

підвищення якості призводить до зменшення витрат ресурсів [5].

Отже, світова практика напружувала багато різноманітних підходів та моделей управління якістю як в сфері виробництва, так і в сфері надання послуг. З метою підвищення якості медичних послуг, що надаються вітчизняними закладами охорони здоров'я, необхідно використати світові здобутки в цій сфері. Це дозволить не лише підвищити якість вітчизняних медичних послуг, але й інтегрувати у міжнародну спільноту.

Список використаних джерел

1. World Health Organization. Patient safety: making health care safer. 2017. URL: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/255507/WHO-HIS-SDS-2017.11-eng.pdf>
2. ISO 9000:2015. URL: <https://www.iso.org/standard/62085.html>
3. Deming W.E. Out of the Crisis. MIT Center for Advanced Engineering Study. 1986. 520 p.
4. Nabitz U, Klazinga N, Walburg J. The EFQM Excellence model: European and Dutch experiences with the EFQM approach in health care. Int J Qual Health Care. 2000;12:191-201.
5. Burgess N, Radnor Z. Evaluating Lean in healthcare. In J Health Care Qual Assur. 2013; 26 (3): 220-235.

Віталій БАБІЙ

директор ТзОВ «ТОРГІНВЕСТТЕРНОПІЛЬ»

Соломія БАЧУН

здобувач освітньо-професійної програми «Менеджмент»

Західноукраїнського національного університету

Науковий керівник – к.е.н., доцент,

доцент кафедри менеджменту, публічного

управління та персоналу ЗУНУ

Любов ЗАСТАВНЮК

КОМУНІКАТИВНА ВЗАЄМОДІЯ КЕРІВНИКА З ПРАЦІВНИКАМИ ОРГАНІЗАЦІЇ

Сучасні тенденції глобалізаційних змін демонструють важливість ефективних комунікаційних процесів і необхідність використання керівництвом організацій новітніх методів та інструментів для їх організації. Комунікації в сучасних організаціях є важливою складовою процесу управління, оскільки вони зв'язують

різні управлінські функції, такі як планування, організація, мотивація та контроль. З цього приводу, можна стверджувати, що комунікаційний процес - це процес обміну інформацією в межах вертикального та горизонтального розподілу праці відповідно до завдань та проблем, які потрібно вирішити.

Комунікативна взаємодія керівника з працівниками організації є ключовим аспектом успішного управління та визначає ефективність спільної діяльності, підвищує мотивацію та залученість персоналу, а також сприяє досягненню поставлених цілей. Варто зауважити, що комунікативна взаємодія між керівником і персоналом не обмежується лише передачею інформації, вона також передбачає взаєморозуміння, підтримку та створення сприятливого мікро-клімату в колективі [2].

Комунікативна взаємодія керівника з працівниками організації повинна відповідати наступним критеріям [3]:

1. Чіткість і зрозумілість повідомлень. Керівник повинен подавати інформацію чітко та доступно, уникати використання складних термінів або незрозумілих виразів, щоб уникнути можливих непорозумінь.

2. Відкритість до спілкування. Керівник повинен створювати атмосферу відкритості, де працівники можуть вільно висловлювати свої думки та ідеї без страху перед критикою.

3. Емпатія та вміння слухати. Важливо, щоб керівник був емпатичним та уважним до потреб та поглядів своїх підлеглих, проявляв інтерес до їхніх проблем та ставився з розумінням до їхньої ситуації.

4. Вміння організовувати комунікативну взаємодію. Комунікація має бути двосторонньою, керівник повинен активно взаємодіяти зі своїм персоналом, відповідати на їхні запитання, давати зворотний зв'язок та враховувати їхні думки та погляди.

5. Використання різних засобів комунікації. Керівник повинен володіти різними методами та техніками комунікації, включаючи особисте спілкування, електронну пошту, наради, зустрічі тощо, для ефективної взаємодії з персоналом.

6. Врахування індивідуальних особливостей. Кожен працівник унікальний, тому керівник повинен враховувати їхні особистісні характеристики, потреби, стиль спілкування та способи сприйняття інформації. Розуміння цих індивідуальних особливостей дозволяє керівнику підібрати оптимальний підхід до кожного працівника та підтримувати ефективну комунікацію.

7. Використання позитивного підсилення. Керівник може стимулювати позитивне співробітництво та взаємодію, заохочуючи та нагороджуючи працівників за їхні досягнення та успіхи. Позитивні відгуки, похвала та визнання можуть підвищити мотивацію та впливати на рівень задоволеності працівників від своєї роботи.

8. Вирішення конфліктів. Конфлікти можуть виникати в будь-якому колективі, і керівник повинен мати навички вирішення конфліктів шляхом медіації, пошуку компромісу та спільного пошуку рішень. Важливо, щоб керівник ставився до конфліктів як до можливості для вирішення проблем та покращення взаємовідносин у колективі.

9. Підтримка та розвиток комунікативних навичок. Комунікативні навички є ключовим компонентом успішного лідерства. Керівник повинен постійно вдосконалювати свої навички спілкування, включаючи вміння слухати, висловлювати свої думки чітко та послідовно, вести переговори та вирішувати конфлікти.

10. Формування відкритої комунікаційної культури. Керівник повинен створювати в організації атмосферу, де відкрите спілкування є важливою частиною корпоративної культури. Це може бути досягнуто шляхом проведення регулярних нарад, відкритих форумів для обговорення питань та за допомогою інших засобів спілкування.

Таким чином, ефективна комунікативна взаємодія керівника з працівниками базується на взаєморозумінні, взаємоповазі та відкритому спілкуванні, що сприяє покращенню робочого процесу та досягненню успіху в організації. Відтак успішна комунікативна взаємодія керівника з працівниками організації є ключовим фактором у створенні продуктивного та гармонійного робочого середовища, що сприяє досягненню загальних цілей організації.

Список використаних джерел

1. Внутрішні комунікації в компанії: розвіюємо міфи. URL: <https://www.kom-dir.ru/article/1826-vnutrennie-kommunikatsii> (дата звернення: 10.05.2024).
2. Комунікативний менеджмент: навчально-методичний комплекс з дисципліни. уклад. В. В. Зеліч (Яцко). Ужгород: ДНВЗ «УжНУ». 2016. 40 с.
3. Комунікації в системі управління організаціями. URL: <https://en.ppt-online.org/426054> (дата звернення: 10.05.2024).