

3. Петрова Н.Г. Основы маркетинга медицинских услуг / Н.Г.Петрова, Н.И.Вишняков, С.А.Балохина, Л.А.Тептина. М. : МЕДпресс-информ, 2008. 112 с.
 4. Иорданская Н.А. Маркетинг в здравоохранении. / Н.А. Иорданская, Т.В. Поздеева, В.А. Носкова. Н. Новгород: изд-во Нижегородской государственной медицинской академии, 2008. 64 с.
-

Арсен Анжеліна Зенонівна, *магістрантка*,
Карташова Кристина Сергіївна, *магістрантка*,
Козин Лариса Володимирівна, *к.е.н.*,
доцент кафедри міжнародної економіки,
маркетингу і менеджменту

МЕХАНІЗМ УПРАВЛІННЯ ВЗАЄМИНАМИ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ ОРГАНІЗАЦІЇ

В даний час в науковій і діловій літературі, присвяченій проблемам взаємовідносин бізнесу і суспільства, використовується безліч концепцій. Виникнення концепції зацікавлених сторін (концепції стейкхолдерів) пов'язано з ім'ям Е. Фрімена і його монографією «Стратегічний менеджмент: стейкхолдерський підхід», опублікованою в 1984 р. [1]. До зацікавлених сторін компанії, згідно із запропонованим в роботі визначенням, відносяться будь-які індивідууми, групи або організації, що справляють істотний вплив на прийняття фірмою рішень і / або знаходяться під впливом цих рішень. В основі стейкхолдерського підходу лежить ідея, що успіх компанії вимірюється ступенем задоволеності не тільки акціонерів, але і всіх зацікавлених сторін (стейкхолдерів). Тому Е. Фрімен запропонував відносини з зовнішнім середовищем сегментувати за груповими ознаками (постачальники, споживачі, акціонери, конкуренти, працівники, урядові агенції, захисники навколишнього середовища, захисники прав споживачів, конкуренти, ЗМІ, об'єднання місцевих громад [там само]).

Таким чином, починаючи з середини 1980-х рр. ХХ століття термін «зацікавлена сторона» став традиційним в діловому і науковому співтоваристві, а сама теорія - широко затребувана. Однією з причин інтересу до теорії стейкхолдерів є її релевантність широкому спектру управлінських дисциплін. Концепція стейкхолдерів-менеджменту належить до числа найвідоміших сучасних теоретичних конструкцій, але, водночас, і однією з найбільш дискусійних. Наукова дискусія в рамках даної концепції ведеться як з проблем взаємин бізнесу і суспільства, так і з проблем загального і стратегічного менеджменту.

Найменш вивченим процесом в стейкхолдер-менеджменті протягом тривалого періоду часу залишається ідентифікація стейкхолдерів.

Однією з найбільш цікавих робіт, в якій був запропонований спосіб виявлення і позиціонування стейкхолдерів, стала стаття Г. Саважа, Т. Никса і С. Уайтхеда і Дж. Блера, в якій стейкхолдери класифікувалися виходячи з двох основних критеріїв: з позиції загрози для бізнесу і вигоди від можливої

співпраці. Авторами було виявлено чотири типи зацікавлених сторін: 1) підтримують компанію; 2) не підтримують компанію; 3) змішані; 4) маргінальні стейкхолдери [2].

У матриці, запропонованій А. Менделоу [3], позиціонування стейкхолдерів здійснюється за двома параметрами: вплив і зацікавленість, тим самим розділяючи їх на чотири групи. Р. К. Мітчелл і Б. Р. Ейгл на основі поєднання трьох критеріїв - влада, легітимність і актуальність - розробили типологію стейкхолдерів, виявили їх особливості, а також показали вплив на менеджмент, стратегію і розвиток досліджень і розробок в компанії [4].

Стейкхолдер-менеджмент в системі управління підприємницькими структурами ефективний лише в тому випадку, коли система адаптована до динаміки як зовнішнього, так і внутрішнього середовища бізнесу, що передбачає створення дієвого механізму управління. Під механізмом управління стейкхолдерами компанії ми розуміємо сукупність організаційних і економічних компонентів, що забезпечують узгоджене, взаємозалежне і взаємодіюче функціонування всіх елементів системи для досягнення поставлених цілей [5].

