бизнес-проекта
 - E) управление казначейством
6. Основные требования к менеджеру на каждом уровне ...
 - A) умение управлять людьми.
 - B) анализ деятельности фирм – конкурентов.
 - C) развитие спроса на рынке.
 - D) ведение технологии производства.
 - E) определение качества продукции.
7. Особый вид деятельности, позволяющий объединить усилия работников организации по достижению общих целей, - это ...
 - A) менеджмент.
 - B) деятельность менеджмента.

ОНТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		
Методические рекомендации для практических занятий		№72/11 () 13 стр. из 36

- С) управление.
 D) экономика.
 E) маркетинговая деятельность.
8. Набор способов и средств осуществления управления – это ...
 A) менеджмент.
 B) деятельность менеджмента.
 C) управление.
 D) экономика.
 E) маркетинговая деятельность.
9. Вид управленческой деятельности, характеризующийся однородностью целей, действий и их подтипов,-это ...
 A) деятельность менеджмента.
 B) менеджмент.
 C) метод управления.
 D) роль менеджмента.
 E) цель менеджмента.
10. Способ воздействия на объект управления-это ...
 A) метод управления.
 B) менеджмент.
 C) деятельность менеджмента.
 D) цель менеджмента.
 E) системный менеджмент.

Ситуационные задачи:

Задача №1

Факультеты высшего сестринского образования пользуются повышенным интересом у медсестер. Несмотря на большие трудности при обучении без отрыва от производства, а также необходимость оплачивать образование, конкурс при поступлении не уменьшается. Мотивы поступления на факультет высшего сестринского образования у разных студентов могут отличаться.

Укажите, какие из них относятся к внутренним побудительным мотивам, а какие к внешним? Какая мотивация внутренняя или внешняя имеет наибольшие преимущества?

1. Иметь высшее образование престижно.
2. После окончания обучения имеется реальная возможность работать преподавателем медицинского колледжа.
3. Стремиться повысить свой профессиональный уровень.
4. По окончании вуза возможно продвижение по служебной лестнице.
5. По окончании вуза можно устроиться на хорошо оплачиваемую работу в одну из медицинских фирм или в частную клинику.
6. Наличие высшего образования позволит в дальнейшем реализовать свой творческий потенциал.

Задача №2

Перед руководителем любого уровня обычно встает вопрос, какой стиль управления избрать, чтобы наиболее быстро достигнуть поставленных целей.

Какие высказывания, на ваш взгляд, в большей степени соответствуют правильному поведению медсестры-менеджера?

1. Руководитель должен учитывать пожелания сотрудников и заботиться о них

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		14 стр. из 36

2. Руководитель должен постоянно напоминать сотрудникам, что на работе надо работать и конкретно указывать, что они должны делать.
3. Руководитель должен подстраиваться под ситуацию и постоянно менять стиль поведения с сотрудниками
4. Руководителю не нужно подстраиваться под ситуацию, т.к. сотрудники привыкают к определенному стилю управления и сами приспосабливаются к нему.

5 – занятия

1. Тема: Организация процесса материально-технического оснащения медицинских организаций. Лицензирование. Сертификация.

2. Цель: Обучение студентов принципам, методам, инструментам и формам управления организациями с целью повышения эффективности.

3. Студент должен знать

Понятие лицензирования.

Цель сертификации.

Присвоение и отзыв квалификационных категорий.

Студент должен уметь делать:

- Организация сестринского ухода
- Планирование работы медицинских сестер отделения

4. Основные вопросы:

- Каковы правила проведения сертификации специалистов в области здравоохранения?
- Цель сертификации:
- Что такое лицензирование?

5. Методы обучения и преподавания (малые группы, дискуссия, ситуационные задачи, работа в парах, презентации, кейс-стади и др.):

1. Анализ тематики с использованием вопросов по теме
2. Работа в малых группах
3. Использование ТСО (ПК, мультимедиалық проектор) презентация темы урока
4. Решение ситуационных задач
5. Решение тестов по теме

6. Литература: Смотреть последнюю страницу.

7. Контроль (тесты, задачи и др.)

Тесты:

1. Организационное управление это ...
 - A) управление людьми.
 - B) управление процессами производства.
 - C) управленческая деятельность.
 - D) управление технологическими процессами.
 - E) система управления.
2. Как функция менеджмента для выявления отклонений, возникающих в процессе функционирования организации ... позволяет.
 - A) контроль
 - B) планирование
 - C) организация
 - D) мотивация
 - E) руководство
3. Уровень управления ... означает

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		15 стр. из 36

- А) стадию подчинения в ответственности
 - В) вид ответственности
 - С) тип руководства
 - Д) тип подчинения
 - Е) стиль управления
4. Организационно-регулирующий инструмент менеджмента ... не засчитывается.
- А) система материального стимулирования
 - В) регламенты
 - С) нормы и нормативы
 - Д) приказы и распоряжения
 - Е) должностные инструкции к тактическому уровню управления ... относится.
- А) заместитель главного врача по медицинской части
- В) начальники подразделений, не имеющие подчиненных
- С) главный врач ЛПУ
- Д) заведующий отделениями, где у врачей есть свои предписания
- Е) рядовые врачи
5. Оперативному уровню управления ... относится.
- А) начальники подразделений, не имеющие подчиненных под командованием
 - В) главный врач ЛПУ
 - С) заместитель главного врача
 - Д) заведующий отделением врачей
 - Е) рядовые врачи
6. Принцип "подчинения общности индивидуального интереса" можно объяснить следующим понятием:
- А) начальник учреждения должен иметь личный интерес
 - В) интересы одного сотрудника должны преобладать над интересами всех сотрудников учреждения
 - С) заинтересованность менеджера подразделения должна преобладать над всеми сотрудниками учреждения
 - Д) интересы всех сотрудников в учреждении не должны преобладать над всеми сотрудниками
 - Е) ревность учреждения не должна быть приоритетом для всех сотрудников
7. Управление производством-это:
- А) научно-исследовательские работы, научно-конструкторские работы; обеспечение производственного развития; обеспечение продукцией; создание организационной структуры управления
 - В) обеспечение высококвалифицированными сотрудниками; централизация и децентрализованное управление; демократизация управления
 - С) знания по ноу-хау, м. м. н. конечного мышления
 - Д) хорошее обеспечение знаниями и структурой
 - Е) состояние рыночного управления
8. Медсестра как сестринский управляющий
- А) планирование и контроль сестринской деятельности
 - В) опирается на истинное будущее своей работы
 - С) создание условий для системности и развития организации
 - Д) мобилизует внутренние ресурсы
 - Е) все вышеперечисленное
9. Вид управленческой деятельности, характеризующийся однородностью целей, действий и их подтипов,-это ...

ONTÚSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		16 стр. из 36

- А) деятельность менеджмента.
 - В) менеджмент.
 - С) метод менеджмента.
 - Д) роль менеджмента.
 - Е) цель менеджмента.
10. Медсестра должна обладать управленческими способностями.
- А) педагогические способности
 - В) разговорная культура
 - С) высокой креативностью
 - Д) с базовыми психологическими знаниями
 - Е) с качеством вышеизложенного

Ситуационные задачи:

Задача №1

Для того, чтобы сроки и качество диагностики, лечения и ухода соответствовали принятым в медицине нормативам, необходим постоянный процесс наблюдения – контроль, с последующим внесением необходимых коррективов. Контроль является одной из функций управления. Однако процесс контроля часто воспринимается врачами и медсестрами негативно.

Какие из указанных положений, используемых для уменьшения негативных проявлений контроля, на ваш взгляд, ошибочны:

1. Сотрудник должен знать, что контроль направлен не на его личность, а на его производственную деятельность.
2. Контроль, по возможности, должен осуществляться скрытно, не демонстративно, чтобы не влиять на производственную деятельность, не волновать персонал и не дискредитировать его в глазах больных.
3. Контроль должен осуществляться за конечным результатом, а не за процессом выполнения.
4. Контроль должен быть регулярным, но выборочным.
5. Статус проверяющего и проверяемого не имеет значения для целей контроля.

Задача №2

Нарисуйте структуру управления сестринской службой на примере известной Вам крупной многопрофильной больницы.

Как, на Ваш взгляд, можно оптимизировать структуру управления сестринской службой?

6 – занятия

1. **Тема:** Организация административного контроля за деятельностью среднего и младшего медицинского персонала.
2. **Цель:** Ознакомление студентов с организацией административного контроля за деятельностью среднего и младшего медицинского персонала.
3. **Студент должен знать**
 - Контроль качества медицинских услуг.
 - Контроль персонала, оказывающего медицинские услуги (внутренний контроль качества).
 - Контроль потребителей медицинских услуг.

ONTUSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		17 стр. из 36

Студент должен уметь делать:

- Организация сестринского ухода
- Проводить дисциплинарные проверки медицинских сестер о порядке работы на производстве

4. Основные вопросы:

- Элементы контроля качества медицинской помощи?
- Административный контроль за деятельностью среднего и младшего медицинского персонала?
- Принятие решений.

5. Методы обучения и преподавания (малые группы, дискуссия, ситуационные задачи, работа в парах, презентации, кейс-стади и др.):

1. Анализ тематики с использованием вопросов по теме
2. Работа в малых группах
3. Использование ТСО (ПК, мультимедиа-проектор) презентация темы урока
4. Решение ситуационных задач
5. Решение тестов по теме

6. Литература: Смотреть последнюю страницу.

7. Контроль (тесты, задачи и др.)

Тесты:

1. Отношение к структурным конфликтам в медицинском учреждении:
 - А) конфликта не должно быть, потому что у начальника, у сотрудников должен быть удален путь, ведущий к конфликту
 - В) для разрешения конфликтов необходимо определить причину, направить ее на анализ и устранить
 - С) вышеперечисленное правление обнаружит конфликт и примет решение для всех
 - Д) все вышеперечисленное
 - Е) вышеперечисленное правление выявляет конфликт и делает выговор всем
2. Дисфункциональные конфликты:
 - А) между функциональными учреждениями
 - В) нарушение выполнения системы
 - С) конфликты в решении проблемы
 - Д) снижение групповых слияний
 - Е) конфликты при выполнении задания
3. Наиболее систематические пути разрешения межличностных конфликтов:
 - А) метод компромисса
 - В) метод признания
 - С) метод отклонения
 - Д) метод решения проблемы
 - Е) метод погашения
4. Противостояние двух начальников одному рабочему:
 - А) внутриличностный
 - В) межличностный
 - С) между лицами и коллегами
 - Д) между лицами с партнерами
 - Е) внутригрупповой
5. Дисциплинарного восстановления:
 - А) Примечание, выговор, строгий выговор, расторжение трудового договора по желанию работодателя

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		18 стр. из 36

- Б) б) замечание, замечание, выговор, строгий выговор, увольнение
 С) В) замечание, выговор, строгий выговор, расторжение трудового договора
 Д) Г) выговор, расторжение индивидуального трудового договора
 Е) Д) предупреждение, строгий выговор, расторжение трудового договора
 6. Когда человек пытается уйти от напряжения, то стиль - это то, что он проецирует...
 А) отклонение.
 Б) улучшение отношений.
 С) непроизвольное убеждение.
 Д) согласие.
 Е) решение проблемы.
 7. К методу сбора первичных данных ...относится.
 А) сбор точных данных
 Б) первичные медицинские документы
 С) журнал подразделения
 Д) анкета пациентов
 Е) прямой контроль
 8. Научные основы менеджмента...составляет
 А) сумма управленческих знаний
 Б) работа научного учреждения
 С) сборник научных трудов
 Д) исследовательская работа
 Е) творческая работа
 9. Основная функция менеджмента является....
 А) планирование
 Б) цены на кадры
 С) учет
 Д) стимул
 Е) похвала
 10. Защитная реакция организма на условия окружающей среды это -... .
 А) стресс
 Б) повышение настроения
 С) обморок
 Д) настроение
 Е) гнев

Ситуационные задачи: Задача №1

Структура управления сестринскими кадрами в ЛПУ является линейной, двухуровневой и имеет горизонтальную форму. Нарисуйте ее.

Достоинствами такой структуры являются ...

Недостатками такой структуры являются ...

Предложите и обоснуйте оптимальную структуру управления сестринской службой на современном этапе.

Задача №2

Больная, Мария Ивановна, 70 лет, доставлена в экстренном порядке фельдшером скорой помощи после осмотра на дому в отделение гнойной хирургии крупной многопрофильной больницы с предварительным диагнозом: «Флегмона левой стопы. Сахарный диабет». Фельдшер с помощью водителя довел больную от машины до хирургического кабинета, усадил ее на кушетку в коридоре, передал медсестре хирургического кабинета направление

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		19 стр. из 36

на госпитализацию и уехал. На словах фельдшер сказала, что бабушка похоже слегка пьяна, т.к. от нее пахнет вином и речь несвязная (дело было накануне 8 марта в 13-00).

