

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Ректор

Белорусского государственного университета

С. В. Абламейко

«11» 12 2014 г.

Регистрационный № УД / баз.



ЭКОНОМИКА СФЕРЫ УСЛУГ

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

по специальности 1-26 02 02-02 01

«Менеджмент (социально-административный менеджмент)»

Минск
2013

СОСТАВИТЕЛИ:

**И.С. Полоник, зав. кафедрой менеджмента и организации
здравоохранения**

**А.В. Руцкий, профессор кафедры менеджмента и организации
здравоохранения**

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

И.О.Фамилия, должность

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ

Кафедрой менеджмента и организации здравоохранения

(протокол __№ 11 от 26.06.13 г.);

Научно-методическим советом _____

(протокол __№ 9 от 28.06.13 г.);

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Авторы-разработчики:

Полоник И.С. – зав. кафедрой

Руцкий А.В. – профессор кафедры менеджмента и организации здравоохранения БГУ.

Одной из основных тенденций нашего времени стало бурное расширение сферы услуг. Многие отрасли по производству услуг приобрели ключевое значение для функционирования экономики, стали «локомотивами» научно-технического и социально-экономического развития. Это, в первую очередь, развитие науки и научного обслуживания, образования, здравоохранения, разнообразных профессиональных услуг, информационного обслуживания и т.д. Наступил новый этап в общественном разделении труда.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- цивилизационный процесс и эпохи в развитии человеческого общества;
- методологические подходы к структурированию общественного производства; определение качества уровня и стиля жизни;
- сущность и классификация услуг;
- понятие сервиса и сервисной деятельности, эволюцию человеческих потребностей и поведение потребителей;
- рынок услуг, его виды и особенности;
- государственное регулирование рынка услуг: сущность, методы и инструменты;
- структуру сферы услуг и ее ресурсный потенциал; различие материального блага и услуги; классификацию услуг;
- формирование и особенности рынка услуг, факторы, определяющие развитие рынка услуг;
- виды рынка услуг, субъекты рынка услуг;
- состояние и направления развития рынка услуг РБ;
- сущность инноваций и инновационных процессов в сфере услуг и сервисной деятельности;
- сущность здравоохранения, экономику здравоохранения;
- особенности медицинской услуги и медицинского менеджмента;
- медицинскую организацию как объект управления;
- экономические аспекты управления ресурсами медицинской организации;
- современные решения ключевых задач управления медицинской организацией;
- управление качеством медицинской помощи.

Уметь:

- анализировать, прогнозировать, экономически оценивать деятельность организаций на рынке услуг, принимать научно обоснованные управленческие решения; эффективно выполнять маркетинговые исследования на рынке услуг;
- развивать рынок медицинских услуг и повышать их эффективность.

Обладать навыками:

- научного прогнозирования стратегии развития рынка услуг;
- разработки организационных и технических мероприятий по расширению ассортимента и повышению качества услуг в социальной сфере.

К дисциплинам, усвоение которых студентами необходимо для изучения данной дисциплины, можно отнести «Экономическую теорию», «Микроэкономика», «Макроэкономика».

Программа рассчитана на 74 часа (лекции – 34 часа, практические занятия – 10 часов, семинарских занятий – 30 часов) и предусматривает зачет как итоговую форму занятий. Контроль полученных знаний: собеседование в процессе практических занятий, тестовые задания по определению исходного, промежуточного (по темам) и заключительного уровня знаний.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ЛЕКЦИЙ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

	Название темы	Количество часов		
		Дневная форма обучения		
		лекции	практ.	семинарские
1.	Цивилизационный процесс и структурная эволюция общественного производства			
2.	Сфера услуг в современном обществе.			
3.	Сущность и классификация услуг.			
4.	Сервис и сервисная деятельность.			

5.	Рынок услуг и сервисной деятельности. 5.1 Рынок услуг и его особенности. 5.2 Конкуренция в сфере услуг и сервисной деятельности.			
6.	Государство и развитие сферы услуг.			
7.	Рынок услуг Республики Беларусь.			
8.	Инновации в сфере услуг и сервисной деятельности.			
9.	Экономика здравоохранения.			
10.	Медицинская услуга и медицинский менеджмент.			
11.	Медицинская организация как объект управления			
12.	Экономические аспекты управления ресурсами медицинской организации.			
13.	Современные решения ключевых задач управления медицинской организацией.			
14.	Управление качеством в медицинских организациях.			
14.	Управление медицинской организацией с помощью системы сбалансированных показателей (BSC, СПП)			
	Итого:	34	10	30

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1 Цивилизационный процесс и структурная эволюция общественного производства.

Этапы развития человеческого общества. Характеристика технологических уровней и их эволюция. Эпохи в развитии человеческого общества. Сравнительная характеристика доиндустриального индустриального и постиндустриального общества.

Тема 2. Сфера услуг в современном обществе

Современная экономика развитых стран как экономика услуг.

Методологические подходы к структурированию общественного производства. Взаимосвязь и взаимообусловленность материального производства и сферы услуг, критерии их разграничения. Роль НТП в развитии сферы услуг

Качество, уровень и стиль жизни. Роль сферы услуг в оценке экономического статуса страны Структура сферы услуг. Ресурсный потенциал развития сферы услуг.

Тема 3. Сущность и классификация услуг

Отличительные свойства услуги. Различия материального блага и услуги. Сравнительная характеристика товаров и услуг. Природа услуги. Определения услуги. Услуги и обслуживание. Классификация услуг.

Тема 4 . Сервис и сервисная деятельность

Понятие сервиса и сервисной деятельности. Сервисный продукт. Система человеческих потребностей, поведение потребителей сервисных услуг.

