

вдосконалення рівня послуг. В процесі управління системою вагоме значення відіграють економічні категорії, які виникають із того факту, що вони виконують роль оптимізації і стимулювання при прийнятті рішень. Загалом, кожне прийняття рішень стосовно рівня наданих послуг повинно бути проаналізовано з огляду на економічні критерії, оскільки, як відомо, в умовах товарно-грошових відносин в економічних категоріях виражаються головні цілі підприємництва, відтак управління системою стимулює їх досягнення. Лікувальні заклади можуть вести облік видатків за центрами їх виникнення (як один із можливих варіантів). Одна з переваг, що впливає з досліджень рівня наданих послуг, полягає у можливості досягнення збільшення інвестицій та раціонального розподілу наявних в медичному закладі обмежених ресурсів. Чим вищий рівень наданих медичних послуг, тим вищі відповідно витрати для його забезпечення. Важливим елементом представленої схеми є визначення критичної точки їх рівня, тобто необхідно розрахувати точку, в якій прийнятний рівень послуг буде наданий при найменшому обсягу витрат. Для визначення запропонованого стану необхідно проаналізувати рівень медичних послуг, згодом дослідити витрати, що йдуть на його забезпечення.

Використані джерела

1. Брич В.Я., Ліштаба Л.В., Микитюк П.П. Компетентність менеджерів в системі охорони здоров'я : моногр. Тернопіль : ТНЕУ, 2018. 192 с.

Ярослав МАЗУРЧАК

здобувач освітньо-професійної програми

«Управління персоналом» ТНЕУ

Науковий керівник – к. г. н., доцент, доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ТНЕУ Ірина ІЛІЯШ

ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ПСИХОЛОГІЧНИХ ВИМОГ ДО HR-МЕНЕДЖЕРА

Зважаючи на той факт, що ринок праці швидко змінюється і рухається у майбутнє на шлях автоматизації та штучного інтелекту, все більше уваги набувають уміння керівного персоналу на підприємствах. Сучасні реалії вимагають нових прогресивних умінь від HR-менеджерів.

Кожна країна під час довготривалого розвитку своєї економіки по-різному розробляла основні потреби до керівного складу організації. Це помітно у вимогах до умінь та психологічних навичок сучасних ейчарів та рекрутерів.

Незважаючи на локацію для багатьох країн основні психологічні вимоги до HR-менеджера є ідентичними. У сучасному світі високої популярності набувають навички роботи з людьми (soft skills) [3]. Ці уміння є основними для роботи сучасних HR-менеджерів. Основні:

1. Уміння приділяти увагу до деталей – вміти чітко концентрувати увагу підлеглих на завданні.

2. Високий рівень комунікативних здібностей – уміння ефективного спілкування на всіх рівнях організації; уміння встановити та головне підтримати партнерські або дружні відносини; уміння зарекомендувати себе; знаходити спільну мову з людьми різного терпераменту та статті; уміння грамотно вести бесіди та переговори.

3. Стресостійкість, а саме: залишатися емоційно нейтральним при прийнятті важливих управлінських рішень; уміння працювати з негативними настроями; уміння діяти впевнено у ситуаціях невизначеності; ефективно працювати в умовах недостачі ресурсів.

4. Ініціативність: розробка та впровадження нових ідей; здатність займати активну позицію в реалізації ідей, швидко та якісно приймати рішення.

5. Ефективна взаємодія з людьми, зокрема: уміння бути конкретним, уважно вислуховувати людей; виявляти увагу до співрозмовника; ефективно та конструктивно вирішувати конфліктні ситуації; уміння оперувати навичками комунікабельності у різних ситуаціях.

6. Уміння ухвалювати рішення: уміння оцінювати ситуацію, а також продумати, до яких наслідків вона призведе; уміння поставити чіткий план для виконання дій; вміння розробляти конкретні рішення для різних ситуацій; логічне та своєчасне прийняття важливих рішень.

7. Високі організаторські здібності: встановлення пріоритетів для працівників та для себе особисто; чіткий розподіл обов'язків серед працівників; дисциплінованість; пунктуальність; розробка планів та графіків завдань [1].

Вимоги до навичок сучасного HR-менеджера: критичне мислення; розвинений емоційний інтелект; аналітичний склад розуму; глибокі знання трудового права та місцевих законів; уміння вирішувати конфлікти на будь-яких рівнях; лідерські якості; уміння організувати; стресостійкість; уміння знаходити спільну мову; вміння провести оцінку і аналіз продуктивності.

Розберемо досвід деяких провідних країн світу, які, у свою чергу, розробили унікальні вимоги до HR-менеджерів.

Американська модель, яка побудована на принципах конкуренції, великі вимоги ставить до особистості ейчара та його професійних навичок.

Основні психологічні вимоги до HR-менеджерів у США:

1. Високий рівень упевненості та самоконтролю.
2. Терплячість та розуміння.
3. Витримка та спокій.
4. Високий рівень саморозвитку.
5. Високий рівень лідерства.

Ці вимоги дозволяють чітко виконувати поставленні завдання, та здобувати бажаний результат. Основний напрям дії за Американською

системою припадає на виконання завдань, для отримання винагороди [2].

Японська модель базується на принципах поваги, та системи “довічного найму” і суттєво відрізняється від більшості моделей світу, тому і вимоги до керівного складу теж відрізняються. Зокрема, вимоги до HR-менеджерів у Японії є такими:

1. Повне підкорення та виконання поставлених завдань.
2. Високий рівень підпорядкування.
3. Відданість.
4. Лояльність.
5. Високий рівень поваги.
6. Виконавчість.

Цікавим досвідом від японських ейчарів є те, що вони велику увагу приділяють особистому життю своїх підлеглих.

Цікавляться їх емоційним станом та допомагають морально у несприятливих емоційних ситуаціях. Таким чином, японці втілюють у життя свою систему “родинного духу”. Цей досвід показує наскільки емоційний стан важливий для цього типу управління.

Не дивно, що Японія займає передове місце у розвитку технологій та рівня економіки.

Система Великобританії, яка базується на системі “Інвестиції в людей”. Велику увагу ця система надає інвестування коштів у свій персонал, для покращення його продуктивності за рахунок оснащення та знань.

Отже, психологічні вимоги до ейчарів у Великобританії такі:

1. Ініціативність.
2. Високий рівень знань.
3. Генерація ідей.
4. Високий рівень відповідальності.
5. Пунктуальність.

Ця система є дуже цікавою для нашої країни, адже високий рівень відповідальності та пунктуальності не є частим гостем на українських підприємствах.

Використані джерела

1. Базалійська Н. П. Світовий досвід управління трудовою діяльністю персоналу в країнах з розвинутою ринковою економікою.
2. Коқун О. М. Теоретичні та практичні засади психологічного забезпечення професійного становлення особистості. Матеріали II Всеукраїнського психологічного конгресу, присвяченого 110 річниці від дня народження Г. С. Костюка. К.: ДП «Інформаційно-аналітичне агенство». 2010. Т. 3. С. 167-171.
3. Кулик Я. О., Чен Н. О. Вітчизняний та закордонний досвід управління персоналом. *Вісник Черкаського університету*. 2015.
4. Леонова С. Топ HR-навичок в Україні, США і Великобританії. URL: <https://hurma.work/blog/top-hr-navichok-v-ukra%27ni-ssha-i-velikobritani%27d1%97/>