

5. Макарова О.А. Юридический справочник предпринимателя. СПб.: Питер, 2003. 480 с.
6. Горин С. В. Имиджелогия и репутациология: сходство и отличия. Корпоративная имиджелогия. 2008. № 1. С. 72-77.
7. Fombrun C., Van Reel C. The Reputation Landscape. Corporate Reputation Review. 1997. Vol. 1. № 1 and 2. P. 5-13.
8. Федорів Т.В. Співвідношення понять «імідж» та «репутація» у державному управлінні. Вісник НАДУ. 2011. № 2. С. 25-29. URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej13/txts/Fedoriv.pdf>
9. Шаров Ю. П. Менеджмент / Ю. П. Шаров, Т. В. Кравцова // Енцикл. слов. з держ. упр. / уклад. : Ю.П. Сурмін [та ін.] ; за ред. Ю. В. Ковбасюка [та ін.]. К. : НАДУ, 2010. 820 с.
10. Державне управління та державна служба : словник-довідник / уклад. О.Ю. Оболенський. К. : КНЕУ, 2005. 480 с.
11. Шарков Ф.И. Константы гудвилла: стиль, публицити, репутация, имидж и бренд фирмы : учеб. пос. М. : НТК «Дашков и К^о», 2010. 272 с.
12. Федорів Т. Сутність та інструменти репутаційного менеджменту у сфері державного управління. Державне управління та місцеве самоврядування. 2013. Вип. 1. С. 88-94. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/dums_2013_1_13.

Олена ВЕЛЕГАН

здобувачка освітньо-професійної програми
«Менеджмент закладів охорони здоров'я» ТНЕУ
Науковий керівник – к. н. д, у, доцент, доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ТНЕУ Павло КНИШ

ВАЖЛИВІСТЬ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Нині ефективно налагоджений процес комунікації є однією з найважливіших проблем сучасних організацій, адже у зворотньому випадку – це зовнішній прояв прихованих розладів в ній. Процес комунікації повинен бути найкращим чином розвинутий, щоб робота господарюючого суб'єкта була максимально ефективною. Керівники повинні знати, як максимізувати потенційні переваги комунікації та мінімізувати можливі проблеми шляхом подолання комунікаційних бар'єрів.

Зазначимо, що однією з ключових проблем на сучасному етапі розвитку організацій виступає процес передачі інформації між суб'єктами у формі комунікації. Дана проблема характеризується недостатнім розумінням того, що комунікації повинні розглядатись не просто, як обмін інформацією, а динамічний міжособистісний процес обміну поведінкою між суб'єктами, який безпосередньо впливає на достовірність та якість переданої інформації. Беззаперечним є факт, що з усіх організаційних процесів, комунікації, займають центральне, фундаментальне місце через те, що лежать в основі життєдіяльності та функціонування кожної організації.

В останні роки інтерес до питання комунікації явно підвищився. Науковці виокремлюють поняття «епохи генерації інформації», оскільки тенденція до

постійного вдосконалення процесів передачі, отримання та розуміння інформації є цілком природною. Відмінна риса сучасності – надзвичайно швидкі темпи розвитку засобів комунікації. Все це спрямовано на підвищення ефективності комунікаційних процесів. На жаль, часто трапляється, що процес комунікації недооцінюється в організаціях. Це величезна помилка, адже він дає можливість формування ефективного дерева цілей, мотивації персоналу та належного управління здібностями і навичками працівників. Результати дослідження засвідчили, що добре проінформовані працівники працюють до 30% ефективніше, ніж ті, хто працевлаштовані в організаціях, де вони не зосереджені на ефективності та результативності комунікацій.

Аналізуючи важливість комунікації в організації, зауважимо, що вона складає основу функцій, таких як здійснення контролю, мотивація, вираження почуттів та інформування. Як формальні, так і неформальні комунікації використовуються для контролю поведінки членів організації, інформування про цілі та надання зворотного зв'язку щодо прогресу в їх досягнення, що стимулює мотивацію персоналу. Функціонування в командах вимагає розкриття почуттів та емоцій, як позитивних, так і негативних, що можливо завдяки спілкуванню їх членів.

