


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
РІВНЕНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

# ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ТА МЕНЕДЖМЕНТ: СУЧАСНІ ТРЕНДИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Збірник тез всеукраїнської науково-  
практичної конференції здобувачів  
вищої освіти та молодих учених

**05 ГРУДНЯ 2023 РОКУ**

м. Рівне

 РІВНЕНСЬКИЙ  
ДЕРЖАВНИЙ  
ГУМАНІТАРНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ

Р  
Д  
Г  
У  
КАФЕДРА  
МЕНЕДЖМЕНТУ

УДК 005 (082)  
П-88

*Рекомендовано Вченої радою Рівненського державного гуманітарного університету (протокол №12 від 05.12.2023 р.)*

### **Редакційна колегія**

Постоловський Р.М., к.і.н., професор, ректор Рівненського державного гуманітарного університету, голова редколегії; Павелків Р.В., д.психол.н., професор, перший проректор РДГУ; Дейнега О.В., д.е.н., професор, проректор з наукової роботи; Юхименко-Назарук І.А., д.е.н., професор, декан факультету документальних комунікацій, менеджменту, технологій та фізики; Микитин Т.М., к.т.н., доцент, завідувач кафедри менеджменту; Сяська О.В., к.е.н., доцент кафедри менеджменту, відповідальний секретар.

**Публічне управління та менеджмент: сучасні тренди та перспективи:** збірник тез Всеукраїнської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти та молодих учених. Рівне, 5 грудня 2023 р. [тези доп.]. Рівне: РДГУ, 2023. 85 с.

Збірник містить тези доповідей результатів актуальних досліджень економічних та фінансових аспектів децентралізації в Україні, правового забезпечення реформи децентралізації, соціально-трудова відносини у процесі вирішення трудових спорів, а також аналізу сучасних трендів і перспектив публічного управління та менеджменту.

Розраховано на науковців, викладачів і здобувачів закладів вищої освіти, фахівців із публічного управління та менеджменту, представників органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

За зміст публікацій повну відповідальність несуть автори.

© Рівненський державний гуманітарний університет, 2023

## ЗМІСТ

### СЕКЦІЯ 1. АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

<i>Тимошкова А.В., Поліщук О.Ю.</i> Аналіз рівня заробітної плати в Україні в період війни .....	4
<i>Хоменчук Д., Поліщук О.Ю.</i> Оцінка заробітної плати в Німеччині .....	6
<i>Щесюк С.В.</i> Роль громадської участі в місцевому самоврядуванні .....	9

### СЕКЦІЯ 2. ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В КОНТЕКСТІ ВИКЛИКІВ СЬОГОДЕННЯ

<i>Капітула А.А., Маїшта Н.О.</i> Особливості управління якістю медичних послуг у КНП «Здолбунівська центральна міська лікарня» .....	12
<i>Плисак В.Ю., Сяська О.В.</i> Роль гендерної рівності у створенні ефективної мотиваційної культури в органах публічної влади .....	15
<i>Приходько І.В., Савченко О.Р.</i> Система менеджменту закладів охорони здоров'я.....	17
<i>Тимошкова М.В., Поліщук О.Ю.</i> Публічне управління та менеджмент: сучасні тренди та перспективи .....	19

### СЕКЦІЯ 3. ПРОБЛЕМИ СУЧАСНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ: ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ЇХ ВИРІШЕННЯ

<i>Данилюк О.Г., Поляк К.Ю.</i> Інформаційне забезпечення організацій .....	22
<i>Дем'янюк О.О., Савченко О.Р.</i> Управлінські механізми .....	25
<i>Євгейчук С.В., Орлов О.Г.</i> Ефективне використання шкіл управління як передумова успішного функціонування підприємств .....	27
<i>Кідиба І.О., Орлов О.Г.</i> Соціалізація менеджменту людськими ресурсами .....	30
<i>Командирчик О.О., Савченко О.Р.</i> Чинники виробничої діяльності організацій .....	32
<i>Крупецька О.О., Савченко О.Р.</i> Аналіз кадрових ресурсів підприємства системи охорони здоров'я .....	35
<i>Лозян М.П., Берташ Б.М.</i> Підвищення організаційної ефективності управління підприємствами онлайн-інструментами розподілу навантаження та трекінгу прогресу виконання проєктів .....	38
<i>Марценюк В.В.</i> Гнучкі та нестандартні форми зайнятості .....	40
<i>Мединська Т.І.</i> Аналіз методів оцінки ефективності соціально відповідальної діяльності підприємства .....	42
<i>Мисюкевич В.С., Орлов О.Г.</i> Управління персоналом.....	44
<i>Орлов О.Г.</i> Реклама як один з факторів отримання підприємством конкурентної переваги .....	47

