

стимулювання співробітництва здійснюється шляхом: надання субвенцій місцевим бюджетам суб'єктів співробітництва у пріоритетних сферах державної політики; передавання об'єктів державної власності у комунальну власність суб'єктів співробітництва; методичної, організаційної та іншої підтримки діяльності суб'єктів співробітництва. Фінансова підтримка співробітництва здійснюється за рахунок коштів: місцевих бюджетів суб'єктів співробітництва; самооподаткування; інших не заборонених законодавством джерел, зокрема, державного бюджету, міжнародної технічної та фінансової допомоги, кредитних ресурсів.

Використані джерела

1. Врублевський О., Сороковський В. Договори міжмуніципального співробітництва у сфері управління побутовими відходами.. Київ : ФОП Кандиба Т. П., 2018. 96 с
2. Децентралізація дає можливості URL: <https://decentralization.gov.ua/cooperation>
3. Про співробітництво територіальних громад. Закон України від 17.06.2014. № 1508-VII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1508-18>
4. Розвиток міжмуніципального співробітництва: вітчизняний та зарубіжний досвід. Посібник. За редакцією В.В. Толкованова. Київ, Видавництво «Крамар», 2011, 261 с.

Олексій ДАНИЛЬЧУК

здобувач освітньо-професійної програми
«Публічне управління та адміністрування» ТНЕУ
Науковий керівник – к.е.н., доц. кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ТНЕУ Тамара ПОПОВИЧ

ОРГАНІЗАЦІЯ КОНТРОЛЮ ЗА ЯКІСТЮ НАДАННЯ ПОСЛУГ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ОРГАНІЗАЦІЇ

Однією з базових умов підвищення конкурентоспроможності організації є забезпечення якості вироблюваної продукції або ж надання послуг. Відповідно до міжнародних стандартів якості ISO 9000, якість характеризується ступінню відповідності притаманних характеристик продукту обов'язковим та очікуваним вимогам і потребам споживачів. При цьому якісними характеристиками продукту виступають його фізичні, функціональні, естетичні, ергономічні, екологічні, безпекові та ряд інших властивостей. Особливу групу складають показники якості послуг, які визначаються залежно від виду, характеру і специфіки послуги, що надається. Загалом, якість послуг залежить від сукупності дій всіх суб'єктів, залучених до процесу виробництва та надання основних та додаткових послуг. Основні характеристики якості послуг лежать в сфері якості як самої послуги, так і якості її надання (якості

надають послугу, його комфортність та зручність; вчасність надання.

Рівень якості надання послуги оцінюється на основі використання таких методів, як: контрольні відвідування для подальшого порівняння; опитування споживачів; аналіз скарг і пропозицій; формування команд аудиту сервісу; порівняння фактичних характеристик послуги з встановленими в нормативних документах. Переважно, в нормативних документах встановлюються: кількісні характеристики обладнання та інструментів надання послуги; час очікування послуги, час її надання і час технологічного циклу; характеристики гігієни та безпеки, надійності і гарантії; ввічливість, чуйність, компетентність рівень майстерності співробітників; довіра до персоналу; комфорт і естетика місця надання послуги; надійність, точність і повнота надання послуги; ефективність комунікації.

Контрольна функція в управлінні якістю полягає у відслідковуванні та перевірці характеристик виробленої продукції (наданої послуги), зіставленні фактичних параметрів заданим та здійсненні на цій основі аналізу причин допущених відхилень (появи помилок, невідповідностей, порушення безпеки або ж технології надання). Для забезпечення високої якості кожна організація впроваджує власну систему контролю, яка є сукупністю взаємозв'язаних об'єктів і суб'єктів контролю, використовуваних видів, методів і засобів оцінки якості виробів та профілактики браку (невідповідностей) на різних етапах життєвого циклу продукції та рівнях управління якістю. Об'єктами контролю в організації є: цілі в галузі якості; результати управлінських рішень щодо якості; показники якості; основні і допоміжні процеси виробництва; продукція (послуги, роботи) тощо. Суб'єктами контролю виступає керівництво організації та відповідні служби контролю якості.

В сучасних організаціях використовуються різні види контролю, які класифікуються за певними ознаками, зокрема: регулярністю проведення (системний, періодичний, спеціальний); місцем організації (вхідний, операційний, приймальний); призначенням (контроль сировини, матеріалів і комплектуючих, виробничий, інспекційний); об'єктом контролю (за технологічними процесами; за управлінськими рішеннями; за результатами діяльності; за показниками; за дотриманням вимог); суб'єктом контролю (внутрішній, зовнішній); ефективністю контролю (інспекційний, підсумковий); структурою організації (самоконтроль, одноступеневий, багатоступеневий).

Загалом, система контролю якості в організації включає загальні, спеціальні та підтримуючі підсистеми, до складу яких входять: планування контролю; інспекція контролю; стимулювання та відповідальність суб'єкта контролю якості; профілактика низької якості в процесі проектування та виробництва продукції; випробування продукції; сертифікація продукції,

послуг, систем якості; атестація технологічних процесів, робочих місць та виконавців; державний нагляд за впровадженням і дотриманням стандартів, метрологічним забезпеченням, умовами і факторами виробництва продукції встановленої якості; самоконтроль якості; використання результатів зовнішнього контролю, передусім з боку замовника, споживача, продавця.

Прийняття рішення про організацію та проведення контролю здійснюється на основі визначення критеріїв його ефективності, якими є: результативність; вплив на персонал; досягнення цілей; межа контролю. В цілому ж, ефективність системи контролю в організації оцінюється здатністю своєчасно виявляти, усувати та попереджати причини, які зумовлюють виникнення помилок (невідповідностей) на стадіях життєвого циклу надання послуги. В системі управління якістю контроль дозволяє встановити ступінь досягнення цілей якості та виявити фактори, які спричинили відхилення в їх реалізації.

Використані джерела

1. Внутрішній контроль якості. URL: <http://www.auditco.com.ua/internal-quality-control>
2. ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів». URL: <http://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf>
3. Лісовська Л.С. Вплив контролю якості продукції на її конкурентоспроможність. URL: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/9165/1/17.pdf>
4. Попович Т.М. Управління якістю: навч. пос. Тернопіль, Крок, 2013. 320с
5. Шкільняк М. М., Овсянюк-Берладіна О. Ф., Крисько Ж. Л., Демків І.О. Менеджмент: навч. посіб. Тернопіль : КРОК, 2017. 252 с.
6. Організація контролю якості медичної допомоги в закладах охорони здоров'я (Методичні рекомендації). URL: https://dec.gov.ua/wp-content/uploads/2019/11/oky_zoz.pdf

Ольга ДЕРЕНЬ

здобувачка освітньо-професійної програми

«Публічне управління та адміністрування» ТНЕУ

Науковий керівник – д.н.держ.упр., доц., проф. кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ТНЕУ Віталій ТОЛУБ'ЯК

Олена ЛИЖЕЧКА

здобувачка освітньо-професійної програми «Філологія»

Київського національного лінгвістичного університету

ОЦІНЮВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ ЯК МОТИВАЦІЯ НА РЕЗУЛЬТАТИВНУ ДІЯЛЬНІСТЬ

Громадяни зацікавлені в отриманні якісних публічних послуг, а тому очікують професійної результативної діяльності державних службовців незалежно від посад, які вони обіймають та їх політичних переконань. Крім того, оцінювання діяльності та професійної компетентності державних службовців є