

З.М. Мнушко, Н.М. Діхтярьова

МЕНЕДЖМЕНТ ТА МАРКЕТИНГ У ФАРМАЦІЇ

ЧАСТИНА I

МЕНЕДЖМЕНТ
У ФАРМАЦІЇ



МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
Національний фармацевтичний університет

З.М. Мнушко, Н.М. Діхтярєва

МЕНЕДЖМЕНТ ТА МАРКЕТИНГ У ФАРМАЦІЇ

**ЧАСТИНА І
МЕНЕДЖМЕНТ У ФАРМАЦІЇ**

Підручник для студентів вищих навчальних закладів

За редакцією професора З. М. Мнушко

Друге видання

Харків
Видавництво НФаУ
«Золоті сторінки»
2009

УДК 615.1:65.050:339.138(075)

ББК 51.1(2) +52.82 я73

М 73

Рецензенти: *Н. С. Пономаренко*, доктор фармацевтичних наук, професор Національної медичної академії післядипломної освіти ім. П. Л. Шупика;

Е. Р. Книш, доктор фармацевтичних наук, професор Запорізького державного медичного університету;

В. В. Трохимчук, доктор фармацевтичних наук, професор Одеського державного медичного університету.

*Затверджено Міністерством освіти і науки України
для студентів вищих навчальних закладів
(лист №14/18-Г-417 від 22 лютого 2007 р.)*

Мнушко З. М.

М 73

Менеджмент та маркетинг у фармації : ч. I. Менеджмент у фармації : підруч. для студ. вищ. навч. закладів / З. М. Мнушко, Н. М. Діхтярьова; за ред. З. М. Мнушко. — 2-ге вид. — Х. : Вид-во НФаУ : Золоті сторінки, 2009. — 448 с.

ISBN 978-966-400-155-4

Викладені основні теоретичні положення менеджменту, а також особливості управління, підприємницької і комунікативної діяльності, кадрового менеджменту, вітчизняного і зарубіжного трудового права суб'єктів господарювання у фармації. Описані принципи фармацевтичної етики і деонтології, спілкування з відвідувачами аптек, підходи і критерії оцінки ефективності роботи фармацевтичних організацій.

Підручник рекомендованій для вітчизняних та іноземних студентів фармацевтичних навчальних закладів.

УДК 615.1:65.050:339.138(075)

ББК 51.1(2) +52.82 я73

ISBN 978-966-400-155-4

© Мнушко З. М., Діхтярьова Н. М., 2009

© Національний фармацевтичний університет, 2009

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ	9
1.1. Значення і поняття менеджменту. Еволюція управлінської теорії.....	9
1.2. Особливості менеджменту у фармації.....	14
1.3. Підходи до управління. Процес управління.....	16
1.4. Рівні управління. Управління фармацевтичною системою на сучасному етапі	22
1.5. Зарубіжні механізми управління	27
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ.....	38
2.1. Організації фармацевтичної системи як об'єкти управління. Внутрішнє середовище організацій.....	38
2.2. Складові успішної діяльності фармацевтичної організації.....	48
2.3. Діяльність керівника. Функції та організація роботи завідувача аптеки	51
2.4. Система методів управління	57
2.5. Влада і лідерство.....	65
2.6. Соціально-психологічні стилі керівництва колективом.....	68
2.7. Зовнішнє середовище фармацевтичних організацій	75
РОЗДІЛ 3. ФУНКЦІЇ УПРАВЛІННЯ. УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСОМ ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ	96
3.1. Стратегічне планування, його сутність і етапи.....	96
3.2. Формування і розвиток організаційної структури підприємств фармацевтичного профілю	107
3.3. Еволюція концепцій мотивації. Мотивація в системі аптечних підприємств.....	114
3.4. Сутність, види, етапи контролю діяльності організації.....	120
3.5. Загальна характеристика управлінських рішень	124

3.6. Моделі та методи прийняття рішень.....	126
3.7. Етапи прийняття і реалізації управлінського рішення.....	130
3.8. Делегування повноважень. Відповідальність	134
РОЗДІЛ 4. КОМУНІКАТИВНІ ПРОЦЕСИ	
В УПРАВЛІННІ.....	142
4.1. Поняття й види комунікацій	142
4.2. Основні елементи та етапи комунікативного процесу. Способи подолання комунікативних перешкод	147
4.3. Форми та організація ділового спілкування.....	154
4.4. Поняття, призначення і класифікація документів як джерела управлінської інформації. Роль діловодства в управлінні	160
4.5. Документообіг фармацевтичних організацій.....	167
4.6. Облік і розгляд пропозицій, заяв і скарг.....	174
4.7. Менеджмент та інформатика	175
4.8. Сучасні технічні засоби в управлінні.....	177
4.9. Автоматизовані системи управління та інформаційно-управлінські системи у фармації. Перспективи автоматизації та комп'ютеризації управлінських процесів у фармації.....	181
РОЗДІЛ 5. МЕНЕДЖМЕНТ І ПІДПРИЄМНИЦТВО.....	
5.1. Господарська і підприємницька діяльність.	
Принципи й організаційні форми підприємництва	195
5.2. Види підприємницької діяльності. Здійснення підприємницької операції	207
5.3. Державне регулювання та дерегулювання підприємницької діяльності.....	210
5.4. Державна реєстрація та ліцензування підприємництва. Особливості підприємницької діяльності у фармації	219
5.5. Планування підприємницької діяльності. Розробка бізнес-плану	241
5.6. Підприємницький ризик і шляхи його зниження. Банкрутство. Ліквідація підприємницької діяльності.....	262
5.7. Підприємництво у зовнішньоекономічній діяльності.....	268
5.8. Бізнес і соціальна відповідальність. Етика бізнесу	287

РОЗДІЛ 6. УПРАВЛІННЯ ТРУДОВИМИ РЕСУРСАМИ І ПЕРСОНАЛОМ ОРГАНІЗАЦІЇ. ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ В УМОВАХ РИНКУ	304
6.1. Характеристика трудових ресурсів і персоналу організації	304
6.2. Кадровий менеджмент.....	314
6.3. Рух і облік кадрів. Ротація фармацевтичних кадрів	323
6.4. Підготовка фармацевтичних кадрів	328
6.5. Групова динаміка в системі фармацевтичних і аптечних підприємств	336
6.6. Управління конфліктами, змінами, стресами.....	344
6.7. Трудові відносини в умовах ринку	355
6.8. Фармацевтична етика і деонтологія	405
РОЗДІЛ 7. ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА УПРАВЛІННЯ.....	424
7.1. Оцінка діяльності організації	424
7.2. Ефективність управління організацією	431
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	439