<i>Поляк К.Ю.</i> Гнучкий менеджмент в Україні, його практики і методи в умовах воєнного стану .....	49
<i>Посільська І. Я., Поліщук О.Ю.</i> Аналіз наявної системи мотивації персоналу АТ «Ощадбанк» .....	52
<i>Стефанюк Л.В., Сяська О.В.</i> Сучасні концепції управління якістю продукції ...	54
<i>Тимощук В.В., Поліщук О.Ю.</i> Напрями вдосконалення маркетингової діяльності підприємства .....	56
<i>Ходневич Л.М., Сяська О.В.</i> Сучасні проблеми українського менеджменту .....	59
<i>Янь Цзивей, Берташ Б.М.</i> Практики нового туризму як забезпечення розвитку туристичної галузі .....	61
<i>Члек Р.М., Сяська О.В., Маиша Н.О.</i> Алгоритм аналізу управління маркетинговим комплексом на виробничому підприємстві .....	63
<i>Чорнолоз С.О., Микитин Т.М.</i> Ефективність як економічна категорія .....	64
<i>Шушаріна В.С., Максимчук Н.С.</i> Проблеми сучасної психології управління: інноваційні методи для їх вдосконалення .....	67
<i>Ярмолін С.М., Савченко О.Р.</i> Професійний розвиток кадрових ресурсів .....	70

#### СЕКЦІЯ 4. ЕКОНОМІЧНІ ТА ПРАВОВІ АСПЕКТИ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ В УКРАЇНІ

<i>Кічула А.Р., Микитин Т.М.</i> Управління якістю надання медичних послуг .....	74
<i>Мікуліч В.О., Артюшок К.А.</i> Проєктний менеджмент як основа сталого розвитку територіальних громад .....	77
<i>Третяк Р.О., Шершун М.Х.</i> Управління закладами охорони здоров'я .....	79
<i>Хижнякова Н.О.</i> Управління витратами у публічній сфері .....	81

## СЕКЦІЯ 4. ЕКОНОМІЧНІ ТА ПРАВОВІ АСПЕКТИ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ В УКРАЇНІ

*Кічула А.Р., здобувач вищої освіти ОС «магістр»  
за спеціальністю 073 «Менеджмент», РДГУ  
Микитин Т.М., к.т.н., доцент кафедри менеджменту РДГУ*

### УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

Лікарі та пацієнти оцінюють медичну послугу по-різному. Медичні працівники звертають більше уваги на професійну компетенцію, ефективність та безпечність. З їхньої точки зору, якість медичної допомоги - наявність у медпрацівника навичок, ресурсів та умов, необхідних для покращення здоров'я пацієнтів, знання та вміння виконувати професійні обов'язки. Для пацієнтів забезпечення якості оцінюється як з точки зору отримання ними кваліфікованої медичної допомоги, так і з точки зору оцінки процесів обслуговування, що в комплексі і складає поняття «медична послуга». Для пацієнта важливими складовими якості медичної послуги є: зручність розташування медичного закладу та запису на прийом до лікаря, чистота та безпека, відсутність черг, ввічливість персоналу, грамотні відповіді співробітників медичної установи на поставлені запитання, нове обладнання, комфортне перебування в палаті, наявність аптеки та кафе, і, звичайно, кваліфікована медична допомога, відсутність ускладнень, можливість консультацій з лікарем після виписки з стаціонару.

В літературі можна зустріти багато визначень поняття «якість медичної послуги». За визначенням Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ), «якість - це точне (відповідно до стандартів) виконання різних видів медичного втручання, які вважаються безпечними, доступні у фінансовому відношенні для даного суспільства і здатні здійснити позитивний вплив на рівень смертності, захворюваності, непрацездатності і нераціонального харчування» [1]. Аведіс Донабедіан [2] вважає що якість медичної допомоги визначається використанням медичної науки та технології з найбільшою користю для здоров'я людини, при цьому без збільшення ризику. Рівень якості, таким чином, це ступінь досягнення балансу користі і ризику для здоров'я. М. Рьомер і С. Монтойя Агіляр під якістю медичної послуги розуміють відповідне проведення (згідно з стандартами) всіх заходів, які є безпечними, прийнятними в сенсі витрачених коштів в даному суспільстві та впливають на смертність, захворюваність, інвалідність [3].

