

торговельного підприємства; орієнтуватися на визначені способи використання засобів управління, тобто підпорядковуватися існуючим методам управління; бути відкритою системою, мати потенціал удосконалення та розвитку; спиратися на повноту та збалансованість засобів впливу; дотримуватися принципу моральності. Раціонально сформований організаційно-економічний механізм управління конкурентоспроможністю дозволить визначати існуючий рівень конкурентоспроможності торговельного підприємства споживчої кооперації та вдосконалювати його з урахуванням чинників внутрішнього та зовнішнього середовища.

Оцінка функціонування організаційно-економічного механізму управління конкурентоспроможністю є одним з вагомих показників, що відображає ринковий стан торговельного підприємства, як господарюючого суб'єкта, визначає перспективи його подальшого розвитку і можливості досягнення стратегічних цілей та завдань. Вдосконалення функціонування вищезначеного механізму на підставі різних методичних підходів може розглядатися і як одна із стратегічних цілей (завдань) підприємства. Запропоновано проводити зазначену оцінку за оперативним, тактичним та стратегічним рівнем функціонування підприємства торговельної галузі, що значно посилить ефективність системного підходу до визначеної проблеми.

Тарас ДРОЗД

слухач магістратури за спеціальністю
«Адміністративний менеджмент»

(науковий керівник: д.е.н., проф., професор кафедри менеджменту
та публічного управління Желюк Т.Л.)

ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ПОСЛУГ В ДЕРЖАВНОМУ ОРГАНІ

Основними складовими системи управління якістю в органах влади є: організаційне забезпечення побудови системи управління та чіткий розподіл відповідальності; удосконалення системи планування та аналізу діяльності органу влади; удосконалення організаційної структури як основного інструмента управління системою; уніфікація та стандартизація функцій та процедур структурних підрозділів; розробка та затвердження стандартизованої документації системи управління (положення, інструкції, регламенти, протоколи тощо); впровадження

сучасних форм та методів організації навчання персоналу.

Процес побудови системи управління якістю в органах влади має певні особливості, які пов'язані зі специфікою їх діяльності, і включає такі етапи:

1) функціональне обстеження діяльності підрозділів органу державної влади в рамках якого визначається рівень виконання вимог стандарту ISO 9001 та виявляються можливі неузгодженості, дублювання функцій між різними підрозділами;

2) розроблення за підсумками обстеження заходів з приведення діяльності органів влади у відповідність до вимог міжнародного стандарту ISO 9001, організація та контроль виконання цих заходів;

3) визначення структури процесів, їх входів і виходів, зв'язку з організаційною структурою органу влади;

4) розробка та узгодження документів системи управління якістю, що описують порядок виконання процесів (на етапі розробки виявляються дії, що виконуються неузгоджено або неефективно і розробляються заходи з їх удосконалення); затвердження та впровадження документів системи управління якістю;

5) проведення внутрішніх аудитів і аналізів, що дозволять оцінити результативність функціонування системи управління якістю та її відповідності вимогам стандарту;

6) проходження сертифікації системи управління якістю в уповноваженому органі, за підсумками є можливість отримати сертифікат, який підтверджує виконання вимог стандарту ISO 9001.

У відповідності до Закону України "Про адміністративні послуги" [20] підвищення їх якості забезпечується підготовкою таких документів: реєстру адміністративних послуг та єдиного державного порталу таких послуг; інформаційної та технологічної картки адміністративної послуги; картки задоволеності споживача.

Інформаційна картка адміністративної послуги містить інформацію про: 1) суб'єкта надання адміністративної послуги та/або центр надання адміністративних послуг (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та веб-сайту); 2) перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби – інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги; 3) платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу; 4) термін надання адміністративної послуги; 5) результат надання

адміністративної послуги; 6) можливі способи отримання відповіді (результату); 7) акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги.

