

Згідно з даними, 5 мільярдів людей використовують інтернет, що становить 63% усього населення землі, близько 78% українців щодня використовують інтернет. Інтернет-маркетинг дозволяє знаходити цільову аудиторію через різні канали в різних країнах і регулювати охоплення реклами відповідно до поставлених завдань.

Технології інтернет-маркетингу допомагають рекламувати продукти саме цільовій аудиторії в тому місці і в той час, коли вони з найбільшою ймовірністю можуть їх придбати.

Інтернет-маркетинг значно дешевий оскільки не вимагає використання фізичних ресурсів, а ви платите за залучення зацікавлених людей.

Інтернет-маркетинг допомагає забезпечити аудиторії персональний досвід покупок. Реклама у Facebook, опирається на ті сторінки які сподобались користувачу раніше.

Важливо розуміти, що таке інтернет-маркетинг, що він постійно розвивається. Якщо ще кілька років тому це було просування сайтів, поштові розсилки та інтернет-реклама, то сьогодні бізнес - ідею в інтернеті неможливо уявити без відео, блогів, таргетингу в соціальних мережах. Основною перевагою інтернет маркетингу є управління рекламними комунікаціями.

Інтернет-маркетинг зростає не тільки серед бізнесменів підприємців, але і зростає його популярність серед звичайних користувачів мережі, які створюють та просувають свої сайти.

На сьогодні складно знайти велике підприємство, яке не просуває себе в мережі.

Література:

1. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент. Експрес-курс. 2-е вид. / Пер. з англ. - С. 123.
2. Ривкінд Й. Я., Лисенко Т. І., Чернікова Л. А., Шакотько В. В. «Інформатика (рівень стандарту)» підручник для 10 (11) класу закладів загальної середньої освіти

Левченко О.М., д.е.н., проф.
Хорощак В.Д., здобувач групи МЕ-21М
Центральноукраїнський національний технічний університет
м. Кропивницький, Україна

ОСОБЛИВОСТІ ПРОЦЕСУ ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ В МЕДИЧНОМУ ЗАКЛАДІ.

Професійна діяльність менеджера в системі медицини ускладнюється кожного дня, позаяк об'єднує в собі широке коло професійних обов'язків, до яких відносять розроблення шляхів розвитку медичної організації, провадження фінансового менеджменту в кризових умовах, застосування новітніх методик лікарської практики із врахуванням зростаючих потреб хворих. Важливість прийняття управлінських рішень в сфері охорони здоров'я несуть значний вплив на загальний фінансовий стан медичної установи, на результуючі показники діяльності медичного закладу, а також на суспільний добробут населення, яке проживає у місті розташування закладу та отримує послуги медичного характеру. Загалом, сутність роботи менеджера напряду пов'язана із процесом прийняття рішень, оскільки він являє собою вибір певних дій серед великої кількості альтернативних варіантів. Потреба прийняття рішень пов'язана із безпосередньою діяльністю менеджера і являє собою процедуру від визначення цілей до їх безпосереднього досягнення. Під час своєї професійної діяльності менеджери мають проводити аналіз великої кількості варіацій можливих дій для віднайдення одного, яке буде, в кінцевому результаті, вірним [1].

Варто зауважити, що відбувається удосконалення також принципів та методологічної основи, базуючись на якій менеджер медичної сфери здійснює свою діяльність. Зауважимо, що на зміну застосування директивних наказів та постійного контролю за діяльністю, які

були притаманні жорсткій ієрархічній структурі, прийшла позиція залучення персоналу до вироблення управлінських рішень із консультацією не лише у фахівців медиків, а й у професіоналів в сфері менеджменту охорони здоров'я.

Загалом, зауважимо, що для забезпечення ефективності управлінських рішень та досягнення ними поставлених заздалегідь цілей, згадані рішення повинні відповідати низці вимог:

- чітке спрямування, тобто орієнтація на забезпечення досягнення або ж якоїсь певної цілі, або сукупності цілей. В системі медицини досягнення основної мети діяльності супроводжується наявністю комплексу проблем демографічного, економічного, політичного та екологічного характеру. Зокрема, високі темпи старіння населення, ведення нездорового способу життєдіяльності, поширення патологій та хронічних хвороб зумовлюють нарощення потреби в кількості медичних послуг, які в свою чергу, потребують додаткового фінансування та ресурсного забезпечення. Поява інноваційних медичних технологій та нарощення рівня знань з медичних питань сприяє підвищенню ціни на медичні послуги і, з іншого боку, зростанню очікувань пацієнтів щодо їх якості.

- завдання менеджменту, що полягають у максимальному наближенні запланованого заздалегідь результату впровадження управлінського рішення та первісної цілі.

- всеосяжна обґрунтованість, що полягає в правильному виборі із сукупності альтернатив або ж їх окремих складових частин. Позиція вірності прийнятого управлінського рішення вимагає застосування повноцінної та правдивої інформації про наявний стан та реальні методи, що дозволяють забезпечити розвиток системи лікувальних закладів або окремого закладу, а також оточуючого середовища, міри відповідності рішення, яке було прийнято первісним завданням щодо його розвитку.

- адресність, тобто чітке визначення керованого об'єкту та тих виконавців, які будуть здійснювати безпосередню реалізацію управлінського рішення, а також визначення їхніх можливостей, компетентності та кваліфікації.

