

ЛІДЕРСТВО ТА МЕНЕДЖМЕНТ В ХХІ СТОЛІТТІ

В. О. ІВАНЕНКО, канд. екон. наук

Житомирський державний університет імені Івана Франка

ivanenko2112@gmail.com

Лідерство досить складний та багатоаспектний феномен, воно не має конкретної визначеності, тому в науковій літературі відсутня одностайність не лише щодо сутності лідерства, але й підходів до його аналізу. Зокрема, під лідерством розуміють:

- «процес надання цілі (значимого напрямку) колективним зусиллям і спонукання до додавання добровільних сил для досягнення цієї цілі» (Jacobs and Jaques);

- «єдиний найбільш важливий фактор, що впливає на ефективність організації через його вплив на мотивацію співробітників та організаційний клімат» (Chen and Silverthorne);

- «вести людей і компанії туди, де вони ніколи до цього не були, робити те, чого ніхто раніше не робив, рухатися від пересічного до екстраординарного» (Kouzes and Posner).

Як влучно зазначили М.Мескон, М.Альберт та Ф.Хедоурі, лідерство – це здатність впливати на окремі особистості і групи, направляючи їх зусилля на досягнення цілей організації [1].

Лідерство встановлює цілі і сприяє їх досягненню, менеджмент реалізує цілі команди чи організації.

Менеджер планує, бюджетує, організовує, шукає персонал, створює процедури, моніторить реалізацію, контролює виконання і вирішує проблеми. При цьому, лідер визначає напрямок, візію та стратегію, комунакує цю візію і стратегію з людьми, мотивує і надихає.

Лідерство у нових реаліях вимагає оновлених лідерських навичок і підходів. Сьогодні надзвичайно важливо розглядати феномен лідерства через призму довіри, яка ґрунтується на минулому, але створює майбутнє.

Вочевидь, основою лідерства є довіра: фахова та особиста. Тобто лідеру довіряють як фахівцю і особистості. Відповідно, керівник, якому довіряють, здатен зробити свою команду в разі продуктивнішою.

Якщо говорити про фахову довіру, то вона базується на вірі підлеглих в те, що лідер бачить: майбутнє; роль; цілі.

Люди вірять, що лідер бачить майбутнє, тобто розуміє, куди він іде; яку роль відіграє він та його команда у формуванні цього майбутнього і він здатен транслювати це все в цілі.

Крім того, люди вірять в те, що лідер знає: справу; команду; світ.

Лідер повинен знати свою роботу (не можна бути керівником, якщо ти не здатен працювати) та свою команду, з якою працюватиме (оскільки справжній лідер повинен розуміти кому і яку роботу можна доручити для ефективного її виконання).

Також лідер повинен знати світ навколо себе (він може допомогти вирішити питання, підказати підлеглому, що йому потрібно робити і з ким поговорити, домовитися з потрібними людьми, тобто допомагати підлеглим шукати зв'язки в середині організації).

Щодо особистісної довіри, то це перш за все стосується певних рис характеру лідера, зокрема, лідер повинен бути впевненим, щирим і позитивним.

Якщо лідер є впевненим у собі, то у нього є мета, він знає, куди він іде, він знає, чого він прагне. Лідерство обов'язково є щирим, оскільки через невиконання даної умови з часом буде втрата довіри, крах. Ну і звичайно ж лідер повинен бути позитивним, оскільки людина, яка не є позитивною і не є приязною, викликає відразу.

Як впливати на людей? Словом і ділом – основні інструменти впливу керівників на підлеглих.

В сучасних умовах актуалізується така модель лідерства, основою якої є: залучити – зробити можливим – заряджати.

Залучати людей – це узгоджувати спільне бачення; створювати ролі, що надихають; кидати виклики.

Зробити так, щоб підлеглі розуміли, навіщо вони приходять на цю роботу. Для цього потрібно узгодити спільну місію, спільне бачення, щоб було спільне розуміння, зокрема, навіщо потрібен цей відділ в організації, що від нього очікують.

Необхідно створювати ролі, що надихають, тобто зробити так, щоб людина, яка працює, отримувала насолоду від того, що вона робить, або знайти правильну мотивацію для працівника, яка б заохотила його до ефективної роботи. І знову ж таки, потрібно формулювати працівникам цілі, кидати їм виклики, щоб у них була зона напруження, але щоб разом з тим вони розуміли, що поставлена мета досяжна.

