

внутрішні чинники. Для управління, моніторингу та аналізування внутрішніх чинників повинна бути розроблена відповідно документована інформація. З метою запобігання негативного впливу зовнішніх і внутрішніх чинників повинно здійснюватись управління ризиками щодо цих чинників. Розробка нової настанови з якості, що встановлює відповідальність та обов'язки процедури, процеси, ресурси, які забезпечують можливість управління якістю відповідно до положень встановленими стандартом ISO 9001:2015, значно підвищує ефективність та результативність СУЯ.

Використані джерела

1. Байцар Р. І., Гунькало А. В. Тенденції розвитку стандартів ISO серії 9000 *Вимірювальна техніка та метрологія*. 2007. №67. с. 89-91.
2. Управління якістю. Сертифікація. Навчальний посібник Р.В. Бичківський, П.Г. Столярчук, Л.І. Сопільник, О.О. Калинський: *Вища школа*, 2005. 432 с
3. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) - Системи управління якістю. Національний стандарт України, 2015
4. Перехід до нових версій стандартів ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015) та ДСТУ ISO 14001:2015 (ISO 14001:2015) [Електронний ресурс]. URL: [<http://naau.org.ua/wpcontent/uploads/2016/04/3c84b14f21364f68b8ef54f33d7043a9.pdf>]

Мазур Володимир, Ясеник Зіновій

(науковий керівник: к. е. н., доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Смачило І.І.)

ЗАКУПІВЛЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ ЗАКЛАДАМИ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Загальна оцінка діяльності будь-якого підприємства (в тому числі і лікувальних закладів) виражається у фінансових показниках. Останні можуть мати як додатне, так і від'ємне значення. Плюсіві фінансові показники можна вважати зиском, отриманим медичними установами, що є узагальнювальним показником діяльності та мотиваційним чинником для примноження капіталу. Важливе значення вищезгаданого позитивного результату полягає у

можливості його використання як джерела самофінансування (що дуже актуально сьогодні).

З метою прогнозування кінцевих фінансових результатів варто враховувати чинники, що мають на них вплив. По-перше, необхідно враховувати специфіку товару медичної галузі. Тому не маємо права відштовхуватися лише від прогнозних показників щодо величини майбутніх прибутків. Крім економічного, слід брати до уваги і соціальний та рівень здоров'я населення.

По-друге, враховуючи вищенаведені аргументи, медичні заклади як суб'єкти ринку повинні добре знати собівартість всього спектру запропонованих ними послуг. Це дасть змогу здійснювати певне регулювання ціни на їхню продукцію і зробить їх конкурентоспроможними. По-третє, медичному закладові необхідно володіти інформацією про перевищення прибутків та збитків. Ретельний аналіз діяльності дозволить уникнути передбачуваних втрат у майбутньому. Так, ефективне і якісне лікування стане гарантією одужання пацієнта. І, навпаки, недотримання медичних стандартів, низький рівень медичного персоналу, недбалість збільшуватимуть термін перебування хворого в лікувальному закладі, що автоматично впливатиме на зростання видатків останнього (при доведенні його вини).

По-четверте, підвищення позитивного фінансового результату діяльності лікувальних закладів залежить від аналізу кількості, якості та асортименту медичних послуг. Такі дані повинні досліджуватися в динаміці. Зокрема, розширення асортименту запропонованих послуг дасть змогу збільшити приплив пацієнтів. При оцінці якості необхідно враховувати їх новизну й актуальність. Зміни якості наданих послуг можуть бути спричинені:

- безпосередньою якістю матеріалів, що використовувалися для надання послуг;
- рівнем кваліфікації медичного персоналу;
- медичною технологією, що застосовується;
- організацією процесу;
- наявністю та ефективністю функціонування системи контролю

за якістю наданих послуг.

Для прогнозування фінансових показників необхідно проаналізувати потенційних клієнтів (у випадку медичних послуг – пацієнтів), що дозволить здійснити поділ зазначених показників на окремі категорії:

- ціна запропонованих послуг;
- асортимент медичних послуг; – специфіка захворювання.

Медичні заклади стаціонарної та (або) амбулаторної вторинної (спеціалізованої), третинної (високоспеціалізованої) медичної допомоги повинні здійснювати діяльність з урахуванням витрат на створення та забезпечення якості надання послуг. Важливим показником господарської діяльності є зіставлення вищезгаданих витрат з отриманим кінцевим фінансовим результатом. Якщо доходи перевищують видатки, можна стверджувати про можливу тенденцію накопичення грошей. Якість процесу надання медичних послуг включає три складники: витрати на якість, час надання послуг; здатність до змін; ефективність наданих медичних послуг.

Використані джерела

1. Гапонова Е. О. Особливості формування ринку медичних послуг в Україні на сучасному етапі . Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. 2014 № 1144. С. 94-96.
2. Данилів А. І. Формування ринку медичних послуг в Україні: структура фінансування та витрат . Наукові записки НаУКМА: Економічні науки. 2012. Том 133. – С. 49-56.

Малик Наталія

(науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Крисько Ж. Л.)

ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ СТРАТЕГІЇ БАНКІВСЬКОЇ УСТАНОВИ

У сучасних умовах, коли рівень довіри громадян до банків знижується (за аналітичними даними впевненість у стабільності фінансового ринку за останній рік впала на 7 %), розроблення