

- покращити якість консультування громадян з питань надання адміністративних послуг в центрах;
- розглянути можливість організації надання супутніх послуг у приміщеннях утворених при них центрів.

З метою підтримання ефективного зворотного зв'язку із споживачами адміністративних послуг також доцільно створити гарячу телефонну лінію для повідомлення громадянами про незаконні дії працівників центрів надання адміністративних послуг та співробітників органів виконавчої влади, які надають адміністративні послуги.

З метою формування у посадових осіб центрів надання адміністративних послуг, органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, які надають адміністративні послуги, ставлення до громадян як до клієнтів, їх мотивування до кращого обслуговування споживачів адміністративних послуг необхідно:

- проводити навчання працівників центрів надання адміністративних послуг, співробітників органів виконавчої влади, які надають адміністративні послуги, з питань культури обслуговування громадян;
- запровадити системи заохочень (винагород, надбавок) за ефективну роботу для працівників центрів надання адміністративних послуг, співробітників органів виконавчої влади, які надають адміністративні послуги.

**ДОБРОВОЛЬСЬКА Зоряна**

слухачка магістратури за спеціальністю

«Адміністративний менеджмент»

(науковий керівник: д.е.н., професор Шкільняк М.М.)

## **РЕСУРСНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕДУРИ ПРИЙНЯТТЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ В СФЕРІ РЕКЛАМИ**

Динамічні зміни у зовнішньому середовищі діяльності організації вимагають від неї забезпечити оптимальне співвідношенні ресурсів, необхідних як для її розвитку, так і реалізації прийнятих управлінських рішень. Виходячи із того, що ресурси є основною складовою потенціалу розвитку організації, необхідно сформувати такий внутрішній їх резерв,

який би міг гнучко реагувати на зміни і адаптувати до них власну діяльність.

Оскільки на кожній стадії життєвого циклу організації необхідно вирішувати специфічні завдання та залучати велику кількість різних ресурсів, то тільки ефективна стратегія управління, яка ґрунтуватиметься на основних парадигмах оптимального забезпечення діяльності всім необхідним, допоможе створити конкурентні переваги, оперативно реагувати на зміни навколишнього середовища та забезпечити власну економічну стійкість і розвиток.

Завданнями ресурсного забезпечення процесу реалізації управлінських рішень є:

- визначення складу і структури ресурсів, які забезпечують досягнення поставленої мети та завдань управління;

- формування оптимального ресурсного забезпечення процесу впровадження прийнятих рішень;

- безперервний пошук можливих нововведень, які створюють умови для постійного розвитку і підвищення ефективності управлінської діяльності;

- ідентифікація можливих загроз ресурсного забезпечення та слабких ознак виробничої системи на основі аналізу впливу факторів зовнішнього та внутрішнього середовища;

- пошук альтернативних джерел ресурсів, які забезпечують стабільне функціонування і впровадження прийнятих управлінських рішень у найбільш пріоритетних сферах діяльності;

- формування умов, за яких діяльність організації буде повністю забезпечена ресурсами.

Для того, щоб системно дослідити та обґрунтувати ресурси, які можна використати в процесі вироблення управлінського рішення, доцільно формалізувати процедуру його прийняття та реалізації. Процедура вироблення управлінського рішення включає: виявлення проблем у процесі реалізації місії організації; дослідження проблем та постановки діагнозу; пошук варіантів вирішення проблеми; оцінка усіх альтернатив та вибір найкращої з них; узгодження прийнятого рішення та його затвердження; організаційне забезпечення реалізації прийнятих

заходів; управління процесом реалізації прийнятого управлінського рішення; перевірка ефективності отриманих результатів реалізації управлінського рішення.

Водночас, такий процес передбачає наявність суб'єкта і об'єкта управління; змісту та технології управління, завдяки яким відбувається процес управління; умов, у яких реалізується взаємодія суб'єкта та об'єкта між собою.

Ефективність управлінської діяльності в процесі розроблення та реалізації управлінського рішення, у першу чергу забезпечує наявність таких основних ресурсів, як: особистісний, інформаційний, організаційний (адміністративний), інтелектуальний, правовий, матеріально-технічний, технологічний, економічний, (фінансовий), психологічний, людський тощо. Першоджерелом в виробленні управлінських рішень є особистість керівника, його інтелект, креативність мислення, що органічно інтегрує породження нових ідей та технологій управлінської роботи з механізмом їх реалізації. Сутність застосування людських ресурсів полягає у тому, що працівники організації розглядаються як її конкурентне багатство та актив, який необхідно розвивати, мотивувати разом з іншими ресурсами для досягнення стратегічної мети діяльності.

