–критерії ефективності повинні бути кількісними;

–критерії ефективності повинні визначатися з точністю, без великих часових витрат;

–критерії ефективності повинні відображати головні сторони функціонування обраної системи;

–критерії ефективності повинні мати реальний фізичний зміст;

–критерії ефективності повинні відображати точний алгоритм, вказуючи чіткі дії при вирішенні будь-яких питань;

–побудувати формальну модель, яка буде виражати взаємодію між існуючими обмеженнями та критеріями ефективності.

Одним із методів побудови критеріїв є те , що частину параметрів системи, що відповідає за поліпшення, зараховують до чисельника, а решту, що відповідають за зменшення – до займенника. Отриманий результат і буде розглядатися у ролі критерію ефективності:

$$KE = P/B \rightarrow max, \text{ де}$$

P – отриманий результат;

B – витрати ресурсів, пов'язаних з отриманням результатів [3].

Цей показник потрібно вживати в сукупності з системою обмежень, з метою забезпечити реальність та достовірність показника. Якщо використовувати цей метод формування критерії ефективності, то здійснюється принцип зіставлення. У результаті цього принципу оцінюється ефективність, внаслідок чого, система трансформує витрати в результати та стрімко досягає поставлених цілей.

Список використаної літератури

1. Марченко О.М., Томаневич Л.М. Теорія організації : навч. посіб. Львів : держ. ун-т внутр. справ, 2015. 359 с.
2. Ігнатьєва І.А., Гарафонова О.І. Корпоративне управління : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 600 с.
3. Гаркуша Н.М., Цуканова О.В., Горошанська О.О. Моделі і методи прийняття рішень в аналізі та аудиті : навч. посіб. 2-ге вид., стер. Київ : Знання, 2012. 591 с.

Науковий керівник: к.е.н. Кравченко О.О.

Коваль Д.В.
Черкаський національний університет ім. Б. Хмельницького

СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ПІДТРИМКИ ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ

Сучасна глобалізація світових економік привела до появи великих можливостей на даному новому ринку, так і до нових загроз, а також до зростання конкуренції. Для найбільш розвинених держав знання та інформація у все більшій мірі стають ключовими компонентами, які складають їх добробут. Поширення глобальних ринків, заснованих на інформації, створило унікальне середовище для прийняття рішень.

При цьому під терміном «прийняття рішень» прийнято розуміти безліч видів різної діяльності, таких як: з’ясування цінностей і цілей акціонерів, визначення та структуризація проблеми, пропозиція варіантів, визначення можливих наслідків та ключових факторів невизначеності, оцінка варіантів і безумовно вибір та здійснення лінії поведінки.

У наш час бізнес-середовище характеризуються високим рівнем конкуренції, значно зростає цінність інформації як стратегічного ресурсу для забезпечення життєдіяльності організацій. Стратегічні та оперативні рішення все частіше приймаються більш децентралізовано, часто групами осіб, які можуть перебувати в різних частинах світу. Це здійснюється в процесі переробки великого обсягу інформації та обмеженого часу. При таких надзвичайно напружених умовах менеджерам різного рівня управління доводиться приймати найрізноманітніші рішення, від цілком структурованих до майже абсолютно не

структурованих. Структуровані рішення - це повторювані, відповідні заведеним порядком вирішення, для прийняття яких суб'єктом господарської діяльності розроблена певна процедура, в той час як неструктуровані рішення, навпаки, не відповідають заведеним порядкам і часто навіть унікальні. Наприклад, рішення на рівні знань (оцінка нових ідей, що стосуються товарів і послуг, а також передача і поширення знань всередині організації) в більшій чи меншій мірі не структуровані і часто є джерелом відкритій, систематизації та інтеграції нових знань в бізнесі. Для прийняття таких рішень немає ніякої заздалегідь узгодженої процедури, й особи, які приймають це рішення, керуються особистими судженнями, оцінкам, а інколи навіть інтуїцією.

Прийняття рішень є найважливішою функцією менеджменту, яка є базисом практично всіх функціональних областей бізнесу. Надалі рішення засновані на систематичній аргументації і точної інформації, частіше за все мають в позитивний результат і, в кінці кінців, роблять великий внесок в конкурентну перевагу суб'єктів господарської діяльності. Потреба в ефективності і результативності прийнятих рішень є також ключовим фактором, що визначає пошук інформації та розробку технологій підтримки ланцюжка процесів, що мають місце в прийнятті рішень. Саме необхідність приймати рішення в обмежений час, а також потреба в координації та поліпшенні деяких аспектів цієї процедури дали поштовх розвитку цілого ряду технологій, що полегшують прийняття рішень, починаючи від баз даних та інформаційних послуг в режимі онлайн, до систем підтримки прийняття рішень і програм штучного інтелекту.

