

ефективність організації і діяльності суб'єкта управління та виробляти заходи з їх підвищення. Недостатньо (погано) у такому разі уявляються й потреби, інтереси та цілі об'єктів управління [2, С. 59].

Наприклад, функціонування системи «Медична сестра – пацієнт» в окремому структурному підрозділі медичної установи характеризується тим, що медична сестра перебуває в прямому контакті з хворим значно більше часу, ніж лікар. Традиційна підготовка медичних сестер донедавна концентрувалася, передусім, на технічній стороні догляду за хворими, що є важливим моментом. Однак, недооцінка психологічного підходу медичних сестер до пацієнтів часто призводить до того, що пацієнти висловлюють невдоволення, незважаючи на те, що з фізичної точки зору догляд за ними був правильним. З іншого боку, в розвитку взаємин між медичною сестрою і пацієнтом іноді виникає небезпека недотримання необхідної дистанції. Медична сестра має проявляти розуміння проблем пацієнта, але не повинна прагнути вирішувати ці проблеми. До важливих питань медичної етики повинні належати питання етики стосунків медичних сестер і рідних та близьких пацієнта.

Нетактовна поведінка медичного працівника може призвести до появи обґрунтованої скарги та до висновку, що культура і якість обслуговування в стаціонарному відділенні або лікарні не на високому рівні. Думка рідних передається пацієнту, викликає у нього негативне ставлення та недовіру до персоналу й істотно відображається на його нервово-психічному та соматичному стані. Тому, бесіда медичної сестри з рідними пацієнта не повинна виходити за межі її компетенції. Якщо рідні ставлять запитання про характер захворювання, можливого прогнозу, то медична сестра має запропонувати звернутися за роз'ясненням до лікаря. Отже, культура поведінки і етика стосунків медичних працівників між собою і з пацієнтами має бути надзвичайно важливою складовою всього лікувального процесу, що значною мірою сприятиме формуванню високого іміджу медичного закладу і удосконаленню внутрішньої комунікативної взаємодії з споживачами медичних послуг.

Керівники медичної установи і її структурних підрозділів повинні розуміти і враховувати у власній діяльності те, що задоволеність пацієнтів та відвідувачів медичного закладу, їхнє бажання повернутися і стати постійними клієнтами багато в чому залежить не тільки від професійності лікаря та його помічників, а й від загального враження від злагодженості у роботі всіх працівників медичного закладу, видимої сторони їхніх міжособистісних стосунків, внутрішньої комунікативної взаємодії з споживачами медичних послуг.

#### *Література:*

1. Мельник А. Ф. Менеджмент державних установ і організацій : навч. посіб. / [А. Ф. Мельник, А. Ю. Васіна, Н. М. Кривокульська] / За ред. А. Ф. Мельник. – Київ : ВД “Професіонал”, 2006. – 464 с.
2. Електронна демократія : сподівання та проблеми / Джоан Кедді, Крістіан Вергез та ін.; [пер. з англ. С. Соколик, О. Орель, К. Гомма] – К. : Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. – 164 с.

**Людмила КАРП'ЮК**

слухачка магістратури за спеціальністю

«Державна служба»

(науковий керівник: к.н. держ. упр., доцент кафедри міжнародного права та європейської інтеграції Дракохруст Т.В.)

#### **ОКРЕМІ МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ФАХІВЦІВ ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВ У СФЕРІ ЄВРОПЕЙСЬКОЇ ІНТЕГРАЦІЇ**

Становлення демократичної та правової держави, розвиток засад громадянського суспільства, інтеграція України до стандартів Європейського Союзу, проведення адміністративної реформи, зокрема реформи системи державної служби, потребують підготовки нової генерації керівників і фахівців органів державної влади та органів місцевого самоврядування, формування професійних та підготовлених кадрів для можливості заміщення посад у структурах державного апарату.

Крім того, ефективність проведення масштабних перетворень з адаптації законодавства та усіх систем державного управління до стандартів країн-членів ЄС, можлива лише за умов усвідомлення важливості кадрового чинника та першочерговості процесу професіоналізації кадрового потенціалу управлінського корпусу на шляху адаптації законодавства до стандартів ЄС.

