Міністерство освіти і науки України

Тернопільський національний технічний університет

імені Івана Пулюя

Факультет економіки та менеджменту

Кафедра менеджменту та адміністрування

**Галась Людмила Мирославівна**

**УДК- 338.02**

**ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ІЗ ЗОВНІШНІМ СЕРЕДОВИЩЕМ У ПРОЦЕСІ РЕАЛІЗАЦІЇ ЇЇ МІСІЇ, НА ПРИКЛАДІ ТЕРНОПІЛЬСЬКОГО РЕГІОНАЛЬНОГО ЦЕНТРУ ПЕРЕПІДГОТОВКИ І ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ, ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ, ДЕРЖАВНИХ ПІДПРИЄМСТВ, УСТАНОВ І ОРГАНІЗАЦІЙ**

Спеціальність 281 - Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ

наукової роботи на здобуття кваліфікації магістра

Тернопіль - 2018

Робота виконана на кафедрі менеджменту та адміністрування факультету економіки та менеджменту Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя Міністерства освіти і науки України.

|  |  |
| --- | --- |
| **НАУКОВИЙ КЕРІВНИК:** | доктор економічних наук, професор**Кирич Наталя Богданівна,**кафедра менеджменту та адміністрування Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя |
| **РЕЦЕНЗЕНТ:** | Кандидат економічних наук, доцент**Паляниця Віктор Анатолійович**,кафедра управління інноваційною діяльністю та сферою послуг Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя |

Захист відбудеться ʻʻ27ʼʼ грудня 2018 р. о 1200 год. на засіданні екзаменаційної комісії у Тернопільському національному технічному університеті імені Івана Пулюя

Науковий керівник Н. Б. Кирич

**ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ**

**Актуальність дослідження** полягає у виробленні дієвих механізмів налагодження цивілізованих, взаємовигідних відносин між державною організацією та зовнішнім середовищем в процесі реалізації останньої місії. Це являється однією з важливих складових суспільних перетворень в Україні. Засади формування таких механізмів базуються на законодавчому формулюванні, згідно з яким діяльність державної організації зводиться до виконання функцій щодо забезпечення інтересів суспільства. Діяльність державних організацій має громадську природу та випливає із колективних потреб, а отже забезпечення належного рівня її об’єктивізації можливе за умови налагодження зв’язків з зовнішнім середовищем.

Підвищення ролі зв’язків з із зовнішнім середовищем у забезпеченні ефективного вироблення і реалізації управлінських механізмів державними організаціями обумовлено такими основними причинами: необхідністю постійного удосконалення інструментарію визначення потреб суспільства з метою вироблення адекватних підходів до їх задоволення; зосередженням потреб на питаннях якості послуг, надання яких забезпечують державні організації; посиленням вимог зовнішнього середовища до видів та кількості послуг з орієнтацією на кращі стандарти світового рівня.

**Предметом дослідження** є організаційні та функціональні механізми забезпечення взаємодії державної організації із зовнішнім середовищем в процесі реалізації її місії.

**Об'єктом дослідження** є Тернопільський регіональний центр перепідготовки і підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій.

**Інформаційно**-**методологічна база** досліджень слугували матеріали праць українських і зарубіжних науковців, статистичні матеріали за даною проблематикою, законодавчі та нормативні документи з питань діяльності публічної організації, звітно-статистичні дані досліджуваного підприємства, особисті розрахунки автора.

**Метою дипломної роботи** є вироблення практичних рекомендацій щодо удосконалення взаємодії державної організації із зовнішнім середовищем через впровадження інноваційних технологій менеджменту.