Передача інформації є важливою складовою процесу ухвалення управлінських рішень. Завдяки налагодженню процесу комунікації в організації стає можливим його ефективніше функціонування та пониження рівня інформаційного ризику.

У будь-якій організації, процес комунікації здійснюється шляхом потоку інформації та взаєморозуміння між працівниками та відділеннями у формі застосування різних засобів передачі інформації, тобто використовуючи комунікаційні канали та мережі. Цей потік інформації є життєво важливим для ефективності управління та ухвалення рішень в цілому, а також для менеджменту організації зокрема, оскільки менеджери повинні контактувати з менеджерами різноманітних департаментів, підлеглими, органами державної влади, конкурентами.

Отже, комунікації в колективі необхідні для того, щоб налагодити зв'язок між керівництвом і виконавцями, побудувати ефективну взаємодію з колегами і тим самим забезпечити дієвий і чіткий обмін даними без зайвих інформаційних втрат. Це необхідно як для вибудовування політики організації, так і для зміцнення командного духу і підвищення лояльності працівників до вищого менеджменту.

Використані джерела

1. Крисько Ж.Л., Скишляк О.А. Важливість неформальних комунікацій в управлінні бізнесом. *Інфраструктура ринку. Електронний науково-практичний журнал*. Випуск 32. 2019. С.131-136. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2019/32_2019_ukr/21.pdf. (дата звернення: 15.04.2020).

2. Управління комунікаціями. URL: https://stud.com.ua/50408/menedzhment/upravlinnya_komunikatsiyami (дата звернення: 15.04.2020).

3. Сучасні комунікаційні технології в організації. URL: http://itsjournalist.ru/Articles/sovremennye_kommunikacionnye_tehnologii_v_organizacii.htm. (дата звернення: 15.04.2020).

Наталія ВІЛБНІЦЬКА

здобувачка освітньо-професійної програми

«Менеджмент закладів охорони здоров'я» ТНЕУ

Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ТНЕУ Оксана АПОСТОЛЮК

ОРГАНІЗАЦІЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ ЯКІСНОЇ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ

За останнє десятиліття Україна згідно даних аналітичного центру «The Legatum institute» (Великобританія) втратила близько п'ятдесяти позицій у рейтингу процвітання «The Legatum prosperity index™» світових країн [3]. Рівень охорони здоров'я безпосередньо пов'язаний з політичною та економічною ситуацією. При цьому, якщо загальний показник рівня життя населення країни низький, то і доступ до якісного медичного обслуговування для більшості пацієнтів неможливий [5].

До 2030 р. Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) рекомендує досягти загального охоплення медико-санітарними послугами. Це означає, що для оптимального медичного обслуговування недостатньо просто забезпечити наявність інфраструктури, лікарських засобів, медичних виробів і медичних працівників. Поліпшення показників охорони здоров'я вимагає зосередження уваги на якості медичних послуг, що передбачає забезпечення ефективного, безпечного, орієнтованого на пацієнта лікування, яке є своєчасним і рівноправним. Якість медичної допомоги – це рівень, при якому надання медичних послуг для населення підвищує ймовірність досягнення бажаних результатів і відповідає сучасним знанням [2].

Характеристиками якості медичної допомоги є:

1. Професійна компетенція – наявність теоретичних знань і практичних навичок медичних працівників, допоміжного персоналу та використання їх у своїй роботі, дотримуючись клінічних посібників, протоколів і стандартів.

2. Доступність медичної допомоги – медична допомога не повинна залежати від географічних, економічних, соціальних, культурних, організаційних чи мовних бар'єрів.

3. Міжособистісні взаємини – ця характеристика якості медичної допомоги відноситься до взаємин між працівниками охорони здоров'я та пацієнтами, медичним персоналом і їх керівництвом, системою охорони