Процес управління взаєминами зі стейкхолдерами ми пропонуємо поділити на кілька етапів (Табл. 1).

Таблиця 1

Етапи процесу управління взаєминами із стейкхолдерами компанії

Етап	Результат	Метод
Визначення вихідного стану системи стейкхолдер-менеджменту	Загальний огляд всіх внутрішніх та зовнішніх зацікавлених сторін	Формування переліку із відзначенням на ній відповідних стейкхолдерів з їх основними питаннями та представництвом
Аналіз зацікавлених сторін	Огляд питань та сфер інтересів зацікавлених сторін та їхньої сили та ролі в мережі та навколишньому середовищі компанії	Формування матриці з питань зацікавлених сторін та аналіз їх сили і можливостей
Планування роботи із зацікавленими сторонами	План створення та / або поліпшення зв'язків з зацікавленими сторонами	Формулювання плану взаємодії із зацікавленими сторонами та плану комунікацій з ними
Управління взаєминами з зацікавленими сторонами	Побудова функціональних та тривалих стосунків із важливими стейкхолдерами	Проактивне та стратегічне управління взаєминами із зацікавленими сторонами як невід'ємна частина діяльності організації, спрямована на реалізацію ключової стратегії розвитку

В цілому можна зробити загальний висновок: ефективність функціонування механізму системи стейкхолдер-менеджменту компанії в середньостроковому періоді виражається в зростанні вартості бізнесу, оптимізації витрат і доходів, віддачі від інвестицій, розвитку ефективної логістики, а в довгостроковому періоді в - підвищення репутації компанії, поліпшення якості найманого персоналу та моральної відповідальності співробітників, підвищення стійкості бізнесу за рахунок кращого управління ризиками.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Freeman R. E. *Strategic Management: A stakeholder approach*. Boston: Pitman, 1984.
2. Savage G. T., Nix T. W., Whitehead, Blair. *Strategies for assessing and managing organizational stakeholders*. *Academy of Management Executive*. 1991. № 5(2). Pp. 61-75.
3. Mendelow A. *Stakeholder mapping*. *Proceedings of the 2nd International Conference on Information Systems*, Cambridge, MA. 1991.
4. Mitchell R. K., Agle B. R., Wood D.J. *Toward a Theory of Stakeholder Identification and Salience: Defining the Principle of Who and What really Counts*. *Academy of Management Review*. 1997. № 22(4). Pp. 853-888.
5. Селандер Й. *Управление заинтересованными группами*. / Й. Селандер // *Менеджер по персоналу*. URL: <http://hrliga.com/index.php?module=profession&op=view&id=845>

**Сандурський Олег Петрович, магістрант,
Алексєнко Людмила Михайлівна, д.е.н., професор,
завідувач кафедри обліку та фінансів,**

ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ ЕФЕКТИВНІСТЮ ФІНАНСУВАННЯ СФЕРИ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Системна криза, яку в останні роки переживає Україна, створює серйозні перешкоди для її стратегічного розвитку та економічного зростання. Експерти з державного управління, політології, соціології, філософії та психології зазначають, що однією з головних передумов подолання кризи є консолідація української нації і впровадження ефективної національної моделі державного управління, що, у свою чергу, забезпечить підвищення ефективності функціонування суспільства.

Протягом останнього десятиліття у всьому світі, і в Україні зокрема, помітно зросла зацікавленість проблемами організації та менеджменту в охороні здоров'я. Однією з причин такої уваги дослідників і практиків у галузі громадського здоров'я є закономірні інтеграційні процеси, що відбуваються у системах охорони здоров'я, консолідування структур, які забезпечують збереження і поліпшення здоров'я населення: пологових будинків, лікарень, поліклінік, страхових і фармацевтичних компаній, органів управління, установ соціального захисту тощо. Відбуваються процеси, спрямовані на перспективу змін як на рівні національних систем охорони здоров'я, так і в міжнародних масштабах: впровадження медичного страхування; державне замовлення у сфері медичного обслуговування; автоматизація медичних закладів з переходом до фінансування залежно від обсягів та якості медичних послуг, які вони