Для досягнення поставленої мети в дипломній магістерській роботі визначено ряд взаємопов’язаних **завдань,** основними з яких є:

* визначення основних завдань взаємодії державної організації із зовнішнім середовищем в процесі виконання її місії;
* характеристика методологічних підходів до побудови взаємодії державної організації із елементами зовнішнього середовища;
* вивчення і оцінка організаційно-функціонального забезпечення взаємодії державної організації із зовнішнім середовищем в процесі реалізації її місії;
* оцінка ефективності діючої практики взаємодії державної організації із зовнішнім середовищем;
* розробка пропозицій щодо використання інструментарію комунікаційної політики в питаннях підвищення кваліфікації державних службовців відповідно до стандартів Європейського Союзу;

вироблення рекомендацій щодо запровадження інноваційних технологій у взаємодії державної організації із зовнішнім середовищем.

**Методи дослідження.** У магістерській роботі використано загальнонаукові і спеціальні методи дослідження: системного аналізу, економіко-статистичного й порівняльного аналізу, графічний, узагальнення дослідження, абстрактно-логічний аналіз та формування висновків за результатами дослідження.

**Наукова новизна** магістерської роботи полягає у дослідженні теоретико-методичних засад, розробленні практичних рекомендацій та обґрунтуванні економічного ефекту заходів, спрямованих на підвищення ефективності функціонування Тернопільського регіонального центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних

підприємств і організацій.

**Практичне значення** отриманих результатів полягає у тому, що розроблені у роботі теоретичні положення та практичні рекомендації щодо удосконалення методів та інструментів взаємодії організації із зовнішнім середовищем, можуть бути використані при виробленні управлінських рішень стосовно досягнення місії діяльності державної організації.

**Апробація результатів магістерської роботи.** Основні положення доповідались та отримали позитивну оцінку на всеукраїнській науково-практичній конференції з міжнародною участю «Модернізація менеджменту системи охорони здоров'я в умовах проведення медичної реформи» (Тернопіль - Кам'янець-Подільський, 12-13 грудня 2018 р.).

**Структура роботи.** Дипломна магістерська робота складається із вступу, восьми розділів, висновків, переліку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи- 167 cторінок комп'ютерного тексту, вона містить 12 таблиці і 16 рисунків, 4 додатків, список використаних джерел із 110 найменувань.

**ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ**

**У вступі** розкрита актуальність теми магістерської роботи, встановлено мету та завдання, предмет та об’єкт, методи та інформаційну базу дослідження, а також подано структуру роботи.

**У першому розділі «Теоретико-методологічні засади взаємодії організації в процесі реалізації місії»** дипломної магістерської роботи розглянуто особливості державної організації як відкритої системи, виконання функціонального призначення якої неможливе без взаємодії із зовнішнім середовищем.

Можемо зазначити, що найбільш доцільним підходом до вивчення зовнішнього середовища державної організації, є системний підхід, який дає змогу відслідковувати не лише зміни в межах окремих складових, а й їх взаємний, перехресний вплив. В рамках дослідження теоретико-методологічних підвалин взаємодії державної організації із елементами зовнішнього середовища нами з’ясовано, що взаємодія організацій з оточенням має певну специфіку, оскільки окремі компоненти середовища по-різному впливають на окремі організації. Ступінь впливу залежить, як правило, від функціонального призначення державної організації та якості управління. Тому, кожна державна організація має з’ясувати для себе, які саме із зовнішніх факторів найсуттєвіше впливають на її діяльність, і ретельно діагностувати їх.

# У другому розділі «Системний аналіз та оцінка взаємодії Тернопільського регіонального центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій із зовнішнім середовищем в процесі реалізації його місії» дипломної магістерської роботи розглянуто організаційно-функціональне забезпечення взаємодії державної організації із зовнішнім середовищем, оцінку діючої практики взаємодії організації із зовнішнім середовищем, її аналіз ефективності комунікаційних зв'язків.

