

[пер. з англ. І. Дзюб]. К. : Основи, 2000. 198 с.

2. Ведмідь Н.Г., Опара Т.В. Аналіз зарубіжного досвіду впровадження екологічних інновацій. Екологічний менеджмент у загальній системі управління : збірник тез доповідей Тринадцятої щорічної всеукраїнської наукової конференції, м. Суми, 17-18 квітня 2013 р. / Відп. за вип. О.М. Теліженко. Суми : СумДУ, 2013. С. 29-32.

3. Кривокульська Н.М. Екологічний менеджмент: навч. посібник. – Тернопіль: поліграфічний центр „Матвей”, 2013. 212с.

Марія ДМИТРУК

здобувачка освітньої програми

«Публічне управління та адміністрування», ЗУНУ

Науковий керівник – д.е.н., професор кафедри менеджменту,

публічного управління та персоналу ЗУНУ Алла ВАСІНА

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ ПУБЛІЧНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

Результатом управління і продуктом управлінської діяльності публічних організацій, їх працівників (публічних службовців) є управлінські рішення.

Змістовною ознакою «управлінського рішення» є те, що воно приймається при застосуванні всієї системи управління публічною організацією та лише суб'єктом управління – керівником організації або колегіальним органом управління.

Слід зазначити, що існує багато підходів до дослідження феномена «управлінське рішення». Однак, автор наукової праці [1] вказує на те, що «аналіз теоретичних робіт показав, що більшість науковців виокремлює три основних підходи, які обґрунтовують всі інші: класичний, адміністративний та ірраціональний. В основі класичного підходу Н. Хрущ та інші визначають принцип раціональності у прийнятті рішень. Особа, яка приймає рішення, повинна бути об'єктивною, мати чітку мету та логіку, обирати найбільш оптимальну альтернативу. З позиції класичного підходу для особи, яка приймає рішення, основними характеристиками є: чітка мета; повна інформація з проблемної ситуації та щодо можливих альтернатив і наслідків їх реалізації; раціональна система врахування переваг за ступенем їх важливості; мета отримати максимальні переваги в результаті кращого вибору. Класичний підхід поєднує декілька теорій, що обґрунтовують прийняття управлінських рішень: розробка стратегій (SWOT-аналіз); планування стратегії (І. Ансофф); позиціонування (М. Портер). Класичний (раціональний) підхід розглядається як

нормативний, тобто визначає, як потрібно діяти, але не враховує реальні відхилення у процесі прийняття рішень. Корисність моделі у тому, що вона спрямовує до раціональних рішень, а її поширеність обумовлюється розвитком автоматизованих систем підтримки прийняття рішень (СППР)».

Таким чином, класична модель відповідає рішенням, що мають чітку програму, ситуаціям упевненості, коли в наявності вся необхідна інформація, яка дозволяє спрогнозувати вірогідність результатів [2]. Адміністративний підхід в теорії прийняття управлінських рішень для осіб, що їх приймають, вирізняється наступними рисами: відсутністю повної інформації про проблемну ситуацію та щодо можливих альтернатив; нездатність або несхильність особи, яка приймає рішення, передбачити наслідки реалізації альтернатив.

Г. Саймон, враховуючи адміністративний підхід, визначав феномен «прийняття управлінських рішень» як процес, у ході якого для кожного моменту, з метою реалізації, обирається лише одна з доступних альтернатив [3, с. 80]. Дослідник обґрунтував теорію «обмеженої раціональності», визначив доцільність вибору оптимальної, а не найкращої з можливих альтернативи для прийняття рішення. Він зазначав, що «раціональність» – це вибір бажаних альтернатив поведінки, що виходять з певної системи цінностей і за допомогою якої оцінюються наслідки рішень. Приміром, «публічне управління має бути спрямоване на реалізацію цінностей суспільства» та надання якісних публічних послуг» [4].

На основі системи досліджень феномену «управлінського рішення» автором літературного джерела [1] було визначено власне наступне трактування даного поняття, з яким ми погоджуємось: «управлінське рішення» розуміється нами як директивний вибір суб'єктом управління альтернативи дій, яка обумовлює формування цілеспрямованого впливу на об'єкт управління, що визначається процесом пошуку оптимальних підходів до реалізації управлінської мети з урахуванням об'єктивних закономірностей функціонування управляємої системи [2].

Доповнюючи та проектуючи це визначення на сферу публічного управління під «управлінським рішенням» ми розуміємо директивний вибір публічною організацією (її керівником) як суб'єктом управління альтернативи дій, яка обумовлює формування цілеспрямованого впливу (з урахуванням цінностей суспільства) на об'єкт управління, що визначається процесом пошуку оптимальних підходів до реалізації управлінської мети з урахуванням об'єктивних закономірностей функціонування системи, котрою управляють.