Зробити можливим передбачає: просувати свою програму; надавати повноваження; допомагати.

Одним з основних завдань керівника-лідера є забезпечити умови та можливості, щоб підлеглі ефективно працювали. Для цього потрібно просувати свою програму дій в організації, зокрема, лідер створює умови, запускає їх, як результат, підлеглі досягають успіхів. Але при цьому, підлеглим потрібно допомагати та інвестувати свій час в їх навчання.

Заряджати означає надихати, хвалити, дякувати, заохочувати, виплачувати премії. Крім того, людям постійно потрібна підтримка і захист, повинен бути зворотній зв'язок між керівником і підлеглими, люди повинні почуватися комфортно і довірливо.

Боб Йохансен стверджує, що «раніше лідер міг досягти успіху, зосередившись на тому, щоб швидко і авторитетно приймати рішення та діяти. Тепер лідери мають постійно рухатися по колу від передбачень до інсайтів та дії. Вони повинні втримуватись від прийняття занадто швидких рішень (класична помилка кризових менеджерів) та від занадто пізніх (класична помилка лідерів аналітичного складу)» [2].

Нестабільність, невизначеність, складність та неоднозначність стали визначати цифрову економіку як надзвичайно руйнівне середовище та потенційну небезпеку для компаній, орієнтованих на поступове зростання.

Боб Йохансен у книзі «Лідери створюють майбутнє: десять нових якостей для невизначеного світу» говорить про те, що лідерів нового покоління відрізняють Vision (бачення), Understanding (розуміння), Clarity (ясність) та Agility (швидкість) (модель VUCA Prime) [2].

Бачення (vision) протидіє нестабільності (volatility). У тяжкий час формування бачення майбутнього підприємства важливіше, ніж у звичайний час. Це допоможе протистояти турбулентності, кризі чи витримати конкуренцію. Важливо, щоб співробітники також розуміли, куди та навіщо йде компанія.

Розуміння (understanding) протидіє невизначеності (uncertainty). Щоб виявити нові можливості, керівнику слід вийти за межі своїх компетенцій. Важливо бути гнучким, спілкуватися із співробітниками різного рівня. І тут важливу роль відіграють soft skills, зокрема комунікативні навички та емпатія.

Ясність (clarity) протидіє складності (complexity). Потрібно оперативно визначати, на яких стратегічних напрямках фокусуватися для якнайшвидшого виходу з кризової ситуації.

Швидкість (agility) протидіє неоднозначності (ambiguity). Під швидкістю мається на увазі здатність ефективно спілкуватися, швидко приймати та виконувати рішення.

Отже, з огляду на зазначене, виокремимо ключові здібності лідерів ХХІ століття, які повинні працювати в сукупності, та є надзвичайно важливими у тяжкі часи:

- сприйняття – здатність лідера «помічати» важливе в собі і більш широкому оточенні, частиною якого він є;
- інтерпретація – здатність читати і розуміти політичний, культурний та історичний контекст і будувати свої дії на основі цього розуміння;
- комунікація – здатність заохочувати діалог в середині організації, а також між організацією і зовнішніми стейкхолдерами;
- дивитися на сьогодні з майбутнього;
- добровільно занурюватися у страх;
- вести організації, що змінюють форму;
- бути там, де Вас немає;
- створювати та підтримувати позитивну енергію.

Список використаних джерел:

1. Mescon M., Albert M., Khedouri F. Management: Individual and Organizational Effectiveness. Harpercollins College Div. New York: Harper and Row Publishers, 1985. 756 p.
2. Johansen B. Leaders Make the Future: Ten New Leadership Skills for an Uncertain World. Berrett-Koehler Publishers, Incorporated, 2012. 272 p.

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРИ НАДАННІ СТОМАТОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ

В. М. КАПЕЛЬКО, магістрант

Сумський національний аграрний університет

Збереження та зміцнення стоматологічного здоров'я нації шляхом забезпечення доступності та високої якості наданої громадянам медичної стоматологічної допомоги є одним із найбільш пріоритетних завдань стоматологічної служби. В умовах збільшення попиту на стоматологічні послуги у населення, функціонування та розширення мережі лікувальних установ з різними формами власності, тенденцій до розвитку ринку платних стоматологічних послуг, що сформувалися, визначилася готовність населення оплачувати стоматологічну допомогу. Однак зі зростанням частки нових, дорогих технологій у загальному секторі стоматологічних послуг,