Результати проведених досліджень свідчать про те, що процес визначення організаційно-функціональних передумов забезпечення взаємодії державної організації обумовлюється конкретними цілями, для досягнення яких вона функціонує. Так, згідно положень Статуту державного навчального закладу, основними завданнями даної державної організації є, з однієї сторони, надання послуг з післядипломної освіти державним службовцям, посадовим особам місцевого самоврядування і працівниками підприємств, а з іншої, науково-методичної, інформаційної і консультаційної допомоги органам державної влади та органам місцевого самоврядування. При проведенні оцінки організації праці у Тернопільському центрі перепідготовки та підвищення кваліфікації було отримано високі значення показників, що свідчать про достатнє внутрішньо організаційне забезпечення для ефективної взаємодії даної державної організації із зовнішнім середовищем в процесі реалізації її місії.

**У третьому розділі «Вдосконалення взаємодії Тернопільського регіонального центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій із зовнішнім середовищем в процесі реалізації місії»** дипломної магістерської роботи запропоновано шляхи вдосконалення науково-методичного забезпечення надання інформаційних та консультативних послуг та запровадження інноваційних технологій в процесі взаємодії державної організації із зовнішнім середовищем.

В аспекті розроблення сучасних технологій надання послуг в діяльності державного організації нами виділено наступні принципи, які повинні стати передумовами їх впровадження для забезпечення ефективної взаємодії із елементами зовнішнього середовища: принцип пріоритету цілі, відповідності між поставленими цілями і виділеними ресурсами, ритмічності і синхронізації надання послуг, відповідності ефективності надання послуг та економічності.

Методичною основою застосування нових технологій взаємодії державної організації із зовнішнім середовищем може слугувати ефект синергії. Оскільки основним призначенням механізму управління центру перепідготовки є досягнення соціальної, бюджетної ефективності його роботи навіть в умовах невизначеності зовнішнього середовища, адаптаційний механізм системи управління якістю управлінських послуг ISO 9001:2000, може виступити одним з дієвих механізмів підвищення ефективності взаємодії даної державної організації із елементами зовнішнього середовища.

Передумовою якісного підвищення кваліфікації державних службовців відповідно до стандартів Європейського Союзу є інформатизація цього процесу та ефективна комунікаційна взаємодія між державними організаціями, що надають дані послуги, органами влади, які їх потребують та громадськістю, які є кінцевим споживачем усіх суспільних благ.

 **У четвертому розділі «Спеціальна частина»** дипломної магістерської роботи розглянуто проведено аналіз основних показників розвитку регіону у межах якого функціонує державна організація та організаційно-правові аспекти її діяльності.

Результати проведених досліджень свідчать про те, що за індексом людського розвитку досліджувана область займає 6 місце серед регіонів України. Область посідає також одне із чільних місць - сьоме за комплексом характеристик, що використовуються для виміру трудового потенціалу і характеризують рівень освіченості та інших параметрів якісного стану населення.

Нормативно-правовий аспект взаємодії досліджуваної державної організації не обмежується лише зв’язками із органами державної влади, а й охоплює громадські та міжнародні організації, взаємодія з якими здійснюється через виконання окремих нормативно-правових актів та контрактів.

**У п′ятому розділі «Обґрунтування економічної ефективності»** дипломної магістерської роботи обгрунтовано доцільність запровадження проектного типу організаційної структури організації, запропоновано інформаційно-комунікаційну систему взаємодії центру перепідготовки із елементами зовнішнього середовища та систему науково-методичного забезпечення надання послуг центру перепідготовки в процесі взаємодії із зовнішнім середовищем.

**У шостому розділі «Охорона праці»** досліджено завдання в галузі охорони праці, проведено загальний аналіз стану охорони праці у даній організації, запропоновано шляхи вдосконалення охорони праці у Тернопільському центрі підвищення кваліфікації працівників державних органів.

 За результатами аналізу санітарно-гігієнічні умови в організації відповідають встановленим нормам, в будівлі відсутні які-небудь токсичні і пожежно-небезпечні речовини та матеріали. Протягом останніх років у Тернопільському центрі підвищення кваліфікації професійні захворювання не траплялися. Техніка безпеки та пожежна профілактика в приміщенні задовольняє вимогам, що пред’являються.

