

гендерної свідомості та результатів аналізу змісту і напрямів реалізації публічної гендерної політики, що має базуватися на принципах гендерної рівності; визначення та виділення необхідних ресурсів; реалізація механізму; аналіз результатів реалізації механізму забезпечення гендерної політики.

#### **ДЖЕРЕЛА ТА ЛІТЕРАТУРА:**

1. Гендерні аспекти європейського права. Досвід адаптації законодавства країн Центральної та Східної Європи // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [pdp.org.ua/index.php?...id...](http://pdp.org.ua/index.php?...id...)

2. Андронік Л.Д. Зарубіжний досвід участі жінок у політиці / Л.Д. Андронік // [Ел.ресурс]. – Режим доступу: <https://ir.lib.vntu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/35/Andronik.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

3. Солодова Д. Женская доля: Как распределены места в парламентах мира. / Д. Солодова // [Ел.ресурс]. – Режим доступу: <https://birdinflight.com/ru/infografica/zhenskaya-dolya-kak-raspredeleny-mesta-v-parlamentah-mira.html>

4. Микитко О. Вплив гендерних стереотипів на статус жінки-лідера в сучасному українському суспільстві. / О. Микитко // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://vlp.com.ua/files/27\\_41.pdf](http://vlp.com.ua/files/27_41.pdf)

**УДК 351/354; 316.776.3**

**Тодорова О.Л.,**

*кандидат наук з державного управління, доцент кафедри публічного управління та регіоналістики, Одеський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України*

**Лесик О.В.,**

*кандидат наук з державного управління, доцент кафедри публічного управління та регіоналістики, Одеський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України*

**ІТ ТА СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ ЯК ВАЖЛИВА СКЛАДОВА РОЗВИТКУ  
КОМУНІКАЦІЙ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ЗАДЛЯ  
УПРАВЛІННЯ СПРИЙНЯТТЯМ ЗМІН**

Актуальність проблеми підвищення ефективності державно-управлінського процесу за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ) не викликає сумніву, адже використання комп’ютерної та комунікаційної техніки підвищує якість і швидкість опрацювання та передавання інформації, потік якої постійно зростає.

Органи публічної влади, використовуючи переваги нових інформаційних технологій, можуть створювати якісно нові інформаційно-комунікаційні способи взаємодії між собою та громадянами, підвищуючи, таким чином, ефективність управління в цілому.

Використання ІКТ в органах влади дозволить надати державні послуги населенню й бізнесу через Інтернет, збільшити доступ до публічної інформації, встановити прозорість прийнятих рішень через постійний діалог із громадськістю і, як результат, розвиток демократичної, інформаційно відкритої для населення держави.

Проте, незважаючи сьогодні на наявність значного потенціалу щодо впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в усі сфери життєдіяльності країни, стан розбудови інформаційного суспільства та сфери ІКТ в Україні, порівняно із світовими тенденціями, є недостатнім.

Рівень комп’ютеризації державних установ, комерційних структур і громадян України значно нижчий, ніж у провідних країнах Європи і США. Тому ситуація з освоєнням інформаційних і комунікаційних технологій органами публічного управління викликає справедливе занепокоєння, особливо на фоні задекларованого Україною шляху діджиталізації.

Відтак, управлінці мають перевершувати за рівнем інформованості, точності, повноті доступу до джерел інформації інших учасників процесу управління. А отже напрям випереджального розвитку підготовки публічних службовців, підвищення їх професійної компетентності з питань впровадження та використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій в управлінні все ще не втрачає своєї актуальності та потребує посилення.

Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ, від англ. Information and communications technology, ICT) (часто використовується як синонім до інформаційних технологій (ІТ), хоча ІКТ це загальніший термін, який підкреслює роль уніфікованих технологій та інтеграцію телекомунікацій) це - технології опрацювання інформації, які складаються з сукупності технологічних елементів: збирання, накопичення, пошуку, передавання інформації користувачам на основі сучасних технічних засобів. Іншими словами, ІКТ складається з ІТ, а також телекомунікацій, медіа-трансляцій, усіх видів аудіо і відеообробки, передачі, мережових функцій управління та моніторингу. Принципова відмінність ІКТ від виробничих технологій в тому, що вони містять елементи творчого характеру (людський фактор, який не підлягає регламентації та формалізації).