- взаємоузгодженість із управлінськими рішеннями, які були прийняті раніше, тобто уникнення суперечливості в ряду прийнятих рішень, потреба їх перманентної корекції або адаптації, показують на слабкість роботи з наявною інформацією та, в певній мірі, не компетентного менеджменту.

- правомірність, тобто відповідність управлінського рішення визначеним вправам та повноваженням, які наявні у особи чи компетентного органу.

- ефективність, тобто визначення мінімальної потреби в ресурсах, які необхідні при провадженні управлінського рішення для забезпечення раніше встановленого результату. Загалом, в медичній системі управлінські рішення, які не направлені на вирішення потреб хворих, не класифіковані залежно від інтенсивності надання медичних послуг, а спрямовані на утримання медичних установ із дуже високим рівнем спеціалізації медичних послуг, зазвичай призводять до неефективного застосування ресурсів, а також надання низькоякісних медичних послуг.

- своєчасність, що базується на тому, що управлінські рішення повинні бути прийнятими не раніше визначених заздалегідь строків, але при цьому і не пізніше.

- повний обсяг, чіткість, стислість - це важлива характеристика тих складових, які охоплюють процес впливу рішення, тобто мета, ресурси засоби, які використовуються для безпосереднього досягнення цілей, головні напрями та способи їх забезпечення, місце виконання робіт, терміни, характеристика менеджменту всіх стадій та етапів реалізації рішень.

- компромісність, що являє собою визначення можливих взаємних поступок. Практична діяльність медичних установ висуває умови, за яких складне управлінські рішення призводить до негативних результатів. Добитися лише гарних наслідків при впровадженні та реалізації задуманих цілей організації майже ніколи не вдається [2].

Прийнято розділяти чинники, які характеризують якість прийняття управлінських рішень на внутрішні та зовнішні. Внутрішні чинники, які зазвичай пов'язують із керуючою і керованою організаційними системами, є наступними: культура менеджменту, технологія та методи менеджменту, кваліфікація керуючого персоналом, сприйнятливість системи менеджменту до вироблення та реалізації управлінських рішень.

Зовнішні чинники, як правило, відображують вплив оточуючого середовища. До них прийнято відносити соціально-економічну ситуацію, законодавчі зміни, обмеження, які супроводжують процес ресурсного забезпечення рівень, оцінювання системи якості та результативності організації, взаємодія керованої та керуючої системи менеджменту медичних установ (стан дисципліни, виконання управлінських рішень, психологічний клімат, кваліфікаційний склад керівних працівників, авторитет управління) [1].

Загалом, реформування медичної системи, яке наразі знаходиться на завершальному етапі, супроводжуються декілька років підряд нестабільною зовнішньоекономічною, політичною, економічною, соціальною обстановкою, зумовленою в останній рік, зокрема, військовим станом. Тому, можна зробити висновок, що фактори екзогенного середовища є домінантними у процесі визначення ефективності та якості прийняття управлінських рішень у медичній сфері.

Варто підкреслити, що майже всі управлінські рішення в медицині приймаються в умовах цейтноту, що являє собою обмеження в термінах, менше виділених на прийняття рішень, ніж це передбачено в плані, що, в свою чергу, зумовлює неповний збір інформації або ж неповне застосування наявної. В таких умовах може знизитися якість цих рішень, які приймаються через неможливість глибокої оцінки та пропрацювання всіх альтернатив, а також нераціональне використання ресурсного потенціалу. Базуючись на зазначеному, констатуємо, що важливу роль в даній ситуації відіграє вчасне виявлення проблемних моментів. Зауважимо, що в певних випадках втрати якості прийнятого рішення за умов часового цейтноту можна компенсувати позитивним результатом від його раннього реалізування [2].

Приходимо до висновку, що коло обов'язків, які знаходяться в компетенції управління медичного закладу в сучасних умовах покладають на нього відповідальність оволодінням в повній мірі навичками вирішення проблемних ситуацій. Загалом, даний процес можна розділити на чотири етапи: 1. Діагностування проблематики в сфері управління медичним закладом. 2. Визначення обмежувальних факторів та основних критеріїв для прийняття рішення. 3. Пошук альтернативних варіантів прийняття рішення у сфері медичного менеджменту. 4. Проведення всебічної оцінки та аналіз визначених альтернатив із урахуванням особливостей функціонування медичної галузі. 5. Прийняття остаточного рішення щодо вибору альтернативи [1].

Узагальнюючи вищесказане додамо, що прийняття рішення - це процес вибору якомога кращого варіанту подальших дій з набору можливих альтернатив, що базується на застосуванні заздалегідь визначених критеріїв та виходячи із обмеженого набору ресурсів. Вказаний процес потребує отримання значної кількості інформації, а також ж може передбачати залучення додаткових експертів. Відповідно, процес вибору рішення може проходити колегіально, причому відповідальність в будь-якому випадку за остаточний варіант прийнятого рішення та його можливі наслідки знаходяться у компетенції управління, який має повноваження щодо здійснення функції менеджменту в медичній сфері.

Список використаної літератури:

1. Основи менеджменту та маркетингу в медицині: навч. посібник / Шутурмінський В. Г., Кусик, Н. Л., Рудинська О. В. Одеса: Вид. Гельветика, 2020. 176 с.
2. Журавель В.І., Запорожан В.М. Менеджмент у системі медичної допомоги. Одеса: Одес. держ. мед. ун-т. 2000. 432 с.