

Система є інструментом для аналітики інформації: збирання даних, відстеження фактичних показників, аналізу бізнес-процесів та визначення ефективності діяльності. CRM-система дозволяє прогнозувати діяльність за принципом «випередження подій», зменшуючи витрати та ліквідовуючи втрати. Визначення сильних та слабких місць на основі аналізу реальних даних сприяє оперативному внесенню коректив у короткострокові плани, а аналіз поведінки суб'єктів діяльності робить можливим коригування тактики та стратегії підприємства.

CRM сприяє покращенню якості роботи різних підрозділів підприємства, координації їх діяльності та зростанню значень основних оцінювальних показників: ROI (рентабельність інвестицій), обсяги продажів, прибуток з розрахунку на одного покупця та чистий прибуток підприємства загалом [2].

**Список використаних джерел:**

1. Матрос О. М., Мельник Л. Ю., Михайловина С. О. CRM-система – інструмент для бізнесу в соціальних мережах. Ефективна економіка. 2022. №5. URL: [http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/5\\_2022/91.pdf](http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/5_2022/91.pdf)

2. Марцінковська О., Легкий О. Організаційні аспекти впровадження CRM-систем у діяльність підприємства. Регіональні аспекти розвитку продуктивних сил України. 2018. Вип. 23. С. 81-85.

**УДК 614.2:005.334:005.8**

**Гарбузюк В. В.,**  
кандидат медичних наук,  
доцент кафедри менеджменту та адміністрування,  
Хмельницький національний університет

## **АНАЛІЗ БЕЗПЕКООРІЄНТОВАНОГО УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДАМИ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я: ТЕОРЕТИЧНИЙ БАЗИС**

Сучасні виклики, пов'язані з реформуванням системи охорони здоров'я, глобальними загрозами, а також зростаючою складністю управлінських рішень, обумовлюють необхідність формування нових підходів до управління медичними установами. У цьому контексті пріоритетного значення набуває безпекоорієнтоване управління як концепція, що поєднує стратегічне мислення, ризик-менеджмент і соціальну відповідальність у діяльності закладів охорони здоров'я. Формування методологічного базису аналізу такого управління потребує інтеграції міждисциплінарних підходів, і мають спиратися як на класичні теорії менеджменту, так і на сучасні концепції системного управління

ризиками, оцінювання стейкхолдерських очікувань, моніторингу зовнішніх і внутрішніх загроз [7].

Методологічні засади аналізу безпекоорієнтованого управління закладами охорони здоров'я та їхня операціоналізація мають виходити з особливостей їхньої діяльності та управління ними (рис. 1).

Заклади охорони здоров'я в Україні чисельні і надзвичайно різноманітні. Їхній перелік перелік та розподіл за групами затверджено наказом Міністерства охорони здоров'я України від 28.10.2002 № 385 [5] і докладно представлено у відповідних методичних рекомендаціях.

Увагу дослідження сконцентровано на таких закладах охорони здоров'я:

– заклади охорони здоров'я, що здійснюють медичне обслуговування населення на стаціонарному етапі і надають за направленням спеціалістів первинної медико-санітарної допомоги, профільних лікарів-спеціалістів, швидкої медичної допомоги та в екстрених випадках шляхом самозвернення;

– заклади охорони здоров'я, що здійснюють медичне обслуговування населення при захворюваннях, що потребують високоспеціалізованих і високотехнологічних методів діагностики, лікування та реабілітації.