Застосування сучасних ІКТ як складової інформаційно-комунікаційного процесу в організації публічного управління має незаперечні переваги: швидкість виконання поставлених завдань; висока якість роботи; значний обсяг виконуваних завдань; дотримання умов конфіденційності інформації; раціональне виконання завдань завдяки використанню комп'ютерної техніки та відповідного програмного забезпечення.

У науковій літературі виділяється декілька видів ІКТ [1; 2].

Залежно від рівня пристосування до вирішення конкретних завдань виділяють: універсальні технології, що можна застосовувати в будь-яких ситуаціях і на будь-якому рівні; гнучкі, що застосовуються під час вирішення різних завдань у схожих ситуаціях; спеціалізовані, що спрямовані на вирішення конкретного завдання;

За кількістю технологічних циклів виділяють: такі, що реалізують один технологічний цикл; реалізують декілька технологічних циклів;

За каналами комунікації: технології безпосередньої комунікації (передбачають наявність безпосередньої взаємодії ); технології

опосередкованої комунікації (технології, що будуються за допомогою електронних ЗМІ, інтернету, телефону тощо).

За метою використання: стратегічні і тактичні.

За рівнем законності: нормативні; девіантні; тіньові.

За постійністю використання: спорадичні; постійно діючі.

За рівнем використання: загальнодержавні; регіональні; місцеві.

За теоретичною концепцією, на яку спирається технологія: технології в межах традиційної моделі державного управління (переважно це листування, прийом громадян тощо); технології, що побудовані в межах концепції нового публічного менеджменту («New public management»), переважно це електронні портали, публічні звіти тощо; технології, що побудовані в межах концепції нової публічної служби («New public service»), засновані не тільки на обміні інформацією, а і на подальшій активній кооперації між комунікатором та реципієнтом задля вирішення нагальних проблем [2].

Для формування належного публічно-управлінського процесу у сфері інформаційно-комунікаційних технологій потрібно:

- забезпечити першочерговий розгляд та ухвалення законодавчих, регіональних та місцевих ініціатив, спрямованих на створення цілісної правової системи з питань розвитку інформаційно-комунікаційних технологій;

- вживати постійних заходів щодо прискорення запровадження комплексу міжнародних та європейських стандартів, що регулюють інформаційно-комунікаційні технології та інформаційні відносини.

Отже, в сучасних умовах, інформаційно-комунікаційні технології є саме тим інформаційно-комунікаційним інструментом розкриття потенціалу громадських структур, забезпечення більш активної участі громадян у діяльності органів публічного управління, а також підвищення відповідальності та підзвітності влади, побудови сучасної демократичної держави.

До того ж, наявність загроз, пов'язаних із застосуванням у російській політичній практиці нових інформаційно-комунікаційних технологій, вимагає проведення аналізу, який може сприяти виробленню механізмів, спрямованих на безпечний і ефективний розвиток українського суспільства.

Інструментом для такого переходу в сучасних умовах може стати освоєння практики таких відносно нових інформаційно-комунікаційних технологій, під якими розуміється сукупність інформаційних процесів і методів комунікації в суспільстві, що здійснюються із застосуванням передових засобів технічного зв'язку та створених на їх основі інноваційних соціальних форм спілкування між владою і суспільством («Електронний уряд», соціальні медіа, Інтернет-портал «Громадські ініціативи», «Суспільне телебачення», online-конференції з главами держави та Кабінету Міністрів України, членами уряду тощо). Можливості для цього зростають насамперед через розширення аудиторії Інтернет-користувачів.

Сучасні дослідники з комунікації говорять про конвергенцію медіа та мультимедійності – злиття різних медіа на одній платформі, яка об'єднує текст, відео, аудіо та інші види цифрового контенту.