Проведений аналіз свідчить, що у державній організації приділяється достатня увага створенню безпечних та нешкідливих умов праці: дотримані основні норми пожежної безпеки.

**У сьомому розділі «Безпека в надзвичайних ситуаціях»** проведено аналіз соціально-економічного стану і потенційних небезпек техногенного та природнього характеру суб`єкта господарювання, запропоновано шляхи підвищення стійкості роботи об`єктів господарської діяльності під час НС техногенного і природнього походження.

**У восьмому розділі «Екологія»** проаналізовано систему показників стану довкілля, розкрито основні завдання та шляхи покращення стану навколишнього середовища. Розкрито питання екологічного виховання населення.

**ВИСНОВКИ**

Отже, у представленій дипломній магістерській роботі досліджено теоретичні засади та практичні аспекти процесу взаємодії організації із зовнішнім середовищем , а також вдосконалено науково-методичне забезпечення надання інформаційних та консультативних послуг в процесі взаємодії державної організації із зовнішнім середовищем.

У роботі досліджено розглянуто особливості державної організації як відкритої системи, виконання функціонального призначення якої неможливе без взаємодії із зовнішнім середовищем. Найбільш доцільним підходом до вивчення зовнішнього середовища державної організації, є системний підхід, який дає змогу відслідковувати не лише зміни в межах окремих складових, а й їх взаємний, перехресний вплив.

У представленій дипломній магістерській роботі розглянуто процес визначення організаційно-функціональних передумов забезпечення взаємодії «Тернопільського регіонального центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій» обумовлюється конкретними цілями, для досягнення яких вона функціонує.

У проектному розділі представленої дипломної магістерської роботи нами виділено наступні принципи, які повинні стати передумовами їх впровадження для забезпечення ефективної взаємодії між державною організацією та елементами зовнішнього середовища: принцип пріоритету цілі, відповідності між поставленими цілями і виділеними ресурсами, ритмічності і синхронізації надання послуг, відповідності ефективності надання послуг та економічності.

Запропоновано схему взаємозв’язків структурних підрозділів Тернопільського центру перепідготовки державних службовців за програмно-цільовою структурою. Ця схема взаємозв’язків структурних підрозділів є досить ефективною в умовах великої кількості програм з нескладною взаємодією та кооперацією підрозділів, при виконанні яких на перший план виходять питання підвищення оперативності та комплексності їх виконання.

Також в аспекті запровадження інноваційних технологій у взаємодії центру перепідготовки із зовнішнім середовищем нами пропонується необхідність зосередження значної уваги керівництва досліджуваної державної організації на формуванні дієвих зворотних зв’язків з споживачами освітніх послуг, залученні останніх до запровадження і апробації прогресивних виробничих та управлінських технологій.

Стосовно пропонованої інформаційно-комунікаційної системи взаємодії центру перепідготовки із елементами зовнішнього середовища можна сказати, що на даний час, навчання з комп’ютерної грамотності ECDL державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування на базі Тернопільського центру перепідготовки за програмами, що складаються згідно вимог ЄС із семи модулів і завершуються вихідним комп’ютерним тестуванням та врученням міжнародного сертифікату комп’ютерної грамотності ECDL, є поки що нереальним, внаслідок обмеженості інформаційної бази центру як в технічному так і в інтелектуальному аспектах. Тому, на наш погляд, центр перепідготовки може виступати лише одним із сегментів вирішення означеної проблеми, однак лише на первинному рівні, в межах сформованої моделі навчально-методичного супроводження і використання інформаційно-комунікаційних технологій для підготовки і подальшого застосування слухачами центру при виконанні функціональних обов’язків.

Також запропоновано систему науково-методичного забезпечення надання послуг центру перепідготовки в процесі взаємодії із зовнішнім середовищем. У цьому аспекті як зовнішню передумову науково-методичного забезпечення надання послуг центром перепідготовки нами пропонується застосувати мотиваційний механізм для чіткої залежності й кар'єрного росту (призначення на посаду, просування по службі за результатами атестації,

присвоєння рангів) через обов’язкове підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб раз на 2-3 роки, що відповідало б, зокрема, європейським стандартам.

