


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-трудомих 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 2. ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В КОНТЕКСТІ ВИКЛИКІВ СЬОГОДЕННЯ

*Канітула А.А., здобувач вищої освіти ОС «магістр»  
за спеціальністю 073 «Менеджмент», РДГУ  
Маишта Н.О., к.т.н., доцент кафедри менеджменту РДГУ*

### ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ У КНП «ЗДОЛБУНІВСЬКА ЦЕНТРАЛЬНА МІСЬКА ЛІКАРНЯ»

Система охорони здоров'я України перебуває в активній фазі свого реформування з метою покращення якості медичного обслуговування, збільшення доступності медичних послуг та пристосування до потреб пацієнтів [1].

Зважаючи на те, що пацієнти мають право на якісне та безпечне медичне обслуговування, а підвищення якості медичних послуг є важливим для посилення їх задоволеності та створення довіри до системи охорони здоров'я, дослідження особливостей управління якістю медичних послуг у закладах охорони здоров'я є актуальним.

Метою роботи є проаналізувати особливості управління якістю медичних послуг у неврологічному відділенні КНП «Здолбунівська центральна міська лікарня» [2], [3] в умовах реформування вітчизняної системи охорони здоров'я.

За результатами аналізу особливостей управління якістю медичних послуг у неврологічному відділенні КНП «Здолбунівська ЦМЛ» було встановлено предмет, суб'єктів та об'єктів управління. Предметом управління у даному випадку є процес надання медичних послуг неврологічного спрямування. Суб'єктами управління виступають: а) адміністрація КНП "Здолбунівська ЦМЛ", яка приймає рішення щодо організації надання медичних послуг, визначення політики управління якістю та виділення ресурсів; б) медичний персонал, включаючи лікарів, медичних сестер, фізіотерапевтів, що надають медичні послуги та беруть участь у діагностиці, лікуванні та реабілітації пацієнтів; в) адміністративний персонал, який відповідає за організацію та координацію роботи лікарні, включаючи реєстрацію пацієнтів, прийом, планування виписок тощо. Об'єктами управління є усі етапи процесу надання медичних послуг: підготовчий, основний та заключний, а також медична документація, яка містить інформацію про пацієнтів, їх діагнози, плани лікування та результати обстежень; медичне обладнання та інфраструктура лікарні, що використовується для надання медичних послуг; медикаменти та медичні матеріали, необхідні для лікування та діагностики пацієнтів; якість та безпека надання медичних послуг, включаючи стандарти діагностики та лікування, питання безпеки пацієнтів і забезпечення відповідності законодавству та нормативним актам у сфері охорони здоров'я.

Наступним етапом вивчення особливостей управління якістю медичних послуг у КНП «Здолбунівська ЦМЛ» є аналіз виконання основних

управлінських функцій цього процесу: планування, організації, мотивації, контролю, аналізу та координації.

Планування в управлінні якістю послуг неврологічного відділення КНП "Здолбунівська ЦМЛ" є ключовою функцією, оскільки воно визначає стратегію та напрямки подальшої діяльності відділення з метою поліпшення якості медичних послуг. Виконання функції планування передбачає розробку річного плану роботи відділення з акцентом на високу якість обслуговування, врахування динаміки та тенденцій у зверненнях пацієнтів, формування бюджету відділення, визначення стандартів та процедур, яких повинні дотримуватись працівники при наданні медичних послуг, коригування планів. Суттєвим недоліком функції планування є відсутність стратегічного плану розвитку лікарні з акцентом на підвищення якості надання медичних послуг

Виконання функції «організація» в управлінні якістю послуг КНП «Здолбунівська ЦМЛ» передбачає раціональний розподіл завдань та обов'язків між медичним персоналом в процесі надання послуг, забезпечення медичним обладнанням та ресурсами, налагодження ефективної комунікації між різними групами працівників неврологічного відділення та організацію надання послуг з дотриманням медичних протоколів. Загалом, функція організації реалізовується на високому рівні, адже процес надання медичних послуг у неврологічному відділенні здійснюється з дотриманням медичних протоколів. Проте відзначимо, що неврологічне відділення використовує застаріле обладнання (негативно впливає на якість послуг), а приміщення потребують сучасного ремонту (негативно впливає на задоволеність пацієнтів).