Стрімкий розвиток інформаційно-комунікативних технологій призвів до народження у сучасному суспільстві поняття «революція соціальних медіа», що включає в себе наступні напрямки: зростання ролі Інтернет-ресурсів в публічно-управлінських комунікаціях; збільшення популярності і авторитетності соціальних мереж; швидке зростання віртуального on-line спілкування.

Зараз в Україні не достатньо повно розглядається проблема використання соціальних медіа та їх розробки, як елементу налагодження контактів влади з громадськістю. Бракує ґрунтовних праць наукового характеру, комплексних досліджень даного феномену. Це обумовлює необхідність узагальнення існуючих знань стосовно соціальних мереж та їх

ефективного використання для взаємодії з громадськістю за умов глобалізації, зміни соціального, політичного, культурного життя країни [3].

Разом з тим, соціальні медіа – це один із найбільш дієвих інструментів інформаційно-комунікаційних технологій задля ефективного забезпечення публічно-управлінського процесу.

Зарубіжний досвід свідчить, що основними способами регулювання використання мережі Інтернет є законодавче обмеження доступу користувачів до Інтернет-ресурсів, на яких розміщена протиправна інформація, та введення відповідальності провайдерів/операторів і користувачів за порушення правил розміщення інформації на Інтернет-ресурсах.

Основними принципами, на яких має ґрунтуватися функціонування соціальних медіа (блоги, соціальні мережі), – це: об'єктивність, правдивість, соціальна відповідальність, достовірність розміщеної інформації, етичність, юридична відповідальність авторів. У зв'язку з тим, що соціальні медіа виконують політичні функції: просування політичних ідей у суспільстві; формування суспільно-політичної організації; створення майданчика для політичних дискусій, і в реальному житті, є необхідність урахування ступені впливу сфери блогів і соціальних мереж на стан і розвиток соціально-економічної обстановки та використовувати дані ресурси для організації діалогу з активною частиною суспільства з метою підвищення довіри населення до дій держави.

На даний час найпопулярнішими серед населення є такі соціальні мережі як: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, вони стали частиною, соціального, політичного, громадського та бізнесового життя нашої країни. Кількість користувачів соціальними мережами щоденно зростає та розширюються [4].

Зважаючи на викладене, серед практиків та науковців, впродовж останніх років, триває дискусія щодо рекомендацій з проведення органами виконавчої влади інформаційно-роз'яснювальної роботи, дотримання яких

дає змогу підвищити рівень суспільної довіри до органів державної влади у використанні соціальних медіа. Узагальнюючи, можна доповнити рекомендації такими пунктами: крайня обачність у визначенні форми та роботи над змістом своїх коментарів, що обов'язково асоціюватимуться аудиторією з офіційною позицією влади з цього питання; висвітлення не лише питань про професійну діяльність публічних лідерів та політиків, а й, в розумних межах, розповідь про своє приватне життя; прагнення давати відповіді тим користувачам, які стежать за публікаціями державного діяча, сприяючи розвитку зворотного зв'язку з аудиторією і збільшенню кількості прихильників; розміщення гіперпосилань на державні сайти; застосування «мережевої» стратегії, що дає змогу не тільки контролювати і надсилати повідомлення для своєї аудиторії, а й мати свою групу підтримки для оперативного реагування з питань, що стосуються його професійної діяльності; використання особистої сторінки як майданчика для обговорення, коментування дій, рішень і одночасного прямого звернення до користувачів.

Для ведення діалогу з громадськістю або управління регіонами, соціальні мережі можна використовувати у двох напрямках: перше – це моніторинг образу сприйняття громадськістю форми управління відповідної території; дослідження взаємодії громадськості та місцевої адміністрації, та особисті зв'язки між чиновниками та громадянами. Другим напрямком буде побудова сприятливої думки громадськості шляхом їх залучення у прийнятті різного роду рішень місцевого значення. Застосування соціально-медійних інструментів у публічно-управлінському процесі дозволить досягнути загально визнаних світом цілей електронного врядування:

- налагодити взаємовідносини між владою та громадою;
- формувати й підтримувати взаємну довіру, повагу та соціальну відповідальність;

- створити свідоме розуміння впровадження реформ, політичних рішень;
- сприяти позитивним і й трансформувати негативні у позитивні уявлення про діяльність та взаємодію дій влади та громадськості [5].