Не осмотрев больную, медсестра позвонила в ординаторскую гнойного отделения, пригласила врача-хирурга в приемный покой, сообщив ему, что: «Привезли пьяную старуху с флегмоной» и занялась оформлением журнала регистрации госпитализированных больных. Врач, сказал, что заканчивает оформление истории болезни предыдущего больного и после этого спустится в приемный покой. Спустя 15 минут после этого через приемный покой случайно проходила главная медсестра больницы. В коридоре приемного покоя она обнаружила больную, лежащую на кушетке без сознания. Открыв дверь кабинета, главная медсестра в громких, нелицеприятных выражениях высказалась в адрес медсестры, одновременно требуя срочно вызвать старшую медсестру приемного покоя. Медсестра в слезах выбежала из кабинета и из приемного покоя. Вдогонку главная медсестра пообещала уволить медсестру за плохую работу. Затем главная медсестра прошла в кабинет старшей медсестры приемного покоя, которая в это время беседовала с другими медсестрами и стала отчитывать ее за плохую организацию работы приемного отделения. Не понимая, чем вызвано такое некорректное отношение со стороны главной медсестры, старшая сестра пыталась оправдаться в глазах начальства и присутствующих подчиненных, но это только способствовало росту психологического напряжения и развитию конфликтной ситуации.

Врач подошел к кабинету через 25 мин. с момента вызова. Больная по-прежнему лежала на кушетке без сознания. Беглого осмотра было достаточно, чтобы диагностировать гипергликемическую кому. Медсестры в кабинете не оказалось. В кабинете старшей медсестры продолжались взаимные упреки и угрозы. В конфликте участвовали все медсестры приемного покоя. Врач вспылил и, не выбирая выражений, потребовал срочно вызвать лаборанта, взять кровь на сахар, мочу на ацетон, срочно вызвать на консультацию реаниматолога, эндокринолога, срочно сделать ЭКГ, измерить АД, раздеть больную для общего осмотра и осмотра пораженной конечности и срочно перевести больную в противошоковую палату (реанимационный зал) приемного покоя. Выступление врача в еще большей степени дезорганизовало работу приемного покоя. В результате больную перевели в реанимационное отделение, где она, не приходя в сознание, несмотря на проведенную терапию умерла. Причина смерти – некомпенсированный диабетический кетоацидоз.

Назовите лечебно-диагностические ошибки в действиях фельдшера.

7 – занятия

1. **Тема:** Стратегический план работы главной (старшей) медицинской сестры.
2. **Цель:** Ознакомление студентов со Стратегическим планом работы главной (старшей) медицинской сестры.
3. **Студент должен знать**
 - Понятие, функции стратегического планирования.
 - Стратегия эффективного менеджмента.
- Студент должен уметь делать:**
 - Осуществлять надзор за работой старших медицинских сестер
 - Структура управления сестринскими кадрами в ЛПУ
4. **Основные вопросы:**
 - Что относится к стратегии управления?
 - Стратегия эффективного менеджмента.

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		20 стр. из 36

5. Методы обучения и преподавания (малые группы, дискуссия, ситуационные задачи, работа в парах, презентации, кейс-стади и др.):

1. Анализ тематики с использованием вопросов по теме
2. Работа с подгруппами
3. Использование ТСО (ПК, мультимедиалық проектор) презентация темы урока
4. Решение ситуационных задач
5. Решение тестов по теме

6. Литература: Смотреть последнюю страницу.

7. Контроль (тесты, задачи и др.)

Тесты:

1. Правильный процесс передачи полномочий при выполнении специального задания от старшего начальника к начальнику, который меньше:
 - A) избирается новый начальник, и ему делегируются полномочия и вся ответственность
 - B) ответственность передается младшему начальнику
 - C) полномочия и обязанности передаются младшему начальнику
 - D) полномочия передаются младшему начальнику, а вся ответственность берет на себя старший начальник.
 - E) полномочия передаются младшему начальнику, и вся ответственность берет на себя низший начальник.
2. Тип планирования в зависимости от содержания, цели и задачи:
 - A) долгосрочный
 - B) предварительный и текущий
 - C) стратегические и текущие
 - D) рациональные и перспективные
 - E) стратегические и перспективные
3. Принцип обязательной ответственности в охране здоровья населения:
 - A) ответственность больницы по системе ПМСП
 - B) территориальная и Республиканская ответственность уполномоченных органов
 - C) ответственность пациента и его семьи
 - D) государственная и гражданская ответственность
 - E) ответственность органа здравоохранения за весь период правления
4. Уровень управления означает ...
 - A) стадию подчинения в ответственности
 - B) вид ответственности
 - C) тип руководства
 - D) тип подчинения
 - E) стиль управления
5. Менеджмент – это... наука, изучающая
 - A) управление интеллектуальными, финансовыми, сырьевыми и материальными ресурсами
 - B) рыночных отношений
 - C) способы финансирования системы здравоохранения
 - D) структуру рынка
 - E) экономики здравоохранения
6. Принципы современного менеджмента:
 - A) основной закон управления
 - B) структура основной связи в системе
 - C) структура основных отношений в системе
 - D) основные свойства управленческой коммуникации с коммуникацией в системе
 - E) иметь обязательную цель управления

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		21 стр. из 36

7. Какой-то основной тип управления системой

- A) принцип, который определяют рыночные условия хозяйствования
- B) методы управления
- C) система менеджмента
- D) финансовые ресурсы
- E) объект менеджмента

8. Составляет основу системы управления:

- A) целевое назначение, полномочия, функция управления, система управления
- B) управление наукой, идеология управления
- C) Группа-административные, экономические, социально-психологические, человеческие линейные факторы и технологическое управление
- D) планово-директивное, маркетинговое, целевое, программно-целевое управление
- E) регламент-постоянно, постоянно

9. В "Законе Республики Казахстан О труде" работник – это:

- A) юридическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с работодателем
- B) физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с работодателем и исполняющее индивидуальное трудовое соглашение
- C) член Профессионального союза
- D) физическое лицо, достигшее 21 года
- E) кандидат на достойную должность

10. Медицинская помощь-это:

