

Державский А.А.
студент ФММ НТУУ «КПІ»

Державская А.В.
студентка ФММ НТУУ «КПІ»

СИТУАЦИОННЫЙ АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОРПОРАЦИИ «ОБОЛОНЬ» НА УКРАИНСКОМ РЫНКЕ БЕЗАЛКОГОЛЬНЫХ НАПИТКОВ

В данной статье проанализирована внутренняя и внешняя маркетинговая среда Украины на деятельность корпорации «Оболонь», разработаны рекомендации по повышению эффективности продуктово-рыночной стратегии корпорации с целью повышения конкурентоспособности продукции корпорации «Оболонь» на украинском рынке безалкогольных напитков.

Ключевые слова: ситуационный анализ, конкурентоспособность, конкуренция, SWOT-анализ, продуктово-рыночная стратегия.

Derzhavskiy A.A., Derzhavska A.V.

THE SITUATIONAL ANALYSIS OF ACTIVITIES OF THE CORPORATION «OBOLON» ON THE UKRAINIAN SOFT DRINKS MARKET

This article analyzes the internal and external marketing environment of Ukraine on the activities of the corporation «Obolon», recommendations for improving the efficiency of product-market strategy of the corporation for the purpose of improving the competitiveness of the corporation «Obolon» on the Ukrainian soft drinks market.

Keywords: situational analysis, competitiveness, competition, SWOT-analysis, product-market strategy.

Джемелінська Л.В.
к.е.н., доцент НТУУ «КПІ»

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ МЕДИЧНОГО ЗАКЛАДУ

Досліджено теоретичні питання управління якістю послуг медичного закладу, види ринків медичних послуг, розглянуто питання стандартів медичних послуг в Україні, визначено складові якості медичних послуг та контролю якості медичних послуг.

Ключові слова: управління якістю послуг, медичний заклад, медична послуга, собівартість, медичне обслуговування, медична допомога, ринки медичних послуг.

Вступ. Розвиток України на сучасному етапі відбувається в системі ринкових відносин, які існують в умовах конкурентної боротьби. Вона спонукає господарюючі суб'єкти постійно удосконалюватись у процесі виробництва і реалізації товарів і послуг. Реформування галузі охорони здоров'я має враховувати питання управління якістю послуг медичних закладів. Проблеми економічної діяльності медичних закладів, ринків медичних послуг досліджені в [1],[2], [5],[6] та інших наукових працях. Але питання ефективного управління якістю медичних послуг медичного закладу залишається актуальним і не достатньо вивченим.

Постановка завдання. Метою роботи є обґрунтування доцільності дослідження процесу управління якістю медичних послуг медичними закладами, з властивими йому специфічними рисами, закономірностями розвитку та розробка рекомендацій щодо формування державної політики підтримки діяльності медичних закладів та надання ними якісних медичних послуг. У процесі дослідження використовувались методи аналізу, синтезу та порівняння.

Результати дослідження. Сучасний розвиток галузі охорони здоров'я країни в визначальній мірі залежить від розвитку різних ринків медичних послуг, високої якості медичних послуг закладів охорони здоров'я, дотримання стандартів медичних послуг.

Медична послуга – комплекс діагностичних і лікувальних заходів з підтримки та захисту потреб здоров'я пацієнта, спрямованих на встановлення діагнозу, усунення чи зменшення симптомів і проявів захворювання чи патологічного стану, з приводу якого звернувся пацієнт та нормалізацію його життєдіяльності, покращення чи відновлення здоров'я, в результаті чого формується певна споживча вартість та досягається корисний ефект.

Медичні послуги надаються на ринках медичних послуг. Ринок медичних послуг – сукупність медичних технологій, виробів медичної техніки, методів організації медичної діяльності, фармакологічних засобів, які реалізуються в умовах конкурентної економіки [1, С.33].

Ринок медичних послуг складається з суб'єктів і об'єктів.

Медичні суб'єкти – це заклади та підприємства, які надають медичну допомогу населенню незалежно від їх форм власності, продавці медичних послуг.

Об'єктами ринкових відносин та покупцями медичних товарів і послуг є споживачі (пацієнти), посередники (страхові організації), місцеві органи влади.