Функція мотивації полягає у застосуванні економічних та психологічних засобів стимулювання персоналу неврологічного відділення КНП «Здолбунівська ЦМЛ» задля надання медичних послуг високої якості. У неврологічному відділенні ця функція реалізовується на належному рівні.

Функція контролю полягає у здійсненні постійного моніторингу дотримання стандартів медичного обслуговування у неврологічному відділенні, визначення та коригування відхилень від нормативів. Суттєвим недоліком у реалізації функції контролю в управлінні якістю послуг неврологічного відділення КНП «Здолбунівська ЦМЛ» є відсутність системи зворотного зв'язку з пацієнтами для отримання їхньої думки та відгуків щодо якості надання медичних послуг.

Аналіз як функція управління у КНП «Здолбунівська ЦМЛ» полягає у аналізуванні результатів надання медичних послуг, визначенні та оцінюванні ефективності лікування, виявлення можливостей для поліпшення, моніторингу скарг пацієнтів на якість медичних послуг та вжиття заходів для їх усунення. Істотним недоліком у реалізації функції «аналізу» є відсутність налагодженої системи відстеження та аналізу скарг і відгуків пацієнтів.

Функція координації полягає у забезпеченні взаємодії між різними ланками медичного персоналу та відділами лікарні для забезпечення високої якості надання послуг. Функція «координації» у неврологічному відділенні КНП «Здолбунівська ЦМЛ» потребує удосконалення, адже співпраця між

різними відділами і відділенням лікарні знаходиться на низькому рівні, що негативно впливає на тривалість та якість надання медичних послуг.

Таким чином, основними недоліками в управлінні якістю надання послуг КНП «Здолбунівська ЦМЛ» є:

1. У межах функції планування - відсутність стратегічного плану розвитку КНП «Здолбунівська ЦМЛ» з акцентом на підвищення якості надання медичних послуг, що призводить до ускладнень ідентифікації пріоритетних напрямків удосконалення якості медичного обслуговування, неможливості оцінки ефективності заходів для поліпшення якості обслуговування та інших негативних наслідків.

2. У межах функції організація - використання застарілого обладнання, що призводить до недостатньої якості діагностики та лікування, затримок у впровадженні сучасних методів та технологій, підвищення ризику помилок та неправильних діагнозів.

3. У межах функції організація - відсутність сучасного ремонту у приміщеннях лікарні, що призводить до низького рівня комфорту пацієнтів, створення негативного враження щодо якості надання медичних послуг та ускладнення дезінфекції.

4. У межах функцій аналізу та контролю - відсутність налагодженої системи відстеження та аналізу скарг і відгуків пацієнтів, що призводить до неможливості швидкого реагування на проблеми та недоліки у наданні послуг, втрати довіри пацієнтів та репутаційних втрат лікарні.

5. У межах функції координації - низький рівень співпраці між різними відділами і відділенням лікарні, що призводить до втрати важливої медичної інформації, затримок у надзвичайних ситуаціях, виникнення зайвих затрат та незадовільного використання медичних ресурсів та персоналу.

6. У межах функції координації - недостатній рівень уваги до підвищення кваліфікації медичного персоналу у сфері психології та цифрової грамотності, що призводить до незадовільного розпізнавання та вирішення психологічних аспектів хвороб, низької якості взаємодії з пацієнтами, незадовільного вирішення конфліктних ситуацій та незадоволеності якістю обслуговування.

Отже, детальний аналіз управління якістю послуг у закладі охорони здоров'я дозволяє знаходити слабкі місця та пропонувати шляхи їх усунення.

1. Дуда М., Довгопол М., Івчук В., Котуза А., Макаріхіна А. Посібник з розробки стратегій комунальних медичних закладів надавачів спеціалізованої медичної допомоги. 2021. URL: [https://drive.google.com/file/d/1KGUrzGnO\\_lEXuxszX7ZL77A7YC3RSoUm/view](https://drive.google.com/file/d/1KGUrzGnO_lEXuxszX7ZL77A7YC3RSoUm/view)

2. Комунальне некомерційне підприємство "Здолбунівська центральна міська лікарня" Здолбунівської міської ради Рівненської області. URL: <https://clarity-project.info/edr/02000105>

3. Офіційна сторінка КНП «Здолбунівська ЦМЛ» у Facebook. URL: [https://www.facebook.com/zdolbcml?locale=uk\\_UA](https://www.facebook.com/zdolbcml?locale=uk_UA)

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