**Перелік опублікованих праць за темою дипломної магістерської роботи**

За результатами дипломної магістерської роботи опубліковано наступні тези:

1. Галась Л.М. Місце та роль місії в процесі управління організацією / Л.М. Галась // Всеукраїнська науково-практична конференція з міжнародною участю «Модернізація менеджменту системи охорони здоров'я в умовах проведення медичної реформи» (Тернопіль - Камя'нець-Подільський, 12-13 грудня 2018 р.). – С.58.

**АНОТАЦІЯ**

**Галась Л.М. Дослідження взаємодії організації із зовнішнім середовищем в процесі реалізації її місії, на прикладі «Тернопільського регіонального центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій»**

Дипломна магістерська робота: 127 с., 16 рис., 12 табл., 4 додатків, 110 літературних джерел.

Об'єкт дослідження єпроцес взаємодії Тернопільського регіонального центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій із зовнішнім середовищем в процесі реалізації його місії.

**Метою роботи** є вироблення практичних рекомендацій щодо удосконалення взаємодії державної організації із зовнішнім середовищем через впровадження інноваційних технологій менеджменту.

**Методи дослідження**. У магістерській роботі використано загальнонаукові і спеціальні методи дослідження: системного аналізу створення та розвитку програм; економіко-статистичного й порівняльного аналізу тенденцій розвитку і структурних змін у діяльності досліджуваного Тернопільського центру підвищення кваліфікації; графічний для візуалізації результатів дослідження; узагальнення - для обґрунтування ефективності удосконалення роботи досліджуваної організації; абстрактно-логічний - для здійснення теоретичних узагальнень і формування висновків за результатами дослідження.

Рекомендаційні проекти щодо удосконалення роботи «Тернопільського регіонального центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій».

Запропоновано інформаційно-комунікаційну систему взаємодії центру перепідготовки із елементами зовнішнього середовища та систему науково-методичного забезпечення надання послуг центру перепідготовки в процесі взаємодії із зовнішнім середовищем, обгрунтовано доцільність запровадження проектного типу організаційної структури організації.

**Ключові слова**: взаємодія, зовнішнє середовище, зв’язки, діяльність.

**ABSTRACTS**

**Halas L.M. Investigating the interaction of the organization with the external environment in the process of implementing its mission, for example, «Ternopil regional center for retraining and raising the level of skills of employees of state authorities, local self-government, state enterprises, institutions and organizations»**

Master Thesis work: 127 p, 16 pic., 12 tab., 4 appendices, 110 references.

**The Object of Investigation** is the process of interaction of the Ternopil regional center for retraining and raising the level of skills of employees of state authorities, local governments, state enterprises, institutions and organizations with the external environment in the process of fulfilling its mission.

**The Aim of the Work** is the development of practical recommendations for improving the interaction of the state organization with the external environment through the introduction of innovative management technologies.

**Research methods.** In the master's thesis used general scientific and special methods of research: system analysis of the creation and development of programs; economic-statistical and comparative analysis of trends of development and structural changes in the activities of the Ternopil Center for Excellence; graphic for visualization of research results; generalization - to substantiate the effectiveness of improving the work of the research organization; abstract-logical - for the implementation of theoretical generalizations and the formation of conclusions on the results of the study.

Recommendation projects on improving the work of "Ternopil regional center for retraining and raising the level of skills of employees of state authorities, local governments, state enterprises, institutions and organizations".

Information and communication system is proposed the interaction of the retraining center with the elements of the environment and a system of scientific and methodological support rendering services of the retraining center in the process of interaction with the external environment justified the feasibility of introducing the project type organizational structure of the organization.

**Key words:** interaction, external environment, communication, activity.