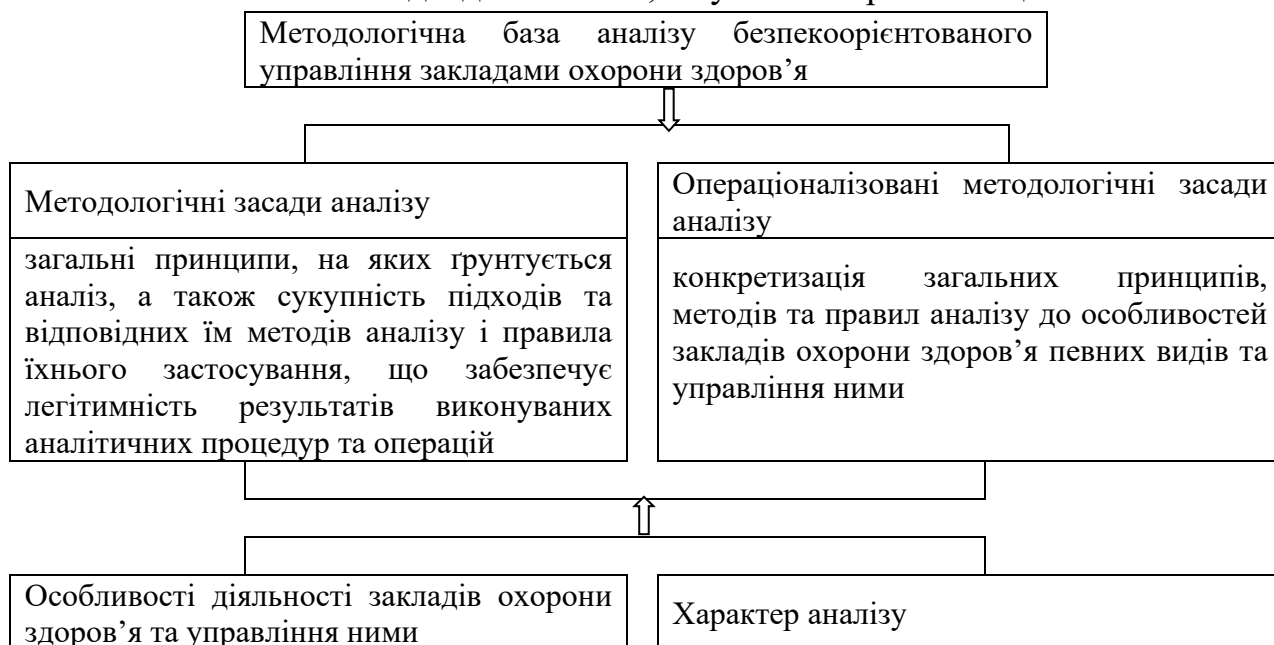


Рис. 1. – Методологічний базис аналізу безпекоорієнтованого управління закладами охорони здоров'я

Джерело : розроблено автором з використанням [1-4, 6].

Зазначені види заклади охорони здоров'я залежно від форми власності поділяються на державні, комунальні та приватні. Державні та комунальні заклади охорони здоров'я, по суті, виконують соціальну функцію держави щодо медичного обслуговування, фінансування реалізації якої здійснюється за рахунок коштів

єдиного національного замовника – Національної служби здоров'я України. Приватні заклади охорони здоров'я, по суті, діють як підприємницькі структури, які надають медичні послуги їхнім отримувачам – пацієнтам (фізичним особам). Вартість медичної послуги оплачує замовник.

У результаті дослідження теоретичного базису безпекоорієнтованого управління закладами охорони здоров'я встановлено, що формування ефективної системи управління ризиками в медичній сфері потребує поєднання класичних управлінських підходів із сучасними концепціями забезпечення економічної та соціальної безпеки. Такий підхід передбачає створення цілісної методологічної основи, що враховує специфіку функціонування медичних установ, багаторівневості управління, а також вплив внутрішніх і зовнішніх загроз.

#### **Список використаних джерел:**

1. Гайдучок В. М., Затхей Б. І., Лінник М. К. *Теорія і технологія наукових досліджень : навч. посіб.* Львів : Афіша, 2019. 232 с.

2. Галян О. В. *Методологія та організація наукових досліджень: навч.-метод. видання.* Луцьк : Вежа-Друк, 2021. 26 с. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/20238/1/Metodolohiia.pdf>.

3. Клименко М. О., Феценко В. П., Вознюк Н. М. *Основи та методологія наукових досліджень: навч. посіб.* Київ : Аграрна освіта, 2018. 351 с.

4. *Методологія та організація наукових досліджень : навч. посіб. Ч. 1 / І.С. Добронравова, О.В. Руденко, Л.І. Сидоренко та ін.; за ред. І. С. Добронравової К. : ВПЦ «Київський університет», 2018. 607 с. URL: <http://www.philsci.univ.kiev.ua/biblio/Methodol.pdf>.*

5. *Про затвердження переліків закладів охорони здоров'я, лікарських посад, посад фармацевтів, посад фахівців з фармацевтичною освітою, посад професіоналів у галузі охорони здоров'я, посад фахівців у галузі охорони здоров'я, посад професіоналів з вищою немедичною освітою у закладах охорони здоров'я та посад професіоналів з вищою немедичною освітою, залучених до надання реабілітаційної допомоги у складі мультидисциплінарних реабілітаційних команд в закладах охорони здоров'я : наказ Міністерства охорони здоров'я України від 28.10.2002 № 385. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0892-02#Text>.*

6. Стрелкова Г. Г., Федосенко М. М., Замулько А. І., Іценко О. С. *Основи наукових досліджень : навч. посіб.* Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2019. 120 с.

7. Kryvdyk V., Rudnichenko Y., Havlovska N., Matiukh S., Harbusiuk V., Samborska O. *Implementation of Modern Management Technologies in Enterprise Economic Security. TEM JOURNAL – Technology, Education, Management, Informatics. 2023. Vol. 12(4). P.2137-2143.*