Тема 5 . Рынок услуг

Рынок услуг и его особенности. Границы рыночного оборота услуг: чисто общественные и чисто частные блага. Факторы, определяющие развитие рынка услуг. Виды рынка услуг. Субъекты рыночных отношений в сфере услуг.

Конкуренция, конкурентные стратегии, методы конкуренции, конкурентные преимущества и конкурентоспособность, управление конкурентоспособностью. Аутсорсинг и аутстаффинг. Услуги и рентные отношения.

Тема 6. Государство и развитие сферы услуг

Государственное регулирование: сущность, методы, инструменты. Причины, обуславливающие необходимость государственного регулирования в сфере услуг. Роль и цели государственного регулирования социально-экономических процессов в сфере услуг. Государственное регулирование сферы услуг.

Тема 7. Рынок услуг республики Беларусь

Характеристика уровня жизни и социальной сферы. Структура, состояние и направления развития рынка услуг РБ. Роль сферы услуг в повышении эффективности экономики страны.

Тема 8. Инновации в сфере услуг и сервисной деятельности

Сущность инноваций и инновационного процесса. Сервис - доминирующая логика. Сервисные инновации и ее виды. Управление сервисными инновациями в сфере услуг. Новизна и выбор перспективной продукции

Тема 9. Экономика здравоохранения

Здравоохранение как элемент социальной инфраструктуры, его место и роль в общественном производстве. Основные этапы развития экономики здравоохранения. Основные черты реализуемой государственной модели здравоохранения РБ.

Тема 10. Медицинская услуга и медицинский менеджмент

Особенности медицинской услуги. Медицинский менеджмент и экономические методы управления медицинской организацией.

Тема 11. Медицинская организация как объект управления

Определение понятия медицинская организация. Миссия организации, цели, задачи, стратегия. Медицинская организация как система. Организационная структура управления. Организационная культура. Внешняя и внутренняя среда организации.

Тема 12. Экономические аспекты управления ресурсами медицинской организации

Факторы производства в деятельности медицинской организации. Фактор труда. Основные фонды. Оборотные фонды. Показатели эффективности использования. О государственных закупках основных и оборотных фондов медицинских организаций в РБ.

Тема 13. Современные решения ключевых задач управления медицинской организацией

Концепция контроллинга применительно к деятельности медицинских организаций. Управленческий учет, особенности бюджетирования. Система бюджетов медицинской организации.

Тема 14. Управление качеством в медицинских организациях

Понятие качества медицинской помощи и характеристика ее основных критериев. Стандарт медицинской помощи. Оценка качества медицинской помощи. Концепция управления качеством медицинской организацией. Применение реинжиниринга бизнес-процессов для повышения качества и рентабельности медицинских услуг.

Тема 15. Управление медицинской организацией с помощью системы сбалансированных показателей (BSC, СПП)

Модель стратегического управления медицинской организации на основе системы сбалансированных показателей. Разработка ключевых факторов успеха медицинской организации.

ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Бурменко, Т.Д. Сфера услуг: экономика: учеб. пособие / Т.Д. Бурменко. – М.: Кнорус, 2007. – 320 с.
2. Гордин, В.Э. Менеджмент в сфере услуг: учебник / В.Э. Гордин. – СПб: Бизнес-пресс, 2007. – 236 с.
3. Иванов, В.В., Богаченко, П.В. Медицинский менеджмент / В.В. Иванов, П.В. Богаченко. – М: ИНФА – М, 2009. – 450 с.
4. Кара, А.Н. Экономика сферы обслуживания / А.Н. Кара. – М.: Академия, 2010. – 310 с.
5. Ковалева, Г.А., Пешина, Э.В. Социально-экономическая эффективность в отраслях социальной сферы. – Екатеринбург УрО РАН. 2008. – С. 5-6.
6. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность / О.Т. Лойко. – М.: Изд. центр «Академия», 2008. – 238 с.
7. Манджиева, Д. Инновационная стратегия развития сервисной экономики / Д.Манджиева. – М.: Дашков и К., 2010. – 158 с.
8. Сервисная деятельность. / В.К. Романович [и др.]; под общ. ред. В.К. Романович. – СПб.: Питер, 2005. – 376 с.

Дополнительная:

1. Афанасьев, В.В. Циклы цивилизаций / В.В. Афанасьев, Г.Н. Качура. – М.: Канон, 2010. – 230 с.
2. Дурович, А.П. Практика маркетинговых исследований. В 2-х книгах. – Мн.: Издательство Гревцова, 2008. – 430 с.
3. Игнатов, В.Г. Экономика социальной сферы: учебник / В.Г. Игнатов. – Рн-Д.: Март, 2005. – 330 с.
4. Иноземцев, В.Л. Современное постиндустриальное общество: природа, противоречия, перспективы / В.Л. Иноземцев. – М.: Логос, 2010. – 218 с.
5. Каплан, Р.С. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию / Р.С. Каплан, Д.П. Нортон; пер. с англ. – изд. 2-е, испр. и доп. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2003. – 320 с.
6. Лисицын, Ю.П. Общественное здоровье и здравоохранение. – М. Гэотар-Медиа, 2002. – 250 с.
7. Назарова, Л.А. Роль инновационной деятельности в развитии современного предприятия / Л.А. Назарова // Креативная экономика, 2012. – № 4. – С. 36-40.
8. Прохоров, Б.Б. Общественное здоровье и экономика [Текст] / Б.Б. Прохоров, И.В. Горшкова, Д.И. Шмаков, Е.В. Тарасова; под ред. Б.Б. Прохоров. – М.: МАКС Пресс, 2007. – 292 с.