Важливе значення в процедурі прийняття та реалізації управлінського рішення займає інформаційний ресурс, оскільки від достовірності інформації, її повноти і надійності залежить кінцевий результат такого рішення, а саме розв'язання проблеми, яка виникла. В сучасних умовах інформаційні ресурси є джерелом, яке можна умовно поставити на одне з провідних місць у процесі оптимізації управлінського процесу. З метою ефективного використання інформаційного ресурсу, в організації має бути: добре зорганізована система накопичення, обробки та зберігання інформації; забезпечена доступність такої інформації для кожного менеджера, який приймає управлінські рішення; наявність технічних засобів та сучасних прикладних комп'ютерних програм для її автоматизованого обліку, аналізу та оцінки, виробництва нової числової, графічної та іншої інформації; розвинуті канали комунікації.

Технологічний ресурс є важливим з точки зору вибору найбільш доцільних технологій на кожній стадії та етапі прийняття управлінського рішення. Суть його полягає у тому, що менеджер може приймати

управлінські рішення з використанням різних методів. Зокрема, на стадії підготовки управлінського рішення проводиться економічний аналіз ситуації, що включає пошук, збір та обробку інформації, а також виявляються та формулюються проблеми, які вимагають вирішення. На стадії прийняття управлінського рішення здійснюється розробка та оцінка альтернативних рішень та напрямів дій, які обираються на основі багатоваріантних розрахунків: обґрунтування критеріїв вибору оптимального рішення; вибір та прийняття найкращого рішення. На стадії реалізації рішення приймаються заходи для конкретизації рішення і доведення його до виконавців, запроваджується контроль за ходом його виконання, вносяться необхідні корективи, здійснюється необхідна корекція і дається оцінка отриманого результату від виконання рішення. Кожне управлінське рішення має свій конкретний результат, тому мета управлінської діяльності полягає в пошуку таких форм, методів, засобів та інструментів, які могли б забезпечити досягнення оптимального результату соціальної роботи в конкретних умовах.

Ресурс, який може використати менеджмент у ході прийняття управлінського рішення, знаходиться у методах виконання керівником своїх професійних функцій або посадових обов'язків, а саме, у методах прийняття рішень. Можна виокремити три типових методи прийняття рішень, а саме: метод, заснований на інтуїції керівника; метод, заснований на понятті "здорового глузду"; метод, заснований на науково-практичному підході.

Специфічним ресурсом ефективності управлінської діяльності може бути висока організаційна культура окремої особи керівника, цілеспрямована організаційна поведінка персоналу, позитивний організаційний клімат або атмосфера, що формується в організації.

У розпорядженні системи менеджменту можна виокремити оригінальний ресурс - це так звані мультиплікаційні ефекти. Суть цього ресурсу полягає у тому, що правильно прийняте та зреалізоване управлінське рішення щодо вирішення проблем, може спричинити позитивний вплив на розвиток суміжних процесів, таких, як: підвищення репутації організації, її соціалізації, розвитку громадянської активності, підвищення соціального добробуту громадян тощо. Таким чином, проблема ресурсного забезпечення процедури прийняття і реалізації

управлінських рішень сама по собі теж є ресурсом у підвищенні якості функціонування організації та у подальшому її розвитку.

#### *Література.*

1. Бессонова М.А. Диагностика управленческих решений в системе управления [Электронный ресурс]/ М.А. Бессонова // Экономика и менеджмент инновационных технологий. – Июнь, 2012. – Режим доступа: <http://ekonomika.snauka.ru/2012/06/1163>

2. Кудіна О.М . Стратегічне управління ресурсним забезпеченням розвитку підприємства / М. В. Чечетов, О.М Кудіна. // Вісник економіки транспорту і промисловості. 36. наук, праць. – Харків: УкрДАЗТУ, 2006. – №13. – С. 131-138.

3. Ревенко Н.Г. Управління ресурсами промислових підприємств в умовах перехідного періоду: Монографія / Н.Г. Ревенко. – К.: Ред. “Бюл. Вищ. Атестац. Коміс. України”, 2000. – 256 с.

4. Фролова Л.В. Удосконалення механізму реалізації управлінських рішень на підприємстві / Л.В. Фролова, Н.І. Алексєєва // Європейський вектор економічного розвитку – 2013 – № 2 (15) – С. 234-244

**ДУДАР Тарас**

слухач магістратури за спеціальністю

«Адміністративний менеджмент»

(науковий керівник: д.е.н., професор Желюк Т.Л.)

### **ЗАРУБІЖНІ МОДЕЛІ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТАМ ІНТЕРЕСІВ В ДЕРЖАНИХ УСТАНОВАХ**

Сучасні виклики функціонування національної економіки породжують нові конфлікти інтересів в державних установах та організаціях і вимагають модернізації діючих та створенню нових механізмів управління конфліктами. Важливо при цьому використовувати кращий європейський досвід запобігання конфліктам.

Здебільшого у європейських державах немає універсального набору інструментів, спрямованих на запобігання виникненню конфлікту інтересів. Однак доволі популярними є низка наступних механізмів:

1. Обмеження щодо суміщення службової діяльності з іншими