Мета використання соціальних мереж у публічному управлінні полягає в тому, аби відверто і відкрито, від імені діючої державної та місцевої влади, надавати вчасно та достовірно різного роду інформацію з питань, якими цікавляться громадськість та отримувати зворотну реакцію на отримання даної інформації.

З виникненням мультимедійного продукту змінюється базовий принцип інформаційно-комунікаційної роботи – дискретне інформування поступається місцем діалогу в онлайн-режимі. Поступово використання соціальних медіа у національному сегменті інтернет-простору для організації комунікацій органів державної влади з цільовими аудиторіями стає актуальним і вкрай важливим напрямом для формування громадської думки та ефективної роботи зі зміцнення суспільної довіри до влади.

#### **ДЖЕРЕЛА ТА ЛІТЕРАТУРА:**

1. Бакуменко В., Попов С. Парадигма інноваційного розвитку суспільства: сучасні концепції реформування публічного управління. URL: [http://www.lvivacademy.com/vidavnitstvo\\_1/edu\\_43/fail/4.pdf](http://www.lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/edu_43/fail/4.pdf) 5
2. Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід: матеріали наук.-практ. семінару, 19 квітня 2013 р., м. Дніпропетровськ / ред. кол.: В. М. Дрешпак (голов.ред.). Д.: ДРІДУ НАДУ, 2013. 104 с.
3. Реплянчук Н.А. Інформаційно-комунікаційні аспекти державно-управлінського процесу. Державне управління в Україні: історія державотворення, виклики та перспективи: матеріали VII Міжнародної наукової конференції аспірантів та докторантів із державного управління. 25 трав. 2016 р. . Одеса, 2016. С. 39-41.



4. Реплянчук Н.А. Соціальні медіа як інструмент інформаційно-комунікаційних технологій ефективного забезпечення державно-управлінського процесу. Реформування публічного управління та адміністрування: теорія, практика, міжнародний досвід: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю. 28 жовт. 2016р. Одеса, 2016. С. 158-159

5. Семенов А. Досвід зарубіжних країн щодо розробки та реалізації програми електронного врядування на місцевому рівні в Україні. //Вісник НАДУ. 2006. №2. С.409.

**УДК 65.012.32(045)**

***Krzysztof Dąbrowski,***

*magister inżynier, Wyższa Szkoła Ekonomii i Innowacji w Lublinie*

***KORZYŚCI Z WYKORZYSTANIA NARZĘDZI I METOD ZARZĄDZANIA  
JAKOŚCIĄ W PRZEDSIĘBIORSTWIE***

Stosowanie metod i narzędzi zarządzania jakością w przedsiębiorstwie, które kładzie nacisk na jakość swoich produktów, jest koniecznością, aby zapewnić efektywność. Rozwijające się podejście do zarządzania jakością doprowadziło do opracowania oraz wdrożenia takich metod, które wspomagają proces zarządzania jakością w organizacji.

Celem artykułu jest ukazanie wykorzystania metod i narzędzi zarządzania jakością przez przedsiębiorstwo FAMET S.A. Metodami badawczymi był krytyczny przegląd literatury z zakresu zarządzania jakością, w tym wykorzystywania metod i narzędzi przez przedsiębiorstwa produkcyjno-usługowe oraz obserwacje własne poczynione w badanej organizacji.

Skuteczność stosowania metod i narzędzi zarządzania jakością

Skuteczny system zarządzania jakością przynosi efekty zmian jakie zostały wprowadzone w przedsiębiorstwie. Korzystanie z metod, technik oraz narzędzi, które wspomagają taki system wpływają m.in. na jakość produkcji w danej organizacji. Czy narzędzia i metody wspomagające zarządzanie jakością w