

- Ресурси та підтримка: 35% фармацевтів вважають рівень підтримки та ресурсів "достатнім" (оцінки 4 або 5), а 65% вважають його недостатнім (оцінки 1-3). Середній бал: 3.6.
- Якість комунікації: 75% респондентів вважають, що якість комунікації в процесі оформлення претензій є середньою або високою, тоді як 25% вважають, що вона є низькою. Середній бал: 3.6.
- Загальне задоволення: 63% фармацевтів були дуже задоволені (оцінка 4 або 5), 7% були нейтральні (оцінка 3), і 30% були незадоволені (оцінка 1 або 2). Середній бал: 3.8.

Висновки. Ці відсоткові значення та середні бали вказують на ступінь задоволення та сприйняття фармацевтів щодо різних аспектів процесу приймання товару в аптечній мережі. Зокрема, одним з найнижчих балів був критерій «складність документації», тому необхідне ефективне навчання, яке буде включати ознайомлення з внутрішніми стандартами аптеки щодо оформлення претензій, навчання правильним процедурам та документуванню фактів розбіжностей в процесі обробки претензій. Такий підхід допоможе забезпечити високу якість обслуговування та ефективне розв'язання всіх питань, пов'язаних з надходженням товару.

КАДРОВИЙ ПОТЕНЦІАЛ: СУТНІСТЬ ТА ФАКТОРИ РОЗВИТКУ

Коляда Т.А., Гузенко Ю.Р.

Національний фармацевтичний університет, Харків, Україна
takolyada@ukr.net

Вступ. Сучасний підхід до управління підприємством визначає персонал як один із стратегічних ресурсів, що займає важливе місце в ефективному функціонуванні та розвитку компанії. Керівники вищої ланки та власники підприємств усвідомлюють, що успішність підприємства в значній мірі залежить від ефективної роботи його персоналу.

Серед актуальних проблем, які потребують негайного вирішення, важливе значення має політика управління персоналом та кадрове забезпечення галузей національної економіки та інфраструктури. Сучасний підхід до цих питань передбачає створення системи навчання та розвитку персоналу, яка відповідає б вимогам внутрішнього ринку праці та сприяла формуванню конкурентоспроможного кадрового потенціалу України не лише на внутрішніх, але й на зовнішніх ринках праці.

Мета дослідження. Метою нашого дослідження є формування теоретичних засад та визначення взаємозв'язку цілей підприємства та системи управління кадровим потенціалом, а саме: факторами його розвитку.

Матеріали та методи. Було здійснено огляд наукової літератури для збирання і систематизації існуючих теоретичних знань з питань кадрового потенціалу та використано метод системного аналізу та емпіричний метод.

Результати дослідження. Управління кадровим потенціалом – це ключова функція будь-якого підприємства. Правильне управління персоналом дозволяє досягати конкурентних переваг, підвищує ефективність праці та максимізує трудову віддачу персоналу. Сучасний погляд на кадровий потенціал розглядає його як сукупність можливостей і здібностей працівників, необхідних для стратегічних переваг серед конкурентів.

Кадровий потенціал підприємства представляє собою загальну (кількісну та якісну) характеристику персоналу, пов'язану з виконанням ними функцій та досягненням цілей розвитку підприємства. Це включає наявні та потенційні можливості працівників як цілісної системи, які використовуються і можуть бути використані в певний момент часу.

Головна мета розвитку кадрового потенціалу визначає цілі та принципи системи управління персоналом. Ці принципи відображають об'єктивні тенденції, соціальні та економічні закони, а також враховують наукові рекомендації суспільної психології та теорії менеджменту.

Розвиток кадрового потенціалу передбачає реалізацію стратегічних аспектів управління підприємством, таких як розробка та впровадження кадрової політики. Система організаційного забезпечення, що включає структурні служби та підрозділи, відповідає за управлінські рішення з кадрової діяльності.

Сучасні українські підприємства, більшість яких мають проблеми у сфері управління кадровим потенціалом, стикаються із відсутністю інноваційної спрямованості кадрової політики, неврахуванням особистісних характеристик працівників та відсутністю чіткої системи розвитку кадрового потенціалу. Це призводить до високої плинності персоналу та низького рівня зацікавленості у досягненні організаційних цілей.

Кадровий потенціал характеризується активністю та передбачуваністю розвитку, враховуючи гнучкість працівників у виявленні їхніх можливостей. Система управління цим потенціалом має враховувати динаміку еволюції організації на всіх етапах.

Фактори, що впливають на розвиток кадрового потенціалу, поділяють на зовнішні та внутрішні. Зовнішні фактори формуються в зовнішньому середовищі підприємства, тоді як внутрішні фактори пов'язані з організаційною структурою та управлінськими рішеннями.

Висновки. Розвиток кадрового потенціалу є невід'ємною частиною кадрової політики кожного сучасного підприємства, незалежно від виду та особливостей його діяльності.

Розвиток кадрового потенціалу полягає у підвищенні професійно-кваліфікаційного рівня працівників, їхнього постійного оновлення знань, умінь, навичок за рахунок стимулювання та оцінки внеску кожного працівника в кінцевий результат (продовження освіти, управління кар'єрою), а це в свою чергу буде сприяти вирішенню стратегічних цілей підприємства і підвищенню його конкурентоспроможних позицій у діловому економічному світі.

ПОНЯТТЯ ТА КРИТЕРІЇ ЯКОСТІ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

Коляда Т. А., Кирилко В. О.

Національний фармацевтичний університет, Харків, Україна

Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова,

Харків, Україна

takolyada@ukr.net

Вступ. Галузь охорони здоров'я є однією з найбільш вагомих та життєзабезпечуючих для розвитку будь-якого суспільства. Рівень розвитку системи охорони здоров'я визначає особливості суспільно-економічних відносин, рівень та якість життя населення, а також продуктивність трудових ресурсів. З цієї причини, ефективний та обґрунтований менеджмент у галузі охорони здоров'я стає критичним завданням як для суспільства в цілому, так і для окремих суб'єктів господарювання. Ефективний менеджмент неможливий без забезпечення якості медичних послуг.

Мета дослідження полягає в ретельному вивченні та аналізі ключових аспектів, що визначають якість надання медичних послуг.

Матеріали та методи. Результатом дослідження буде глибоке розуміння поняття «якість медичних послуг» на основі літературного аналізу, вивчення стандартів, анкетування пацієнтів та медичного персоналу, а також аналізу відгуків та експертних думок. Отримані результати нададуть можливість визначити основні критерії, що визначають якість медичних