Концепція якості медичної послуги є глобальною та різнобічною. Експерти зазвичай розрізняють декілька основних характеристик якості:

- професійна компетенція: стосується рівня навичок та вмінь, які реалізуються в процесі діяльності людей, які надають медичне обслуговування, діяльності керівництва і обслуговуючого персоналу;

- доступність медичної допомоги: під нею розуміють ступінь, в якому медична допомога може безперешкодно надаватися, незалежно від географічних, економічних, соціальних, культурних, організаційних або мовних факторів;

- результативність: мається на увазі ступінь, в якому лікування пацієнта приводить до покращення його стану або бажаного результату;

- міжособистісні стосунки: цей фактор стосується взаємодії між надавачами послуг і споживачами, а саме: між керівництвом і персоналом, медичними працівниками і пацієнтами;

- ефективність: це постійно існуюча напруга між потребою в обслуговуванні та наявними ресурсами здійснення допомоги. Проект забезпечення якості визначає ефективність як надання оптимальної медичної допомоги населенню, тобто оптимальну кількість медичної допомоги, досягну при використуванних ресурсах;

- безперервність: це ступінь, в якому пацієнт отримує необхідне йому обслуговування без перерв, зупинок або надмірних повторів діагнозу або лікування;

- безпечність: стосується ситуації, в якій система медичної допомоги знижує ризик пошкоджень, інфікування, шкідливих побічних явищ та іншої шкоди, нанесеної в процесі надання медичної допомоги;

- комфортність: належить до тих характеристик медичного обслуговування, які безпосередньо не стосуються клінічної ефективності, але можуть позитивно вплинути на задоволеність пацієнта якістю обслуговування. Комфортність визначається як зовнішній вигляд і чистота всіх використуванних приміщень, обладнання та персоналу, а також заходи, що вживаються для забезпечення комфорту та зручності пацієнта. [4]

Вирішити питання покращення якості медичних послуг можна за допомогою введення в медичних закладах сучасних систем управління, наприклад, системи управління якістю на базі міжнародних стандартів якості ІСО 9000. Коли говорять про «стандарти серії ІСО 9000», мається на увазі три міжнародних стандарти: ІСП 9000:2008 «Системи управління якістю, основи і термінологія», ІСО 9001:2008 «Системи управління якістю, вимоги», ІСО 9004:2008 «Системи управління якістю. Керівництво з покращення і підвищення ефективності». Функціонування такої системи управління орієнтовано на забезпечення потреб пацієнтів і постійне покращення якості медичних послуг. Очевидно, що, ознайомившись зі стандартами, ми не отримаємо чіткої відповіді з приводу практичного використання стандарту в медицині, оскільки вони описують загальні механізми взаємодії процесів.

Стандарт якості серії ІСО 9001 можна використовувати в медичних закладах як базовий, з обов'язковою розробкою і запровадженням внутрішніх документів, в залежності від специфіки роботи медичного закладу. Стандарт ІСО 9001 базується на двох методологічних аспектах: 1) процесному підході та орієнтації на споживача (пацієнта) і 2) забезпеченні очікувань споживачів

(пацієнтів). Внутрішня документація по якості описує взаємодії процесів та послуг у відповідних протоколах, положеннях, інструкціях, а також передбачає обов'язковий моніторинг і контроль всіх процесів з аналізом отриманих результатів, метою якого є постійне покращення якості і вибору оптимальних і ефективних методик надання послуг.

Принциповою умовою в розробці внутрішніх стандартів якості є слідування нормативним вимогам законодавства України: враховуються нові закони, постанови, накази, протоколи та інші нормативні документи, в тому числі, санітарно-гігієнічного, правового та економічного характеру. Стандарти можуть бути розроблені як для структури, так і для процесу і результатів діяльності медичного закладу.

Для того щоб забезпечити обслуговування високої якості, медичній організації необхідно сформулювати свої цілі та задачі і задокументувати всі процедури. Одним з принципів управління якістю є залучення персоналу до процесу впровадження стандартів якості. Медпрацівники всіх рівнів повинні брати участь в розробці протоколів, оскільки персонал на місцях часто розуміє реальні умови краще, ніж керівництво на високому рівні. Розроблені в результаті спільних зусиль протоколи виявляються більш ефективними та правильними. Також участь персоналу приводить до очевидного покращення якості, оскільки медпрацівники в цьому разі впроваджують протоколи, які ж самі розробили. Нарешті, будучи задіяним в обговоренні самого поняття якості, персонал краще розуміє і сприймає діяльність по забезпеченню якості. Клінічні стандарти, або протоколи, визначають медичні процеси, які повинні бути виконані. Протоколи – це «систематично розроблені положення, які мають на меті допомогти медпрацівнику і пацієнту прийняти правильне рішення відносно надаваної допомоги в певних клінічних ситуаціях».