Існують наступні види ринків медичних послуг:

- товарний ринок (ринок лікарських засобів та медичної техніки);
- ринки медичних та освітніх в галузі медицини послуг;
- інноваційний ринок (винаходи у сфері медицини);
- ринок цінних паперів;

- ринки за галузевою ознакою (терапевтичний, стоматологічний та ін.);
- ринки за територіальною ознакою (регіональний, національний, міжнародний);
- ринки за відношенням до закону (легальний та нелегальний);
- за ринковою структурою (монополістична конкуренція, монополія, олігополія).

Ринки медичних послуг класифікують за характером власності на засоби виробництва: ринок державних і ринок приватних медичних послуг.

Інфраструктура ринку медичних послуг пов'язана з рухом ділових відносин фінансово – кредитних закладів, інформаційних агентств, ярмарків. Даний ринок функціонує завдяки взаємодії попиту, пропозиції, встановлені цін на медичні послуги.

В Україні державне регулювання якості медичної допомоги забезпечується низкою законодавчих і нормативних актів [3].

Законом України від 07.07.2011 р. №3612-VI «Про порядок проведення реформування системи охорони здоров'я у Вінницькій, Дніпропетровській, Донецькій областях і м. Києві» започатковано проведення реформ в медичній галузі, основним змістом якої визначено підвищення доступності і якості медичних послуг.

Міністерство охорони здоров'я України забезпечує контроль якості медичних послуг використовуючи такі важелі впливу: бальна оцінка медичного закладу, акредитація медичних закладів, ліцензування діяльності медичних закладів та фармацевтичних установ, медичний аудит установ за допомогою системи експертиз, методологія розрахунку та моніторинг індикаторів якості медичних послуг, єдиний електронний реєстр акредитованих установ (знаходиться в процесі розробки), накази МОЗ щодо контролю якості медичних послуг, більше ніж 190 медичних стандартів, більше ніж 1570 рекомендацій надання медичних послуг, більше ніж 2000 інших нормативних документів щодо надання медичних послуг [4].

Органи місцевого самоврядування та місцеві органи державного управління сприяють підвищенню якості медичних послуг враховуючи потреби громади (демографію, особливості виробничої сфери, довкілля, розвиток соціальної інфраструктури).

Контроль якості медичних послуг в Україні здійснюють територіальні органи охорони здоров'я: обласні управління охороною здоров'я, лікувально-контрольні комісії, штаби інфекційного контролю та ін. На рівні медичного закладу контроль якості має здійснювати керівництво медичного закладу, медична рада, комітет інфекційного контролю, лікувально-контрольні комісії.

На підвищення якості медичних послуг впливають: конкуренція, застосування взаємодоповнюючих товарів і послуг, впровадження нових

технологій, скорочення виробничих витрат, розширення асортименту, раціональне розподілення ресурсів.

Якісні медичні послуги – це відповідно до стандартів та клінічних протоколів проведення всіх медичних заходів, які є безпечними, раціонально необхідними, прийнятними з фінансової точки зору та ефективними і задовольняють пацієнта.

Стандарт – це нормативний документ, що визначає перелік правил, норм і вимог з метою всебічного впорядкування надання послуг та функціонування закладів охорони здоров'я. Галузеві стандарти у сфері охорони здоров'я розробляються і затверджуються Міністерством охорони здоров'я України.

Якість медичної допомоги характеризується такими складовими: професійна компетентність особи, що надає медичні послуги, доступність послуги (територіальна, вчасність надання, ціна, соціальна спрямованість), взаємини між тим хто надає і тим хто отримує медичну послугу, економічна ефективність, послідовність та безперервність надання послуги, безпечність медичної послуги, матеріально-технічна база медичного закладу, зручність медичної допомоги.

Одним з перших дослідників якості надання медичних послуг був Аведіс Донабедіан (1919- 2000 рр.). У 1966 р. він запропонував модель «Оцінка якості медичних послуг», яка стала основою подальших розробок впровадження методологій оцінки якості медичних послуг на державних рівнях. Модель «Оцінка якості медичних послуг» має трикутну форму та включає три складові: елементи процесу (усі дії, що виконуються при наданні медичної послуги та їх кількісні та якісні оцінки, діагностування, обстеження, медичні процедури, ін.), елементи структури (будівлі, споруди, медична апаратура, інструменти, фармацевтичні препарати та витратні матеріали, методи оплати послуг, ін.), результат (інформація щодо результату надання медичної послуги пацієнту, тобто зміна в життєвому статусі, задоволеність пацієнта, небажані наслідки, термін надання послуги, термін знаходження у шпиталі, вартість послуги, ін.).