- A) меры медицинской и медицинской помощи в охране здоровья населения
- B) меры медицинской помощи в охране здоровья населения
- C) в соответствии со стандартами медицинской деятельности, направленной на укрепление и сохранение здоровья населения
- D) медицинская помощь специализированных специалистов, направленная на улучшение здоровья
- E) предоставляемая медицинская помощь медицинскими организациями, направленная на укрепление здоровья

Ситуационные задачи:

Задача №1

Больная, Мария Ивановна, 70 лет, доставлена в экстренном порядке фельдшером скорой помощи после осмотра на дому в отделение гнойной хирургии крупной многопрофильной больницы с предварительным диагнозом: «Флегмона левой стопы. Сахарный диабет». Фельдшер с помощью водителя довел больную от машины до хирургического кабинета, усадил ее на кушетку в коридоре, передал медсестре хирургического кабинета направление на госпитализацию и уехал. На словах фельдшер сказала, что бабушка похоже слегка пьяна, т.к. от нее пахнет вином и речь несвязная (дело было накануне 8 марта в 13-00).

Не осмотрев больную, медсестра позвонила в ординаторскую гнойного отделения, пригласила врача-хирурга в приемный покой, сообщив ему, что: «Привезли пьяную старуху с флегмоной» и занялась оформлением журнала регистрации госпитализированных больных. Врач, сказал, что заканчивает оформление истории болезни предыдущего больного и после этого спустится в приемный покой. Спустя 15 минут после этого через приемный покой случайно проходила главная медсестра больницы. В коридоре приемного покоя она обнаружила больную, лежащую на кушетке без сознания. Открыв дверь кабинета, главная медсестра в громких, нелицеприятных выражениях высказалась в адрес медсестры, одновременно требуя срочно вызвать старшую медсестру приемного покоя. Медсестра в слезах выбежала из кабинета и из приемного покоя. Вдогонку главная

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		22 стр. из 36

медсестра пообещала уволить медсестру за плохую работу. Затем главная медсестра прошла в кабинет старшей медсестры приемного покоя, которая в это время беседовала с другими медсестрами и стала отчитывать ее за плохую организацию работы приемного отделения. Не понимая, чем вызвано такое некорректное отношение со стороны главной медсестры, старшая сестра пыталась оправдаться в глазах начальства и присутствующих подчиненных, но это только способствовало росту психологического напряжения и развитию конфликтной ситуации.

Врач подошел к кабинету через 25 мин. с момента вызова. Больная по-прежнему лежала на кушетке без сознания. Беглого осмотра было достаточно, чтобы диагностировать гипергликемическую кому. Медсестры в кабинете не оказалось. В кабинете старшей медсестры продолжались взаимные упреки и угрозы. В конфликте участвовали все медсестры приемного покоя. Врач вспыхнул и, не выбирая выражений, потребовал срочно вызвать лаборанта, взять кровь на сахар, мочу на ацетон, срочно вызвать на консультацию реаниматолога, эндокринолога, срочно сделать ЭКГ, измерить АД, раздеть больную для общего осмотра и осмотра пораженной конечности и срочно перевести в противошоковую палату (реанимационный зал) приемного покоя. Выступление врача в еще большей степени дезорганизовало работу приемного покоя. В результате больную перевели в реанимационное отделение, где она, не приходя в сознание, несмотря на проведенную терапию умерла. Причина смерти – некомпенсированный диабетический кетоацидоз.

Назовите организационные ошибки главной медсестры ЛПУ.

Задача №2

Больная, Мария Ивановна, 70 лет, доставлена в экстренном порядке фельдшером скорой помощи после осмотра на дому в отделение гнойной хирургии крупной многопрофильной больницы с предварительным диагнозом: «Флегмона левой стопы. Сахарный диабет». Фельдшер с помощью водителя довел больную от машины до хирургического кабинета, усадил ее на кушетку в коридоре, передал медсестре хирургического кабинета направление на госпитализацию и уехал. На словах фельдшер сказала, что бабушка похоже слегка пьяна, т.к. от нее пахнет вином и речь несвязная (дело было накануне 8 марта в 13-00).

Не осмотрев больную, медсестра позвонила в ординаторскую гнойного отделения, пригласила врача-хирурга в приемный покой, сообщив ему, что: «Привезли пьяную старуху с флегмоной» и занялась оформлением журнала регистрации госпитализированных больных. Врач, сказал, что заканчивает оформление истории болезни предыдущего больного и после этого спустится в приемный покой. Спустя 15 минут после этого через приемный покой случайно проходила главная медсестра больницы. В коридоре приемного покоя она обнаружила больную, лежащую на кушетке без сознания. Открыв дверь кабинета, главная медсестра в громких, нелестных выражениях высказалась в адрес медсестры, одновременно требуя срочно вызвать старшую медсестру приемного покоя. Медсестра в слезах выбежала из кабинета и из приемного покоя. Вдогонку главная медсестра пообещала уволить медсестру за плохую работу. Затем главная медсестра прошла в кабинет старшей медсестры приемного покоя, которая в это время беседовала с другими медсестрами и стала отчитывать ее за плохую организацию работы приемного отделения. Не понимая, чем вызвано такое некорректное отношение со стороны главной медсестры, старшая сестра пыталась оправдаться в глазах начальства и присутствующих подчиненных, но это только способствовало росту психологического напряжения и развитию конфликтной ситуации.

Врач подошел к кабинету через 25 мин. с момента вызова. Больная по-прежнему лежала на кушетке без сознания. Беглого осмотра было достаточно, чтобы диагностировать гипергликемическую кому. Медсестры в кабинете не оказалось. В кабинете старшей

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		23 стр. из 36

медсестры продолжали взаимные упреки и угрозы. В конфликте участвовали все медсестры приемного покоя. Врач вспылал и, не выбирая выражений, потребовал срочно вызвать лаборанта, взять кровь на сахар, мочу на ацетон, срочно вызвать на консультацию реаниматолога, эндокринолога, срочно сделать ЭКГ, измерить АД, раздеть больную для общего осмотра и осмотра пораженной конечности и срочно перевести в противошоковую палату (реанимационный зал) приемного покоя. Выступление врача в еще большей степени дезорганизовало работу приемного покоя. В результате больную перевели в реанимационное отделение, где она, не приходя в сознание, несмотря на проведенную терапию умерла. Причина смерти – некомпенсированный диабетический кетоацидоз.

Определите тип конфликта.