У наш час розроблений цілий ряд інформаційних систем, які здатні надавати істотну допомогу при прийнятті рішень різних типів і рівнів. Зокрема, системи зберігання даних і планування ресурсів підприємства (ERP) які допомагають уніфікувати інформацію і колективно користуватися нею для прийняття структурованих рішень на рівні операцій. При прийнятті в тій або іншій мірі неструктурованих рішень на рівні знань комп'ютерні технології вилучення даних і штучного інтелекту допомагають розробити моделі і тенденції, які мають місце в бізнес-процесах. Управлінські інформаційні системи (MIS) і деякі системи підтримки рішень (DSS) допомагають перетворювати великі обсяги заплутаних даних і приймати структуровані рішення в сфері управлінського контролю. У той час як адміністративні системи підтримки, а також деякі системи типу (DSS) надають підтримку в прийнятті неструктурованих рішень стратегічного рівня. Варто зазначити, що електронна комерція, значно прискорила здійснення операцій в бізнесі, а для споживачів спростила вибір цін і якості продукції, робіт та послуг компаній світового рівня.

Таким чином, широке застосування інформаційних технологій підтримки прийняття управлінських рішень в сучасному бізнесі відображає здатність багатьох з них надавати ексклюзивну допомогу на різних етапах процедури прийняття рішень. Існує велика кількість категорій інформаційних систем, кожна з яких найкращим чином підходить для прийняття рішень певних типів і рівнів, а також для індивідуального або групового середовища. Зокрема, для операційних, структурованих рішень (системи планування ресурсів підприємства і сховища даних) основними є системами обробки операцій (TPS), які здатні обробляти тисячі звичайних операцій, що відбуваються кожен день в більшості бізнес-структур (таких як: продажі, проведені і отримані платежі, відвантаження й отримання обладнання, нарахування заробітної плати, оновлення записів і документів відповідно до нових даних, отриманих за підсумками угод, а також формування коротких звітів).

На базі систем TPS будується система планування ресурсів підприємства (ERP), що представляє собою інтеграцію безлічі модулів TPS, розроблених для виконання більшості функцій бізнес-організації. Перевагою ERP є інтегрованість модулів за рахунок наявності загальної безлічі визначень і єдиної бази даних. Крім того, ця система дозволяє здійснювати проектування модулів таким чином, щоб відображати спосіб ведення бізнесу, заснований на конкретному вартісному ланцюжку, який визначає роботу функціональних департаментів. Ще однією технологією підтримки прийняття рішень, побудованої на базі TPS, є сховище даних, що містять найсвіжішу об'єднану інформацію з усіх функціональних підрозділів, а також вельми зручні до використання запити і інструменти аналізу. При цьому дані збираються в

базу з різних функціональних TPS систем, а також із зовнішніх джерел. Це дозволяє виділеним користувачам отримувати і аналізувати їх, не звертаючись до першоджерел. Для неструктурованих рішень на рівні знань застосовуються більш гнучкі, адаптивні та інтерактивні інформаційні технології. Так, системи аналізу даних являють собою просунутий аналітичний метод для виявлення невеликих фрагментів інформації серед величезного обсягу даних, що міститься в сховище даних. Аналіз даних робиться за допомогою дерев рішень, нейронних мереж, а також статистичних та математичних методів для визначення моделей, кореляцій або трендів у великих обсягах даних. Суб'єкти господарської діяльності використовують його для сегментації ринку, оцінки надійності клієнтів, виявлення шахрайства, безпосереднього й інтерактивного маркетингу, аналізу конкурентного середовища,тощо.

Застосування штучного інтелекту (експертних систем і нейронних мереж) засновано на ряді методів, що наслідують діям людини. Експертні системи (MOCA, MYCIN, CATS, ACE і деякі інші) імітують логіку прийняття рішень експертом-людиною, а нейронні мережі використовують статистичний аналіз для розпізнавання образів і мають здатність до адаптивного навчання. Нейронні мережі розширюють базу знань організації, вказуючи способи вирішення специфічних проблем, занадто громіздких і складних для вирішення людиною за короткий час. Системи підтримки груп (GSS) являють собою особливу технологію забезпечення ефективних рішень, прийнятих групою осіб. Програмне забезпечення таких систем містить інструменти, розроблені для підтримки процесів генерування групових ідей, їх систематизації та визначення пріоритетності. Більш сучасні версії цих інструментів дозволяють брати участь в обговоренні за допомогою віддаленого доступу через Всесвітню павутину або через локальну мережу. Для рішень на рівні середньої ланки управління використовуються менеджерські інформаційні системи (MIS) і системи підтримки прийняття рішень (DSS), які надають агреговані дані, що забезпечують підтримку прийняття порівняно структурованих рішень. DSS - інтерактивні та гнучкі системи, які реагують на введення даних користувачами, здатні вносити ясність у можливі альтернативи і оцінювати їх. Одним з популярних видів цих систем є генератор фінансових звітів, який дозволяє менеджерам планувати різні елементи фінансових звітів майбутньої діяльності, використовуючи аналіз «що, якщо». Крім того, вони можуть застосовуватися для планування виробничих можливостей, а також для визначення загальної продуктивності при заданих вихідних величинах.