Управління якістю – аспекти виконання функції управління, що визначають політику, цілі і відповідальність в області якості, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів, як планування якості, оперативне управління якістю, забезпечення якості і поліпшення якості в рамках системи якості.

Управління якістю медичних послуг має включати як традиційні заходи (акредитація закладів охорони здоров'я, ліцензування медичної практики, сертифікація спеціалістів, стандартизація лікувально-діагностичного процесу), так і інноваційні технології і методи управління якістю (управління ризиками, клініко-економічний аналіз, оцінка медичних технологій, клінічний аудит, управлінський облік, управління результативністю медичних послуг, управління інноваціями в системі якості, організаційна культура і управління персоналом, само менеджмент).

Поняття управління якістю медичних послуг медичними закладами характеризується: плануванням та управлінням якістю послуг на рівні вищого керівництва медичного закладу, систематизацією і документальним оформленням діяльності у вигляді методик, інструкцій, залученням усіх виробничих ресурсів і всього медичного персоналу, широким використанням стандартизації, регулярними перевірками, вивченням результату та корегуванням дій, постійним навчанням медичного персоналу методам управління якістю послуг, використанням у медичній діяльності останніх світових стандартів, контролем медичних послуг на кожному етапі в процесі їх надання, діагностикою медичного обладнання, забезпечення керованості усіма процесам, постійною оцінкою технологій, управлінням економікою якості, плануванням капіталовкладень у якість медичних послуг (навчання персоналу, вивчення ринку, контроль, діагностику, переоснащення обладнання, впровадження нових технологій, залучення незалежних експертів, ін.), контролюванням безпеки праці, визначенням політики в області якості послуг і розподілом обов'язків і повноважень кожного медичного працівника, розробкою формалізованої методології управління якістю послуг і контролем її виконання, плануванням необхідного кошторису капіталовкладень у якість у річному бюджетному плані, наданням медичних послуг з використанням новітніх науково-технічних розробок.

Висновки. Проведене дослідження показує, що якість медичних послуг формується під впливом багатьох факторів. В сучасних умовах вона не забезпечується автоматично за рахунок володіння тільки якимись ресурсами, вигідним розташуванням медичного закладу, наявністю окремих висококваліфікованих медичних працівників або наявністю інших окремих переваг. Забезпечення високої якості медичних послуг потребує об'єднання зусиль держави, органів місцевого самоврядування, місцевих органів державного управління, населення, окремих підприємств, які працюють у цій сфері. На якість медичних послуг впливатиме підвищення кваліфікації медичних працівників, контроль їх діяльності, управління якістю медичних послуг на рівні медичного закладу, впровадження нових технологій, аналіз інструментів управління якістю та моніторинг якості медичних послуг, скорочення виробничих витрат, раціональне розподілення ресурсів, розширення та вдосконалення асортименту послуг. Якість медичних послуг буде підвищуватись медичними закладами при існуванні конкуренції на ринку.

Науковими результатами дослідження є те, що управління якістю медичних послуг має включати як традиційні заходи (акредитація закладів охорони здоров'я, ліцензування медичної практики, сертифікація спеціалістів, стандартизація лікувально-діагностичного процесу), так і інноваційні технології і методи управління якістю (управління ризиками, клініко-економічний аналіз, оцінка медичних технологій, клінічний аудит, управлінській облік, управління результативністю медичних послуг,

управління інноваціями в системі якості, організаційна культура і управління персоналом, самостійний менеджмент).