Слід пояснити, що особливістю управлінського рішення є те, що воно має виключно директивний характер та документальне оформлення, що обумовлено виконанням керівником публічної організації своїх функціональних обов'язків.

Це також визначає структуру управлінського рішення, його масштабність та колективний характер. Таким чином, управлінське рішення публічної організації стосується діяльності персоналу та реалізується у процесі управління цією організацією. На технологію та механізми прийняття управлінських рішень, їх змістовну частину також впливає те, що організація є публічною.

Публічна організація є суб'єктом публічного управління. Процеси підготовки і реалізації управлінських рішень у публічній організації, маючи також свої особливості, вимагають їх розгляду в трьох взаємопов'язаних аспектах: структурному, функціональному, компетенційному. Своєю чергою, компетенційний аспект (можливість реалізовувати управлінське рішення в сфері діяльності організації) не буде мати ніякого значення без структурного аспекту (публічна організація має свою унікальну структуру), який, своєю чергою, може отримати реальне втілення тільки у функціональному аспекті (здійснення публічною організацією функціональної діяльності).

Управлінські рішення в публічних організаціях мають структуру, а процеси їх підготовки і реалізації особливості, типові й для інших організацій, що функціонують у ринкових умовах. Водночас, першочерговим під час надання послуг є надання їх в повному обсязі і відповідної якості. Тому, особливістю управлінських рішень у публічних організаціях є їх соціальна значимість. Тут першочерговим є не лише задоволення потреб споживача послуги, а й питання етики, відповідального ставлення до захисту прав людини, її життя і здоров'я, встановлення доцільності, обсягу й матеріального еквіваленту послуг. Це посилює актуальність питання управлінських рішень в публічних організаціях, значимість їх підготовки і реалізації.

Управлінське рішення публічної організації в кожному конкретному випадку залежить від його виду, рівня управління, на якому воно приймається, складу структурних підрозділів, які беруть участь у підготовці і реалізації рішення, а також від того, чи це власне рішення публічної організації, чи рішення (або вказівка) вищестоящого суб'єкта управління.

Особливості управлінських рішень, їх підготовки і реалізації визначаються функціональною діяльністю публічної організації.

Список використаних джерел:

1. Воронов О.І. Прийняття управлінських рішень в індетермінованих умовах у сфері державної служби: соціально-психологічний аспект. Київ, 2018. URL: <http://academy.gov.ua/pages/dop/135/files/e43167e4-b35e-4ac6-86d3-9d7cab974197.pdf>

2. Воронов О. І. Прогнозування як інструмент формування управлінських рішень у сфері державного управління. Право та державне управління. 2015. №4 (21). С. 117-122.

3. Саймон Г. А. Адміністративна поведінка: Дослідження процесів прийняття рішень в організаціях, що виконують адміністративні функції; пер. з англ. К. : АртЕк, 2001. 375 с.

4. Обушна Н. Публічне управління як нова модель організації державного управління в Україні: теоретичний аспект. URL: http://www.lvivacademy.com/vidavniststvo_1/edu_44/fail/ch_1/8.pdf

Наталія ДРОЗДОВА

здобувачка освітньо-професійної програми
«Публічне управління та адміністрування», ЗУНУ
Науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ Олена ДУДКІНА

ОСОБЛИВОСТІ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ

В сучасних умовах модернізації місцевого самоврядування одним і з пріоритетних завдань органів місцевого самоврядування є забезпечення високої якості надання ними публічних послуг, перед усім, через впровадження в них систем управління якістю (СУЯ), які спрямовані на досягнення основоположних цілей: підвищення якості послуг органу місцевого самоврядування (ОМС), що отримують споживачі; підвищення ефективності діяльності ОМС та використання бюджетних коштів; підвищення прозорості діяльності ОМС для споживачів та для керівництва; збільшення керованості ОМС, здатності до спрямування на розв'язання завдань, що ставляться перед територіальними громадами.

Побудова СУЯ повинна розглядатися як першочергове завдання, спрямоване на всебічне поліпшення діяльності ОМС. Треба розуміти, що фактично мова йде не про окрему систему управління якістю, а про звичайну систему управління, яка повинна бути зручним робочим інструментом, за допомогою якого керівництво управляє діяльністю ОМС.

На початку розроблення систем управління якістю, на наш погляд, необхідно визначити етапи розроблення та скласти чіткий календарний графік з визначенням відповідальності; визначити відповідального за відстеження виконання цього графіка (це, як правило, уповноважений представник керівництва) та схему його відстеження і актуалізації. В ході виконання робіт цей графік повинен періодично уточнюватися (наприклад, щомісяця), при цьому детальніше плануються роботи на найближчий період і уточнюються терміни виконання робіт на подальших етапах.