

(ВООЗ) для вирішення проблеми вимірювання якості медичної допомоги враховувати чотири її елементи [3]: 1) кваліфікація медичного працівника; 2) оптимальність використання ресурсів медицини; 3) наявний ризик для пацієнта; 4) рівень задоволеності пацієнта від його взаємодії з медичною установою.

В цьому контексті зростає значення запровадження ефективних схем, методів та механізмів управління якістю в системі охорони здоров'я та кожному конкретному медичному закладі. Загалом, управління якістю є скоординованою діяльністю, яка полягає у спрямуванні та контролюванні системи охорони здоров'я на всіх рівнях щодо якості медичної допомоги. Управління якістю медичної допомоги ґрунтується на отриманні об'єктивної, повної та достовірної інформації про реальні події, встановленні відповідності наданих медичних послуг затвердженим стандартам медичної допомоги та клінічним настановам.

#### *Література:*

1. Avedis Donabedian: father of quality assurance and poet M Best, D Neuhauser / Qual Saf Health Care – 2004 . – С.472–473.

2. Попович Т.М. Управління якістю: навч. пос. / Т.М. Попович – Тернопіль, Крок, 2013. – 320с

3. Всесвітня організація охорони здоров'я – Офіційний сайт : <http://search.who.int/search?q>

#### **Володимир РИБКА**

слухач магістратури за спеціальністю  
«Адміністративний менеджмент»

(науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту та публічного управління Велещук С.С.)

#### **УПРАВЛІННЯ ЗМІСТОМ РОБІТ В ОРГАНІЗАЦІЇ**

З просуванням України шляхом економічних перетворень на перший план дедалі більшою мірою виходять питання сталого розвитку підприємств (організацій, установ). Динамічність і складність процесів, що відбуваються в економічному житті підприємств (організацій, установ), обумовлюють необхідність впровадження ефективного управління змістом робіт, яке б забезпечувало досягнення визначених цілей.

Об'єктом вивчення управління змістом робіт є роботи у різних сферах людської діяльності. Вони уособлюють собою будь-яку діяльність

у виробництві, науці, освіті, медицині, економіці тощо. За ознаками загального менеджменту під «змістом робіт» розуміється процес, ряд дій практичного характеру, спрямованих на досягнення мети діяльності організації. Відповідно, менеджер (управитель) з адміністративної діяльності під «змістом робіт» розуміє певну сукупність цілеспрямованих дій. Сутність поняття «управління змістом робіт» слід визначати, виходячи з базових принципів сучасних управлінських підходів, зокрема – системного та процесного.

Розгляд поняття «управління змістом робіт» з точки зору системного підходу надає інтерпретацію управління змістом робіт, як однієї з підсистем адміністративної діяльності організації (підприємства, установи), в рамках якої здійснюються дії, в результаті яких виготовляються товари, надаються послуги, виконуються роботи для задоволення запитів споживачів. З цього випливає, що фундаментальною основою управління змістом робіт є управлінські дії, які спрямовані на забезпечення ефективного функціонування організаційної системи та досягнення цілей, поставлених перед нею.

Виходячи з фундаментальних положень системного підходу, управління змістом робіт можна визначити як одну з систем організації, в рамках якої здійснюється реалізація робіт, що включає в себе дії, в результаті яких виробляються товари, надаються послуги, виконуються роботи для задоволення запитів споживачів.

Управління змістом робіт займає центральне місце в структурі адміністративної діяльності організації, оскільки діяльність по створенню товарів та послуг існує у всіх без винятку організаціях, і саме зміст робіт (наприклад, це діяльність, яка здійснюється на виробничому підприємстві, у банку, офісі авіалінії або навчальному закладі) приносить організації дохід та виправдовує її суспільне та економічне призначення.

Управління змістом робіт, як і будь-яку іншу систему з точки зору системного підходу, можна представити як «чорну скриньку», котра має три основні компоненти: вхід, процеси і вихід.