1. Внутриличностный
2. Межличностный
3. Межгрупповой
4. Межличностный и групповой
5. Функциональный
6. Дисфункциональный

Как должна была поступить главная медсестра?

8 – занятия

1. Тема: Маркетинг в сестринском деле.

2. Цель: Познакомить студентов с принципами маркетинга в сестринском деле, построения системы управления ресурсами (трудовыми, материальными) в различных организациях.

3. Студент должен знать

- Маркетинг в здравоохранении.
- Маркетинг в сестринском деле.

Студент должен уметь делать:

- Организация сестринского ухода
- Организация совета старших медсестер

4. Основные вопросы:

- На сколько направлений условно можно разделить маркетинг в здравоохранении?
- Разница в медицинском маркетинге?

5. Методы обучения и преподавания (малые группы, дискуссия, ситуационные задачи, работа в парах, презентации, кейс-стади и др.):

1. Анализ тематики с использованием вопросов по теме.
2. Работа в малых группах.
3. Использование ТСО (ПК, мультимедиа-проектор) презентация темы урока.
4. Решение ситуационных задач.
5. Решение тестов по теме.

6. Литература: Смотреть последнюю страницу.

7. Контроль (тесты, задачи и др.)

Тесты:

1. Управление конкурентоспособностью предприятия ... - я не знаю, - сказал он, - я хочу, чтобы ты мог воспользоваться конкурентным преимуществом.

- A) внутренние факторы и внешние
- B) внутренние и моральные
- C) внутренний и культурный
- D) моральные и этические

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		24 стр. из 36

Е) экстерьер и мораль

2. Преимущества конкурентного контроля:

А) ориентация на достижение успеха на рынке; стремление закрепиться на рынке; противостоять внешним угрозам; поиск альтернативных вариантов;

В) ориентация только на получение дохода на рынке; незнание внешнего риска;

С) ориентация на достижение успеха на рынке; стремление закрепиться на рынке; незнание опасности;

Д) стремление закрепиться на рынке; незнание опасности;

Е) ориентация на достижение успеха на рынке; стремление закрепиться на рынке; противостоять внешним угрозам; поиск интегральных вариантов;

3. Разработка и реализация системы конкурентоспособности организации

во время ... необходимо использовать.

А) управленческое решение, стратегический план

В) стратегический менеджмент и маркетинг, управленческое решение

С) стратегический менеджмент и маркетинг, стратегический план

Д) теории управления качеством и надзора за инновациями, стратегический план

Е) теории стратегического управления и маркетинга, управления качеством и надзора за инновациями

4. Проектного управления это

А) позволяет достичь цели планомерно.

В) позволяет многим компаниям достичь высшего уровня бизнеса и сэкономить свои ресурсы.

С) позволяет создать конкурентоспособную команду.

Д) позволяет правильно составить и реализовать стратегический план.

Е) позволяет членам команды быстро усваиваться, работать вместе.

5. Управление –это

А) целенаправленное системное воздействие на людей в коллективе и отдельных лиц в процессе их совместной работы

В) систематическое воздействие на людей в коллективе и отдельных лиц в процессе их совместной работы

С) целенаправленное воздействие на людей в коллективе и отдельных лиц в процессе их совместной работы

Д) знание производства, терен-мышление

Е) совершенствование труда, мотивация персонала

6. утверждал «Управление-это предвидение и планирование, организация, указание, координация и контроль».

А) Файоль

В) Мэйо

С) Фоллет

Д) Тейлор

Е) Лайкерт

7. считается исходным пунктом управления.

А) формирование управления и выбор цели

В) анализ внешней среды

С) определение цели

Д) мотивация

Е) планирование

8. Государственный контроль и надзор проводится в среде:

А) оказание медицинской помощи

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		25 стр. из 36

В) оказание медицинской помощи; санитарно-эпидемиологического согласия населения; обращения лекарственных средств, мед.назначения и мед.техники

С) оказание медицинской помощи; санитарно-эпидемиологического согласия населения; применение лекарственных средств

Д) оказание медицинской помощи; санитарно-эпидемиологическое согласие населения; применение лекарственных средств; мед. санитарно - эпидемиологического соглашения населения и фармацевтического образования

9. Оказание медицинских услуг объекту государственного контроля:

А) оказание медицинских услуг физическими и юридическими лицами

В) стандарты здравоохранения

С) деятельность медицинских организаций независимо от формы собственности

Д) медицинская помощь, предоставляемая только в медицинских учреждениях

Е) протокол диагностики и лечения

10. Осмотр объекта государственного контроля на предмет лекарственных препаратов, медицинских назначений и медицинской техники:

А) открытие лекарств

В) производство лекарственных средств

С) применение лекарственных средств, медицинские назначения и медицинская техника

Д) производство и применение лекарственных средств, соответствующих медицинскому назначению

Е) соблюдение нормативных правовых актов, стандартов, правил и правил, правил применения лекарственных средств и медицинской техники

Ситуационные задачи:

Задача №1

Больная Татьяна Петровна, 74 лет, обратилась в подиатрический кабинет Городского диабетологического центра на базе крупной клинической больницы с жалобами на появление около 2 недель назад язвенного дефекта на подошве правой стопы. Появление язвы связывает с потертостью, которая возникла после покупки новых туфель, которые ей немного жмут. При обращении в подиатрический кабинет больная, в первую очередь, была осмотрена подиатрической медицинской сестрой, которая провела первичное обследование и оформление сестринской истории болезни, выставила сестринские диагнозы, составила план сестринских вмешательств. Подиатрическая сестра составила сестринскую историю болезни на компьютере, внесла данные о больной в компьютерную базу данных и регистр больных с сахарным диабетом. После этого Татьяна Петровна с сестринской историей болезни была направлена к врачам-специалистам для консультации. После осмотра специалистов она вернулась в подиатрический кабинет. От предложенной хирургом госпитализации она отказалась, решив лечиться на дому. Подиатрическая медсестра доложила о больной менеджеру сестринской бригады, и больная была взята под наблюдение и оказание патронажного ухода и помощи на дому.

Какие этапы сестринского процесса, с позиций менеджмента, не отражены в задаче?