Технологічна картка адміністративної послуги включає деталізовану інформацію про порядок надання адміністративної послуги. У ній зазначаються: 1) етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги; 2) відповідальна посадова особа; 3) структурні підрозділи, відповідальні за етапи (дію, рішення); 4) строки виконання етапів (дії, рішення). Технологічна картка в обов'язковому порядку містить інформацію про механізм оскарження результату надання адміністративної послуги. Положення технологічної картки повинні бути зрозумілими та логічними, відповідати послідовності дій під час надання адміністративної послуги і супроводжуватися прикладами та схемами, що пояснюють порядок надання адміністративної послуги.

Технологічна картка адміністративної послуги готується з урахуванням відповідних критеріїв, таких як: 1) мінімізація дій суб'єкта звернення та витрат часу чи інших ресурсів суб'єкта надання адміністративної послуги; 2) оперативність та своєчасність надання адміністративної послуги.

За допомогою картки задоволеності споживача оцінюється рівень отриманої послуги, процедура її надання, а також аналізуються як внутрішні так і зовнішні аспекти діяльності структурного підрозділу органу влади. Зокрема, у картці задоволеності споживача споживач відповідає на такі питання: задоволеність продуктом послуги (якість документів, обґрунтованість рішення або відмови у наданні послуги); ясність і зрозумілість процедури надання послуги, прозорість інформації; дотримання термінів надання послуги; рівень сервісу, ввічливість державних службовців та посадових осіб.

Для кожної послуги, що надається органом влади, визначаються можливі ситуації її невідповідностей встановленим характеристикам якості та дії з управління такою послугою при їх виявленні. Невідповідність може бути виявлена шляхом: а) перевірки якості послуги; б) аналізу скарг споживачів; в) аналізу повторних звернень та доручень; г) перевірки діяльності органу влади уповноваженими органами.

В залежності від характеру невідповідності, її можливих наслідків, можливості її усунення, законодавчих вимог, приймається одне з наступних рішень: доопрацювати невідповідну послугу з метою її приведення у відповідність встановленим вимогам (наприклад,

доопрацювання відповіді на доручення); повторно надати послугу (наприклад, розробити принципово нову відповідь на доручення); прийняти невідповідну послугу без змін лише після узгодження зі споживачами (наприклад, продовжити термін надання відповіді на доручення); відмовити у наданні послуги (наприклад, зняття з контролю доручення).

Тетяна ДЕРГАК

студентка напряму підготовки
«Менеджмент»

(науковий керівник: к.е.н., викладач кафедри менеджменту
та публічного управління Демків І. О.)

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ТРУДОВОГО ПОТЕНЦІАЛУ ПІДПРИЄМСТВА

Збереження і зміцнення трудового потенціалу є однією зі значимих проблем для сталого соціально-економічного розвитку України. В управлінні трудовим потенціалом виникає низка проблем, починаючи з підбору кадрів і закінчуючи перевіркою покладених на них завдань. В числі цих проблем є оцінка рівня використання трудового потенціалу, яка створює передумови ефективного управління ним та підвищення конкурентоспроможності підприємства в цілому.

Існує безліч поглядів на сутність економічної категорії «трудова потенціал». Сучасні науковці розглядають трудовий потенціал держави, суспільства, регіону, підприємства та окремого працівника. Інколи для визначення даного поняття розглядається навіть характер участі персоналу у виробничо-господарському процесі, його місце в соціально-економічній системі підприємства тощо.

Саме трудовий потенціал є «творчою складовою» економічного потенціалу, здатною мобільно та самостійно впливати на виконання завдань та забезпечувати синергетичний ефект від взаємодії інших елементів. Термін «трудова потенціал» почали застосовувати в період спроб переходу економіки на інтенсивний шлях розвитку, хоча в економічній літературі дослідники по-різному підходили до його визначення.

Л .А. Янковська говорить про те, що «трудова потенціал підприємства можна визначити як можливості його працівників за певних умов забезпечити реалізацію цілей підприємства з найраціональнішими