

УДК 336

Наталія Слободян, Ольга Погайдак

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

КОМПЛЕКСНИЙ ПІДХІД ДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В УМОВАХ СУБ'ЄКТІВ ГОСПОДАРЮВАННЯ

Natalia Slobodian, Olha Pohajdak

COMPLEX APPROACH TO SERVICE QUALITY IMPROVING IN THE CONDITIONS OF BUSINESS ENTITIES

Необхідною умовою ефективного розвитку суб'єктів господарювання на сучасному етапі є високопродуктивна і творча діяльність трудового колективу, в чому важливу роль відіграє якість його обслуговування. Аналіз стану обслуговування працівників в умовах виробництва за останні роки свідчить про його суттєве погіршення. Разом з цим, пріоритети в реалізації державної політики на місцях, в цій галузі, на сьогодні віддаються не підвищенню якості і комплексності обслуговування, профілактичним заходам по зниженню професійних захворювань і т. д., а їх матеріальній компенсації. У зв'язку зі зміною соціально-економічних відносин значно ускладнюється управління цією сферою традиційними методами, що потребує переведення його на якісно новий рівень, формування принципово нового підходу до вирішення питань надання послуг працюючому населенню. Наприклад, проблеми у сфері медичного забезпечення працівників промислових підприємств доцільно розв'язувати шляхом:

- формування і послідовного проведення державної політики у сфері діяльності медико-соціального обслуговування працюючого населення;
- своєчасного відновлення трудового потенціалу держави за рахунок ефективного виявлення і лікування загальних, професійних та виробничо-обумовлених захворювань;
- наукового обґрунтування і вдосконалення організаційних форм медичного забезпечення і системи профпатологічної допомоги та диспансеризації, здійснення її структурної перебудови з пріоритетом на амбулаторно-поліклінічний рівень і стаціонарозаміщуючі технології в державних, приватних і відомчих лікувально-профілактичних установах (медико-санітарні частини, лікувально-оздоровчі центри, санаторії-профілакторії);
- створення та впровадження нової системи медичного моніторингу захворюваності на основі розробки критеріїв оцінки групових та індивідуальних професійних ризиків, факторів ризику порушення здоров'я працівників і формування єдиної інформаційної і санітарно-гігієнічної бази за умовами праці і станом здоров'я працюючого населення;
- упровадження динамічного контролю стану здоров'я працівників, що працюють у несприятливих професійно-виробничих умовах виробництва;
- удосконалення системи аналізу професійних та виробничо-обумовлених захворювань серед працівників, зайнятих в умовах дії шкідливих та небезпечних факторів виробничого середовища, наукового обґрунтування, розробки і впровадження системи медико-соціальної і трудової реабілітації;

Управління охороною праці на підприємстві теж важлива ланка загальної системи управління обслуговуванням в умовах підприємства. Таким чином, врахування в управлінні всіх факторів може бути досягнуто тільки при комплексному вирішенні завдань, пов'язаних із організацією комунально-побутового, санітарного, лікувально-профілактичного обслуговування працюючих та виробленні ефективних рішень.