Задача №2

Штаты Городского диабетологического центра (ГДЦ)

Заведующий ГДЦ

Врачебная команда

Медсестринская команда

Вспомогательный персонал

ONTUSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		26 стр. из 36

Эндокринолог-диабетолог	Заведующий школой для диабетиков	Оператор ЭВМ (база данных – регистр)
Хирург гнойного отд.	(выпускница факультета сестринского дела)	
Ангиохирург	Менеджер сестринской бригады	
Ортопед	(выпускник бакалавриата СД)	
Окулист	Подиатрическая медсестра	
Невролог	Патронажная медсестра	
Кардиолог	Социальный работник	
Подиатр		

Структура управления подиатрическим кабинетом



1. К какому уровню управления организации (ГДЦ) относится заведующий ГДЦ, врач-подиатр, менеджер сестринской бригады, патронажная медсестра?
2. К какой форме относится структура управления кабинетом диабетической стопы ГДЦ?

9 – занятия

1. **Тема:** Законодательство в области сестринской практики. Права и обязанности медсестер. Формулярная система.
 2. **Цель:** Предоставление студентам полной информации о законодательстве в области сестринской практики, правах и обязанностях медицинских сестер, формулярной системе.
 3. **Студент должен знать**
 - Что такое медицинское право?
 - Обязанности медицинской сестры.
- Студент должен уметь делать:**

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		27 стр. из 36

- Организация сестринского ухода
- Стимулирование работы медицинских сестер

4. Основные вопросы:

- Медицинское право?
- Обязанности медицинской сестры?

5. Методы обучения и преподавания (малые группы, дискуссия, ситуационные задачи, работа в парах, презентации, кейс-стади и др.):

1. Анализ тематики с использованием вопросов по теме
2. Работа в малых группах
3. Использование ТСО (ПК, мультимедиалық проектор) презентация темы урока
4. Решение ситуационных задач
5. Решение тестов по теме

6. Литература: Смотреть последнюю страницу.

7. Контроль (тесты, задачи и др.)

Тесты:

1. Кадровая служба предприятия -..... .

- А) совокупность специальных структурных подразделений, включая должностных лиц, решивших управлять предприятием по выбранной политике в рамках управления
- В) обеспечение учреждения кадрами, организация их эффективного использования
- С) организация системы управления персоналом
- Д) стратегический фактор, определяющий будущее организации
- Е) функциональная среда деятельности, ее проблема-обеспечение предприятия кадрами в нужное время, в нужном количестве и требуемого качества, их правильное размещение и стимулирование

2. Управление персоналом:

- А) функциональная среда деятельности, обеспечение предприятия кадрами в нужное время, в нужном количестве и требуемого качества, их правильное размещение и стимулирование
- В) организация системы управления персоналом
- С) стратегический фактор, определяющий будущее организации
- Д) совокупность специальных структурных подразделений, включая должностных лиц, решивших управлять предприятием по выбранной политике в рамках управления
- Е) обеспечение учреждения кадрами, организация их эффективного использования

3. основная цель системы управления персоналом:

- А) обеспечение учреждения кадрами, организация их эффективного использования, профессиональное и социальное развитие
- В) обеспечение кадрами требуемого качества, организация системы управления персоналом
- С) работа с кадрами, увеличение их количества
- Д) организация метода подбора кадров
- Е) организация системы управления персоналом

4. оценка хода работ преследует цели.

- А) административная, информационная и мотивационная
- В) административные, уголовные и гражданские
- С) криминальная, информационная и мотивационная
- Д) гражданская, информационная и мотивационная
- Е) мотивационные, административные и уголовные

5. пути определения деловых качеств работника учреждения:

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		28 стр. из 36

А) оценочная карта, проверочные листы, сравнение "эталона" с сотрудником, сравнение деловых качеств

В) передача» эталона " сотруднику, сравнение деловых качеств

С) сравнение деловых качеств, расстановка сотрудников

Д) заполнение оценочной карты, работа на карте

Е) не смотреть на модель работы, а смотреть только на результат

6. оценка деловых качеств – это..... .

А) плановая оценка работником качества труда

В) плановая оценка морального качества работника

С) плановая оценка сотрудником качества отношений

Д) плановая оценка этического качества работника

Е) плановая оценка качества работника, включая его поведение

7. одна из наиболее частых причин возбуждения работников по службе:

А) расширение опыта работника, чтобы рядовой работник мог перейти на должность мастера, а низшее звено-на должность руководителя среднего звена

В) трудоустройство работника на работу с удовлетворением руководителя

С) замена работника независимо от его деловитости

Д) переключение работы, поскольку сотрудники могут переключаться между собой

Е) перевод рядового работника для проведения испытаний на должность мастера

8. система, реализующая функции управления персоналом, называется.

А) система управления персоналом организации

В) система подготовки персонала организации

С) система подбора персонала организации

Д) система оценки персонала организации

Е) система надзора за персоналом организации

9. важнейшим этапом в процессе построения организационной структуры системы управления персоналом является ее.

А) формирование связей между подсистемами

В) формирование связей между руководителями

С) регулирование отношений между сотрудниками

Д) определение делового ранга сотрудников

Е) разрешение напряженности между сотрудниками

10. аспекты управления персоналом:

А) технико-технологический аспект, организационно-экономический аспект, правовой аспект, социально-психологический аспект, педагогический аспект

В) технико-технологический аспект, организационно-экономический аспект, административный аспект

С) технико-технологический аспект, организационно-экономический аспект, административный аспект, социально-психологический аспект, педагогический аспект

Д) социально-психологический аспект, педагогический аспект, правовой аспект, административный аспект

Е) административный аспект, технико-технологический аспект, правовой аспект, социально-психологический аспект, педагогический аспект

Ситуационные задачи:

Задача №1

Директор Городского диагностического центра Татьяна Михайловна приняла решение о необходимости введения штатной должности своего заместителя по маркетингу. Это было связано с тем, что увеличивающийся объем работы стал отражаться на ее качестве. Татьяна

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		29 стр. из 36

Михайловна понимала, что за ежедневной «текучкой» начинает упускать из виду наиболее важные проблемы, которые следовало решать. Круг потенциальных кандидатов быстро сузился до двух сотрудников. Первой была подруга Елена Николаевна; с ней они вместе учились, доверяли друг другу, дружили семьями. Как специалист Елена Николаевна была исполнительным и вполне квалифицированным работником. Ей не хватало, по мнению Татьяны Михайловны, творческой «жилки», энергичности и настойчивости в достижении поставленных целей.