До складу входів системи управління змістом робіт належать:

1) об'єкти змісту робіт, на які спрямовані зусилля в процесі трансформації, зокрема: матеріально-сировинні ресурси; інформаційні ресурси; клієнти; власність, що належить клієнтам;

2) засоби змісту робіт, за допомогою яких здійснюються трансформації об'єктів управління змістом робіт, зокрема: устаткування, інструмент, обладнання; будівлі, споруди; технології, інструкції по застосуванню та здійсненню тих чи інших прийомів та методів роботи

тощо;

3) працівники, які власне здійснюють трансформації об'єктів змісту робіт або керують цими процесами.

До складу виходів системи управління змістом робіт належать:

1) основні: виготовлена продукція; клієнт, стан якого було піддано змінам у процесі надання послуги; власність клієнта, що була піддана змінам у процесі надання послуги;

2) побічні: матеріальні; енергетичні; інформаційні.

Таким чином, з'являється можливість ідентифікувати основні елементи змісту робіт. Якщо розглядати зміст робіт у статичній, то його складовими є: люди; матеріальні об'єкти; енергія; інформація. Беручи до уваги динаміку змісту робіт, до зазначених елементів необхідно додати ще два елементи: операційні процеси; управлінські процеси.

З точки зору класичного політекономічного підходу склад елементів змісту робіт можна визначити і дещо інакше, а саме виокремити такі з них як: праця; засоби праці; предмети праці; технологія і організація виробництва.

Управління змістом робіт зорієнтоване на економічну доцільність процесу управління організацією (підприємством, установою) і визначається заходами, спрямованими на забезпечення підвищення ефективності виконаних робіт, зростання продуктивності виконання робіт, ефективної зайнятості персоналу, оптимального використання обладнання та інших матеріальних ресурсів, забезпечення виконання робіт необхідними документами організаційного і технічного характеру.

Таким чином, управління змістом робіт — є складовою загальною системою менеджменту, спрямованою на вирішення комплексу завдань, пов'язаних з контролем, обліком і регулюванням ходу робіт відповідно до запланованих показників.

**Галина РОДІНА-МАМАЛИГА**

слухачка магістратури за спеціальністю

«Адміністративний менеджмент»

(науковий керівник к.н.держ.упр., доцент кафедри менеджменту

та публічного управління Петриків А.В.)

### **МЕХАНІЗМ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ**

Розвиток України як незалежної, демократичної держави багато в чому забезпечується ефективним функціонуванням державної служби країни. Водночас індикатором наявності громадянського суспільства і демократичної держави є такі основні принципи державної служби як служіння народу, гуманізм і соціальна справедливість, пріоритет прав людини і громадянина, професіоналізм, ініціативність, чесність, відданість справі та інше.

Сучасний період розвитку України характеризується зміною політичних еліт і прагненням до радикального реформування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування. Дані процеси повинні бути засновані на застосуванні наукового підходу, що включає сучасні теоретичні і практичні інструменти управління соціальними системами в умовах певного ступеня свободи їх основних елементів. Пошук якісної моделі державного управління в умовах демократії не може бути ні скопійований, ні успадкований від інших країн, а повинен формуватися волею його учасників. Тому вдосконалення процесів державного управління, додавання їм нової якості повинно враховувати «людський чинник», принципи кадрового менеджменту, оскільки ефективність діяльності будь-якої організації знаходиться в прямій залежності від цілей і цінностей персоналу.

Основною проблемою, що потребує розв'язання в Україні у сучасних умовах, є коректний добір, розміщення та мотивація кадрів, зокрема збереження стійкої системи цінностей державних службовців у процесі виконання ними службових обов'язків та забезпечення узгодження їх індивідуальних цілей з цілями державної служби як системи. [1]

Разом з тим, залишаються недостатньо розкритими проблеми структурно-функціональних особливостей професійної діяльності державних службовців в органах виконавчої влади на регіональному рівні, не визначено чітко напрями підвищення ефективності цієї діяльності як складової організаційно-правового механізму державного