Список використаних джерел

1. Економіка охорони здоров'я: підручник/ В.Ф. Москаленко, О.П. Гульчій, В.В. Таран та ін.:/ під ред. В.Ф. Москаленка – Вінниця: Нова Книга, 2010. -288с.
2. Калачова І. Національні рахунки охорони здоров'я (НРОЗ) України у 2010 році: Статистичний бюлетень/Державна Служба статистики України. /І. Калачова// – Київ, 2012. – 141 с.
3. Про затвердження Плану діяльності МОЗ України з підготовки проектів регуляторних актів на 2013/[Електронний ресурс]/ Міністерство охорони здоров'я України.- Режим доступу: <http://www.moz.gov.ua/ua/portal/ms-orgactions>
4. Про затвердження Концепції управління якістю медичної допомоги у галузі охорони здоров'я і України на період до 2020 року/[Електронний ресурс]/ Міністерство охорони здоров'я України. – Режим доступу: <http://news.yorist-online.com/laws/37323/>.
5. Рожкова І.В. Розвиток конкурентоспроможності регіонального управління у сфері громадського здоров'я: монографія/ І.В. Рожкова. – К.: Фенікс, 2009. -384 с.
6. Рекомендації щодо вдосконалення системи управління якістю медичної допомоги в Україні: інструменти управління якістю/ Проект ЄС «Сприяння реформі вторинної медичної допомоги в Україні»//Представництво Європейської Комісії в Україні». – К.2009. – 44 с.

Джемелинская Л.В.

к.э.н., доцент НТУУ «КПИ»

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Исследовано теоретические вопросы управления качеством услуг медицинского учреждения, виды рынков медицинских услуг, рассмотрены вопросы стандартов медицинских услуг в Украине, определены составляющие качества медицинских услуг, контроля качества медицинских услуг.

Ключевые слова: управление качеством услуг, медицинское учреждение, медицинская услуга, медицинское обслуживание, медицинская помощь, рынки медицинских услуг.

Dzhemelinska L.V.

candidate of economic sciences, assistant professor NTUU KPI

QUALITY MANAGEMENT OF MEDICAL FACILITIES

It was managing theoretical issues of service quality healthcare facility, the types of health care markets, the question of standards of medical services in Ukraine, The composition of the quality of medical services and quality control of medical services.

Keywords: quality management services, hospitals, medical service, health care, medical care, health care markets.

Кириченко О.С.

старший викладач ФММ НТУУ «КПІ»

Степанюк В.Ю.

студент ФММ НТУУ «КПІ»

ВПЛИВ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІ НА СТАН ОХОРОНИ ПРАЦІ

Зроблено аналіз теоретичних положень спрямованих на удосконалення системи охорони праці на підприємстві. Внесено пропозиції стосовно можливостей підвищення рівня охорони праці за рахунок мотивації працівників. Наведено модель процесу мотивації.

Ключові слова: мотивація праці, безпека праці, мотиви працівників, мотив вигоди, мотив безпеки.

Вступ. Питання мотивації працівників є одним із найважливіших питань, коли підприємство планує отримати якомога більше переваг від робочого персоналу. Вагомий конфлікт виникає між мотивом вигоди та мотивом безпеки праці, коли бажання заробити більше переважає над бажанням уникнення небезпечної ситуації. Конфлікт цих мотивів зустрічається на більшості підприємств України, а саме в приватних структурах, в середньому та малому бізнесі.

Останнім часом питання впливу мотивації працівників стають популярнішими в наукових та бізнесових колах, з'являються нові підходи до управління. Теоретичні та практичні причини застосування мотиваційного механізму знайшли своє відображення в роботах багатьох вітчизняних та зарубіжних вчених: В. Гончарова, Б. Генкіна, О. Грішнова, В. Данюка, М. Дороніної, Г. Дмитренка, А. Єгоршина, А. Кібанова, А. Колота, О. Кузьміна, А. Леонтєва, А. Маслоу, Е. Мейо, В. Пономаренко, О. Пушкар та ін.

Постановка завдання. Дослідження присвячене аналізу впливу мотивації праці на стан охорони праці.

Результати дослідження. Сьогодні для мотивації праці застосовують тільки її окремі елементи що відображається на потребі персоналу та результативності діяльності підприємства – (рис.1). Мотивація вимагає якісно використовувати трудовий потенціал людини. Успіху завжди досягає керівник, який може зацікавити працівників у підвищенні використання свого трудового потенціалу. Таким чином, мотивація людини активізує діяльність або спричиняє її припинення. Слід звернути увагу, що надто висока мотивація призводить до ускладнень в діяльності