Другой кандидатурой была Ольга, которая после окончания бакалавриата сестринского дела работала в центре медсестрой. Обладая острым умом и будучи чрезвычайно динамичной, Ольга очень быстро стала квалифицированным работником и прекрасно вписалась в коллектив. Татьяна Михайловна полагала, что Ольге не хватало лишь усидчивости. Неоднократно по собственной инициативе Ольга предлагала Татьяне Михайловне оригинальные решения возникающих проблем, с помощью которых удавалось достичь значительных результатов.

Кому, по Вашему мнению, следует отдать предпочтение в решении вопроса о заместителе по маркетингу: подруге Елене Николаевне или молодой сотруднице Ольге? Поясните Ваше решение.

Какими качествами, прежде всего, должен обладать менеджер по маркетингу?

Задача №2

Директор Городского диагностического центра Татьяна Михайловна приняла решение о необходимости введения штатной должности своего заместителя по маркетингу. Это было связано с тем, что увеличивающийся объем работы стал отражаться на ее качестве. Татьяна Михайловна понимала, что за ежедневной «текучкой» начинает упускать из виду наиболее важные проблемы, которые следовало решать. Круг потенциальных кандидатов быстро сузился до двух сотрудников. Не желая принимать единоличное решение, Т.М. предложила на административном совете, куда входят ее заместители и главные специалисты, обсудить кандидатуры и принять групповое решение.

Какие типы решений Вы можете назвать? Кратко охарактеризуйте групповые методы принятия решений.

10 – занятия

1. Тема: Основы конфликтологии. Управление изменениями, рисками.

2. Цель: Дать студентам представление о современных подходах к управлению конфликтами в организации

3. Студент должен знать

- Управление конфликтами.
- Овладение конфликтной ситуацией как методом ее разрешения.

Студент должен уметь делать:

Управление конфликтами

Умение справляться с конфликтной ситуацией

4. Основные вопросы:

- 1. Специфика управления конфликтами.
- 2. Пути разрешения конфликтов.

5. Методы обучения и преподавания (малые группы, дискуссия, ситуационные задачи, работа в парах, презентации, кейс-стади и др.):

1. Анализ тематики с использованием вопросов по теме.

ONTUSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		
Методические рекомендации для практических занятий		№72/11 () 30 стр. из 36

2. Работа в малых группах.
3. Использование ТСО (ПК, мультимедиа-проектор) презентация темы урока.
4. Решение ситуационных задач.
5. Решение тестов по теме.

6. Литература:

1. Мейірбике ісіндегі менеджмент [Мәтін] : оқу құралы / К. Ш. Сыздыкова [т. б.]. - Қарағанды : АҚНҰР, 2019. - 246 б. с
2. Хамзина, Н. К. Менеджмент в сестринском деле: учеб. пособие 2-е изд. – Алматы : Эверо, 2015. – 196 с.
3. Дәріс кешені «Мейірбике ісіндегі менеджмент» пәні бойынша: дәріс кешені Мейірбике ісі кафедрасы анестезиология және реаниматология курсымен. – Шымкент : ОҚМФА, 2015. – 42бет.
4. Денсаулық сақтаудағы менеджмент [Мәтін] : дәрістік топтама / Ж. С. Төлебаев [ж/б.]. - Алматы : АҚНҰР, 2016. - 258 бет. с
5. Сыздыкова, К. Ш. Экономика и маркетинг в здравоохранении [Текст] : учебное пособие / К. Ш. Сыздыкова, Ж. С. Тулебаев, Э. А. Актуреева. - Алматы : ИП "Акнұр", 2015. - 274 с.
6. Сыздыкова, К. Ш. Менеджмент в здравоохранении [Текст] : учебное пособие / К. Ш. Сыздыкова, А. Р. Рыскулова, Ж. С. Тулебаев. - Алматы : ИП Изд-во "Акнұр", 2015. - 236 с.
7. Сыздыкова К.Ш., Ж.С. Тулебаев и др. Мейірбике ісіндегі менеджмент. Оқу құралы. 2017/<https://aknurpress.kz/login>
8. Сыздыкова К.Ш., Ж.С. Тулебаев. и др. Менеджмент в сестринском деле: учебное пособие. 2017/<https://aknurpress.kz/login>
9. Сыздыкова К.Ш., Тулебаев Ж.С., Рыскулова А.Р. , 2019/<https://aknurpress.kz/login>
10. Виханский, Олег Самуилович
11. Менеджмент [Электронный ресурс] : учебник / О. С. Виханский, А. И. Наумов. - 5-е изд., стереотипное - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2014. - 576 с. - <http://elibr.kaznu.kz/>
12. Монтгомери, Дуглас К.
13. Сапаны бақылаудың статистикалық әдістері [Мәтін] : заманауи кіріспе : оқулық / Д. Монтгомери ; [ағылшын тіл. ауд.: С. Ж. Айжамбаева, Г. Ө. Мұқатай] ; ҚР Білім және ғылым м-гі. - 7-бас. - Алматы : Дәуір, 2017 . . - ISBN 978-601-217-637-7. 2-т. - 400 б. - <http://elibr.kaznu.kz/>
14. 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.elibr.kz/ru/search/read_book/431/

7. Контроль (тесты, задачи и др.)

Тесты:

- 1.» управление всем процессом и явлением в виде целой системы, рассматривающей новое качество и функцию, и ее составителя " - это:
 - А) поведенческий подход
 - Б) процессный подход
 - В)ситуационный подход
 - Г) системный подход
 - Д) текущий подход
- 2.Черный конфликт как устроен конфликт между двумя руководителями на одного работника по иску.
 - А) внутриличностные
 - Б) индивидуальный интервал
 - В) между человеком и группой
 - Г) между коллективом и человеком

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		31 стр. из 36

Д) внутригрупповой

3. составляет основную систему управления:

А) целеполагание, полномочия, функции управления, звенья системы управления

Б) соответствие науке управления, идеологии управления

В) группа-административный, экономический, социально-психологический, человеческий фактор и технологическое управление

Г) планоно – законодательное, вид маркетинга, целевое, программно – целевое управление

Д) планоно – регулирующее, распределительное

4. управление системой здравоохранения экономическим методом

А) на основе строгого контроля

Б) на основе психологического разоблачения

В) законодательным методом, основанным на управлении

Г) в связи с экономическими

Д) это возмездие обязанностей сотрудников

5. Управление социально-психологическим методом:

А) политика и пути общения, развивающиеся в трудовом коллективе, влияющие на личные отношения, а также выражающие социальную тенденцию

Б) особые пути, развивающиеся в трудовом коллективе, влияющие на личные отношения, а также социальные тенденции

В) развитие контроля, развивающегося в трудовом коллективе, влияющего на личные отношения, означает пути, а также социальную тенденцию

Г) связанные с участием экономических стимулов

Д) отражающие обязанности этих работников

6. Управление собой-это:

А) право на добровольное принятие решений на местном уровне

Б) централизованное принятие решений

В) исполнение решения характеризуется строгим контролем управления центрального аппарата

Г) плановые документы ограничиваются строгим выполнением высших управленческих звеньев

Д) социально-экономические отношения работников на высоком уровне характеризуется формализмом

7. Какой из указанных ответов относится к управляющей ссылке?