Медичні протоколи повинні переглядатися регулярно і своєчасно. На сьогодні не немає певного правила, як часто їх потрібно робити, оскільки це визначається декількома факторами. Наприклад, в тих областях, де накопичення медичних знань відбувається швидко, така необхідність виникає частіше; іншими словами, протокол, який стосується процедури високого ризику, має переглядатися значно частіше, ніж той, який стосується відносно простої процедури. Ідея в тому, щоб виникаючі на практиці і в теорії зміни були також відображені в протоколі.

Впровадження стандартів і сертифікація системи якості дають можливість виявити неефективні ланки в діяльності медичної організації, підвищити ефективність використання ресурсів, уникнути як дублювання робіт, так і оголення окремих ділянок, документувати всі виробничі операції, встановити відповідальність за кожну з них, провести структурування виробничих процесів і побудувати чіткі технологічні схеми, а найголовніше – суттєво підвищити якість медичних послуг.

1. Vuori X.V. Забезпечення якості медичного обслуговування. Концепція і методологія. – Копенгаген: ЄРБ ВОЗ, 1985. – 179 с.

2. Donabedian A. The quality of care: how can it be assessed? // JAMA. – 1988. – Vol.260. – P. 1743-1748.
3. Хвисьюк М.І., Парфьонова І.І. Менеджмент в охороні здоров'я.– Харків: ТОВ «Оберіг», 2008. – Ч. 2. - 552 с.
4. Сміянов В.А., Павлюк П.О. Сучасна концепція якості медичної допомоги// Вісник СумДУ. Серія Медицина, №1'2011, с.5-12.

*Мікуліч В.О., здобувач третього (освітньо-наукового) рівня  
вищої освіти першого року навчання  
за спеціальністю 073 «Менеджмент», МЕГУ  
Артюшок К.А., к.е.н., доцент кафедри економіки та фінансів, МЕГУ*

## **ПРОЄКТНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ ЯК ОСНОВА СТАЛОГО РОЗВИТКУ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД**

Парадигма реформування місцевого самоврядування в Україні передбачає важливим джерелом сталого розвитку залучені громадою інвестиції. Інвестиційні ресурси можуть бути використані громадою при забезпеченні умов існування громадських організацій і розробки цими організаціями проєктів для організацій донорських. Таким чином, проєктний менеджмент - надзвичайно актуальна складова діяльності органів місцевого самоврядування, які, в сучасних умовах сповільнення темпів розвитку громад внаслідок збройної агресії РФ вимушені підвищувати свою ефективність, несучи відповідальність перед членами громади за якість життя на відповідній їй території.

Використання проєктного менеджменту в діяльності органів місцевого самоврядування досить широко досліджені у працях Д. Г. Безуглого [1], Ю. В. Боквикової [2], Р. М. Костюкевича [3], А. Ф. Мельник [4], О. М. Непомняшого [5], А. С. Полянської [Ошибка! Источник ссылки не найден.], Л. В. Ричкіної [7], Є. Г. Удод [8] та інших, проте торкаються, в основному, стратегічного планування, управління муніципальними проєктами. А власне проблема забезпечення за рахунок реалізації проєктів сталого розвитку громад потребує додаткового дослідження, спрямованого на визначення факторів, які детермінують необхідність і можливість застосування проєктного менеджменту на етапі швидких соціально-економічних трансформацій, пов'язаних з децентралізацією влади в Україні.

Актуалізація суспільного запиту українського суспільства до реформування практично всіх владних структур вимагає пошуку і впровадження інноваційних способів розв'язання конфліктів між приватним і суспільним інтересами, громадським і державним баченням, індивідуальним і управлінським підходом до розв'язання соціальних, економічних, політичних та інших суспільних проблем. Органи державної влади обмежені при цьому нормативними документами, які регламентують здійснення їх діяльності у виключно законодавчій площині.



Наукове видання

**Публічне управління та менеджмент:  
сучасні тренди та перспективи**

**ЗБІРНИК ТЕЗ**

Всеукраїнської науково-практичної конференції здобувачів  
вищої освіти та молодих учених

*5 грудня 2023 року*

Відповідальна за випуск  
Сяська Олена Василівна