Для неструктурованих рішень на стратегічному рівні використовуються системи підтримки прийняття рішень (DSS) та системи підтримки для вищого керівництва (ESS). Системи ESS створюють більш узагальнене комп'ютерне і комунікаційне середовище для топ-менеджменту. Вони надають свіжу інформацію про зовнішні умови бізнесу, а також внутрішню інформацію в агрегованому вигляді. У цих системах зазвичай використовуються зберігання даних про поточний стан, методи комунікаційних ліній і графічного відображення інформації. У той же час ці системи дозволяють отримувати вищому керівництву більш детальну інформацію з тих питань, які їх особливо цікавлять.

Огляд літературних даних дозволяє зробити висновок про те, що подальший розвиток інформаційних технологій в сфері підтримки прийняття управлінських рішень буде направлено на більш ретельний аналіз даних, а також визначення потенційних проблем і перспектив розвитку суб'єктів господарської діяльності в умовах стохастичної економіки. В подальшому, в зв'язку з ростом складності управління соціально-економічними системами, акцент використання інформаційних технологій вже в найближчому майбутньому зміститься від знаходження оптимального рішення до більш творчого підходу щодо визначення проблем та генерування альтернатив, які дозволяють нарощувати цінність організації. Інформаційним системам доведеться стати більш гнучкими, високоінтелектуальними, здатними адаптуватися до мінливих потреб динамічного середовища бізнесу.

Список використаних джерел

1. Martin, E.W., Brown, C.V., DeHayes, D.W., Hoffer, J. A. and Perkins, W.C. (2011) «Managing Information Technology: What Managers Need to Know», Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

2. Nunamaker, J.F., Dennis, A. R., Valacich, J. S., Vogel, D. R. and George, J. F. (2009) «Electronic meeting system to support group work», Communications of the ACM 34 (July): 40-61.

3. Schwartz, E.I. and Treece, J.B. (2012). «Smart programs go to work», Business Week 12 (March): 97-105.

Науковий керівник: к.е.н., доцент Богуславська С.І.

Куценко О.В.

Черкаський національний університет ім. Б. Хмельницького

НЕОБХІДНІСТЬ ОРГАНІЗАЦІЇ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ НАДАННЯ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ В ЗАКЛАДІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Вступ. Здоров'я є найціннішим багатством для людини. Згідно з визначення, здоров'я – це стан повного фізичного, душевного і соціального благополуччя, а не тільки відсутність хвороб і фізичних дефектів. У випадках, коли людям не вдається підтримувати своє здоров'я в належному стані самостійно, вони звертаються за допомогою до закладу охорони здоров'я та користуються медичними послугами. Надання закладом охорони здоров'я медичних послуг на належному рівні забезпечує залучення нових та утримання постійних клієнтів, а також дає можливість досягнути успіху в умовах ринкових відносин.

Для того, щоб пацієнт був задоволений, необхідно оцінювати і контролювати якість наданих йому медичних послуг. Однак, процес контролю якості надання медичних послуг є не простим завданням, тому що:

- Медичні послуги мають певні особливості, а саме: неосяжність, суб'єктивний характер, тісний зв'язок з споживачем, не прогнозованість потреби в ній, протяжність медичної допомоги в часі, індивідуальність, підвищені вимоги з боку держави до якості і до суб'єкта надання;

- Основним методом оцінки якості надання медичних послуг є експертний метод.

На жаль, в Україні в даний час регулювання надання медичних послуг здійснюється в основному на базі регламентуючих наказів, розпоряджень [1:1] . Чіткої законодавчої бази, яка б регулювала дане питання, не існує.

У зв'язку з цим на сьогодні гостро постають питання пов'язані з розробкою нових принципів і підходів для оцінки якості надання медичних послуг.

Мета дослідження.

- Обґрунтувати необхідність контролю за якістю медичних послуг;

- Дослідити системи контролю якості надання медичних послуг;

- Проаналізувати діючі процедури організації контролю якості надання медичних послуг в закладі охорони здоров'я.

Результати та їх обговорення. Сьогодні система охорони здоров'я України перебуває на етапі реформування, а це означає що зростає потреба у підвищенні якості медичної допомоги. Держава гарантує пацієнтам медичне обслуговування достатньої якості. Закон України « Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення» від 19.10.2017 № 2168 – VIII визначає основні принципи програми медичних гарантій, один із яких – зберігати і відновлювати здоров'я населення завдяки медичним послугам.

Якість медичної допомоги – це надання медичної допомоги та проведення інших заходів щодо організації надання закладами охорони здоров'я медичної допомоги відповідно до стандартів у сфері охорони здоров'я (наказ МОЗ «Про порядок контролю якості медичної допомоги» від 28.09.2012 №752).

Згідно з Порядком № 752 контроль якості наданої медичної допомоги проводиться у випадках смерті пацієнтів, первинному виходу на інвалідність осіб працездатного віку,