8. а) структурное подразделение

Б) управляющие шаги

В) Высший административный аппарат

Г) рабочее место

Д) вся организация

9. кто овладевает высшим уровнем управления?

А) директор отдела

Б) Президент

В) начальник отдела

Г) управляющий бригадой

Д) менеджер среднего звена

10. Какую деятельность обеспечивает взаимодействие и взаимодействие системы управления в организации?

А) планирование

Б) организация

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		32 стр. из 36

В) мотивация

Г) коммуникация

11. какая связь будет между подразделениями состава организационного управления? А) прямой

Б) горизонтальный

В) функциональный

Г) Все вышеперечисленное

Ситуационные задачи:

Задача №1

Сергей Иванович, декан факультета высшего сестринского образования(заочного) вызывает некоторых студентов для беседы и согласования тем выпускных дипломных работ. С этой целью он поручает секретарю связаться с этими студентами и пригласить их в деканат в соответствии со своим графиком на определенный день и час. Однажды, в конце дня, секретарь сообщила ему о том, что приехала из другого города, вызванная им для беседы студентка (старшая медсестра одного из отделений Светлана Алексеевна). Однако, декан в это время проводил запланированное собеседование с другой студенткой. Во время встречи состоялся такой разговор: «Здравствуйте, Светлана Алексеевна (раздраженно). Я планировал нашу встречу на завтра. Я сегодня не располагаю временем для беседы с Вами». Светлана (растерянно): «Сергей Иванович, на прошлой неделе Вы отправили мне сообщение по электронной почте, в котором назначили собеседование на сегодняшний день. Сергей Иванович (с раздраженным видом): «Иногда я посылаю сообщения по электронной почте, а иногда оставляю сообщения на автоответчике. Вы прослушали автоответчик?». Светлана: «Но у меня нет автоответчика». Сергей Иванович: «Трудно уследить, у кого какое оборудование, чтобы можно было вовремя связаться. Что было написано в Вашем электронном сообщении?». Светлана: «Что встреча по согласованию темы дипломной работы состоится 26 февраля в 15:30». Сергей Иванович: «Сейчас я посмотрю, какое сообщение я просил Вас отправить. Мне кажется, что произошла какая-то накладка. Ну, конечно же, вот эта бумажка. Я просил секретаршу пригласить Вас на собеседование 27 февраля в 15:30. В Вашем сообщении перепутана дата. Вы не возражаете, если мы перенесем встречу на завтра?» Светлана: «Это будет сложно, т.к. придется менять билет на поезд, однако я сделаю всё необходимое, чтобы прийти завтра, поскольку тема моей дипломной работы для меня очень важна».

Из каких компонентов состоит модель связи?

Какие компоненты коммуникационной модели были задействованы для того, чтобы Светлана получила сообщение?

Какие коммуникационные преграды Вы можете назвать?

Задача №2

Алина Коровина работает в кабинете семейного врача старшей медсестрой. В соответствии с утвержденными правилами каждый день в приемной должен дежурить кто-то из медсестер. Сегодня очередь Алины координировать работу кабинета семейного врача. С 13:00 до 17:00 ей предстоит проводить плановую вакцинацию детей обслуживаемого участка, но она надеется, что ей удастся выкроить время в течение дня, чтобы закончить месячный отчет, который нужно сдать сегодня к 17:00. Кабинеты не должны закрываться на обеденный перерыв. С 13:00 до 14:00 у нее запланирована беседа с персоналом, работающим в кабинете. Регистратор переводит на Алину звонки, которые требуют вмешательства дежурной медсестры, а также отсылает к ней пациентов, которые пришли в кабинет без предварительной записи и хотели бы получить консультацию медсестры.

ONTÜSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		33 стр. из 36

Алина может давать поручения работнику регистратуры и техническому секретарю. Однако, следует иметь ввиду, что технический секретарь, как правило, бывает очень занят, т.к. выполняет задания врача и других сотрудников.

Пока Алина работает в кабинете и пытается закончить отчет, ее отвлекают следующие факторы:

8:30 – Входит врач и просит подготовить статистику по пациентам с диабетом.

9:00 – Сообщают, что в приемной плачет женщина, которая только что узнала, что беременна. Кроме этого пришли три пациента, которые хотят получить направление в стационар по поводу болей в грудной клетке, которую они ощутили две недели назад.

9:30 – Алине звонит врач и просит, чтобы кто-нибудь позвонил Семеновой из 140 квартиры 34 дома и напомнил о вакцинации ее ребенка.

10:00 – Звонит пациент и спрашивает, что ему делать, если он потерял направление на обследование.

10:50 – Зубоврачебному кабинету необходимо подготовить карточки 20 пациентов, которым необходимо дальнейшее обследование и лечение.

11:45 – Заходит молодой человек, который говорит, что болен гепатитом. Он слышал о новом методе лечения и реабилитации, хотел бы получить дополнительную информацию. Давая ответы на эту задачу, следует иметь в виду, что в реальности не существует готовых рецептов для разрешения каждой конкретной проблемы, поэтому Вам необходимо использовать собственный опыт и дать логическое обоснование своих решений.

1. Опишите, каким образом Вы будете реагировать на каждый из перечисленных отвлекающих факторов? Что Вы будете делать в первую очередь, что можно отложить? Укажите в своих ответах, будете ли Вы делегировать ответственность и кому? Обоснуйте Ваши решения.

2. Какие внешние факторы, способствующие непродуктивному использованию времени, Вы можете назвать (используйте свой опыт)?

3. Какие рекомендации по управлению временем на рабочем месте Вы можете дать?

ONTÚSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		34 стр. из 36

ONTÚSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		35 стр. из 36

ONTUSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ()
Методические рекомендации для практических занятий		36 стр. из 36