У вітчизняній науці питання євроінтеграційних процесів почали активно висвітлюватися протягом останніх років. Серед вітчизняних дослідників, які досліджують проблеми євроінтеграції, як стратегічного курсу нашої держави, а також питання реформування державного управління у контексті європейської інтеграції, треба відзначити таких, як В. Авер'янов, Р. Войтович, І. Грицяк, Н. Гнидюк, М. Калина, В. Князев, І.

Козюра, С. Кравченко, С. Крисюк, А. Лавренчук, В. Луговий, В. Майборода, С. Майборода, П. Назимко, П. Надолішний, І. Надольний, Н. Нижник тощо.

Важливими складовими сучасних освітніх концепцій є методологічні підходи до організації навчання в системі підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування. Необхідність та актуальність їх розгляду визначається основним завданням навчання державно-управлінських кадрів з питань європейської інтеграції, яке полягає у створенні їхньої спроможності працювати на всіх рівнях і вирішувати увесь комплекс проблем в процесі адаптації й після вступу країни до ЄС.

З огляду на вищесказане, теоретико-методологічні засади формування психологічної готовності державних службовців до професійної діяльності в умовах євроінтеграції органічно включають концептуальні уявлення щодо підходів до їх навчання в рамках післядипломної освіти й системі перепідготовки кадрів державної служби.

На нашу думку, першим серед інших є підхід до вивчення й аналізу потреб, організації підготовки та підвищення кваліфікації державних службовців, які відповідно до посади й функціональних обов'язків безпосередньо займаються питанням європейської інтеграції, знаходяться в резерві на такі посади або їх діяльність в окремих випадках є дотичною до вирішення євроінтеграційних проблем[1].

Комплексно й ґрунтовно охарактеризовані методологічні підходи до навчання державних управлінців в низці наукових робіт, що дало змогу їх узагальнення з метою подальшого висвітлення в контексті проблеми формування психологічної готовності, а саме: базово-додатковий підхід полягає у виокремленні базової як основної, а також додаткової як другорядної складових післядипломної освіти; професійно-кваліфікаційний підхід розглядає освіту дипломованих фахівців як постійний, безперервний процес з позиції професійного вдосконалення; інформаційний підхід означає передачу інформації від викладача до слухача під час навчального процесу; синергетичний підхід є актуальним в плані його застосування як до системи професійного навчання державних службовців, так і безпосередньо до особистості кожного з них [2, с. 110-111].

Особливе місце з позиції утворення комплексної теоретико-методологічної бази формування психологічної готовності державних службовців до професійної діяльності в євроінтеграційних умовах

відіграють психологія і педагогіка як джерело знань про людину взагалі, і як теоретико-методологічна основа розкриття її особистісного потенціалу і творчих резервів зокрема [3]. Важливість приросту знань про формування нових утворень в особистісній структурі державного управління зумовлена тим, що людинознавчі знання допомагають на практиці суттєво удосконалити службово-посадову діяльність, покращити мислення й підвищити психологічний ресурс персоналу державної служби.

#### *Література:*

1. Богданова Н. Вдосконалення професійного навчання управлінських кадрів з питань європейської та євроантлантичної інтеграції. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://lib.chdu.edu.ua/pdf/ukrpolituk/3/38.pdf>

2. Акімов О. О. Професійна діяльність державних службовців в умовах євроінтеграції України: питання формування психологічної готовності [текст]: моногр./ О.О. Акімов – Київ: Центр учбової літератури, 2014. – 176 с.

3. Удосконалення професійного навчання службовців : [Електр. ресурс] - Режим доступу: [http://www.guds.gov.ua/.../printable\\_article](http://www.guds.gov.ua/.../printable_article)

**Ярослав КАСЬКІВ**

слухач магістратури за спеціальністю  
«Адміністративний менеджмент»

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

#### **ОРГАНІЗАЦІЯ ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ МАРКЕТИНГУ В ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ**

В умовах розвитку ринкової економіки загострюється конкурентна боротьба між товаровиробниками, а тому важливим чинником успішного функціонування вітчизняних організацій стає їх переорієнтація на засади маркетингу. Власне впровадження концепції маркетингу у практику дає можливість формувати раціональні виробничі програми, оперативно реагувати на ринкову ситуацію та перемагати в умовах конкуренції. Основним завданням маркетингових досліджень є вироблення ринкової поведінки, визначення характеру і джерел необхідної інформації, узагальнення отриманих результатів і підготовка відповідних рекомендацій. Тісне ув'язання маркетингових досліджень з