

обігом лікарських засобів та іншими суспільними відносинами щодо надання медичних послуг» [4].

Отже, проведені дослідження дозволяють констатувати, що сучасна сфера охорони здоров'я, незважаючи на трансформаційні її зміни, потребує суттєвого удосконалення та прийняття відповідних урядових рішень. І насамперед, в частині підвищення ефективності системи контролю за якістю надання медичної допомоги, яка повинна доповнюватися елементами громадського контролю, що в принципі, гарантуватиме реалізацію прав громадян на отримання належного, що відповідає міжнародним стандартам і вимогам, медичного обслуговування. Це потребує формування нової концепції організації системи контролю за якістю та її інституційного забезпечення.

#### **Список використаних джерел:**

1. Контроль якості медичної допомоги на рівні закладу охорони здоров'я (Методичні рекомендації). [Рогач І.М., Слабкий Г.О., Качала Л.О., та інш.]. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/21118/1.pdf>
2. Миронов А.Г. Державний та громадський контроль у сфері охорони здоров'я. URL: <https://www.publichne-pravo.com.ua/files/29/20.pdf>
3. Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я. Колективна монографія. За ред. д.е.н. проф. Шкільняка М.М., Желюк Т.Л., Тернопіль. Крок. 2020. 560с.
4. Національна служба охорони здоров'я – офіційний сайт: <https://nszu.gov.ua/>
5. Семигіна Т. Громадський контроль як механізм попередження порушень у сфері охорони здоров'я. *Віче*.2009. №19, С.31-33.
6. Сошинський С.О., Герус О.М. Система громадського контролю в галузі охорони здоров'я: ризики та вигоди для професійної спільноти і пацієнтів. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nauipr\\_2014\\_1\\_12](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nauipr_2014_1_12)

**Олег МРИЧКО**

здобувач освітньо-професійної програми  
«Менеджмент», ЗУНУ

Науковий керівник – д.е.н., професор, професор кафедри менеджменту,  
публічного управління та персоналу ЗУНУ Алла МЕЛЬНИК

## **СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ ПІДПРИЄМСТВА**

Комунікація це всеосяжний і складний процес, який здійснюється за допомогою слів, букв, символів, жестів, це спосіб, за допомогою якого висловлюється ставлення одного працівника до знань і розумінь іншого,

досягається довіра, взаємосприйняття поглядів тощо.

Комунікація — процес обміну інформацією та змістовим значенням між двома або більше людьми (тобто передача інформації).

Ефективність комунікацій в системі управління визначає якість управлінських рішень. Комунікаціями (спілкуванням) пронизана вся система управління організацією. Метою комунікації є розуміння, осмислення переданої інформації, адже сам по собі факт обміну інформацією не забезпечує ефективності спілкування людей. Ступінь організації та ефективність комунікаційного процесу на підприємстві багато в чому залежить від досвіду керівника, теоретичних знань і здібностей, які можуть допомогти йому знайти більш ефективні методи комунікації, оволодіти вмінням раціонально організувати процес передавання, засвоєння та використання інформації. Якщо усунути комунікацію, то організація та управління перестають бути керованими, їх діяльність набуває хаотичного, нескоординованого характеру. При управлінні інноваційними комунікаціями підприємства важливо розуміти інформаційні потреби та можливості співробітників, а також володіти основними технологіями комунікацій в управлінні[1].

Сучасні економічні умови вимагають нових підходів не тільки в управлінні інноваційними комунікаціями, але й у формуванні нових підходів до комунікаційного забезпечення інноваційної діяльності підприємств. Ефективна система управління інноваційними комунікаціями підприємства сприяє, з однієї сторони, підвищенню продуктивності праці, а з іншої – досягненню задоволеності в груповій взаємодії.

Серйозною перепорою в налагодженні ефективних комунікацій на підприємствах є авторитарне ставлення адміністрації до підлеглих, нечіткість виконання або небажання керівників виконувати свої обов'язки, відсутність позитивної ділової атмосфери й мотивації для спілкування працівників між собою, неправильне визначення прав і відповідальності, страх керівників і підлеглих за наслідки при переданні надто відвертої інформації тощо.

До суб'єктивних факторів, які знижують ефективність контактів між окремими працівниками, відносять різне тлумачення одних і тих же понять, при обміні інформацією. Тому в процесі спілкування й передання інформації виникають перешкоди через її перекручення, непорозуміння, уповільнення інформаційного процесу тощо. До того ж, отримувачі сприймають насамперед ту інформацію, яку вони сподіваються одержати, й іноді ігнорують дані, які не співпадають з їхньою попередньою уявою.

У процесі комунікацій основні елементи проходять ряд взаємопов'язаних етапів: Зародження ідеї. Обмін інформацією починається з формулювання ідеї або відбору інформації. Відправник вирішує, яку значущу ідею або повідомлення

слід зробити предметом обміну. Кодування і вибір каналу. Для того щоб передати ідею, відправник повинен за допомогою символів закодувати її, використавши при цьому слова, інтонацію і таке інше. Кодування перетворює ідею в повідомлення. Передача. На третьому етапі відправник використовує канал для доставки повідомлення одержувачу. Декодування. Декодування – переклад символів відправника до думки одержувача. Зворотний зв'язок. При наявності зворотного зв'язку відправник і одержувач міняються ролями.

Найважливіша роль у комунікаціях надається зворотному зв'язку. Зворотний зв'язок необхідний для того, щоб зрозуміти, якою мірою повідомлення було сприйняте і зрозуміле. Менеджер не повинен виходити з того, що все, написане або сказане ним, зрозуміють точно так, як він продумав. Менеджер, який не налагодить зворотного зв'язку для одержання інформації, рано чи пізно зрозуміє, що ефективність його управлінських дій буде різко знижуватися. Зворотній зв'язок дає змогу долати так звані шуми.

Шум – це будь-який додатковий сигнал, непередбачений джерелом інформації, який спотворює інформацію або спричиняє помилки в її передачі.[2]

Для удосконалення комунікації у процесі управління на підприємстві потрібно чітко визначати потребу в інформації кожного структурного підрозділу й кожного робочого місця, регулювати інформаційні потоки відповідно до вирішуваних завдань, повинна відбуватися взаємодія керівників і підлеглих, впроваджена організація ефективної системи зворотного зв'язку, впровадження системи збирання пропозицій, інформаційних повідомлень адміністрації підприємства, використання сучасних інформаційних технологій. Керівники вищого рівня повинні постійно надавати управлінській діяльності більш організованого характеру: удосконалювати планування масових організаційних заходів, зборів, нарад, зустрічей з підлеглими.

#### *Список використаних джерел:*

1. Бурик А. Ф. Планування діяльності підприємства: навч. посіб. / А. Ф.Бурик. К.: ЛіраК, 2017. 260 с.
2. Шпак Н. О. Основи комунікаційного менеджменту промислових підприємств: монографія. Л.:Видавництво Львівської політехніки, 2011. 328с.
3. Пацкун Т. Інформаційні технології в управлінні комунікаціями на підприємстві [Електронний ресурс] URL: <http://kerivnyk.info/2012/04/patskun.html>.