

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДОНБАСЬКА ДЕРЖАВНА МАШИНОБУДІВНА АКАДЕМІЯ**

**САРЖЕВСЬКА Єлизавета Олександрівна**

УДК 65: 331.108: 614.253

**УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ СТАНЦІЇ  
ШВИДКОЇ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ М. КРАМАТОРСЬКА**

спеціальність 051 Економіка

освітньо-професійна програма  
«Економіка та управління підприємством»

**АВТОРЕФЕРАТ**  
кваліфікаційної роботи магістра

**Краматорськ – 2020**

Кваліфікаційною роботою магістра є рукопис.

Роботу виконано на кафедрі економіки підприємства Донбаської державної машинобудівної академії Міністерства освіти і науки України (м. Краматорськ).

**Науковий керівник** – кандидат економічних наук, доцент,  
**Смирнова Ірина Іванівна,**  
Донбаська державна машинобудівна академія  
Міністерства освіти і науки України  
(м. Краматорськ), викладач кафедри  
економіки підприємства.

**Рецензент:**

канд. екон. наук, доцент, доцент каф. обліку, оподаткування та економічної безпеки  
**Сімаков Костянтин Іванович,** Донбаська державна машинобудівна академія  
(м. Краматорськ).

Захист роботи відбудеться *15 грудня 2020 року о 9-00* на засіданні екзаменаційної комісії з атестації у Донбаській державній машинобудівній академії Міністерства освіти і науки України за адресою : 84300, Україна, Донецька область, м. Краматорськ, б-р. Машинобудівників, 39, ауд. 2417 (під час карантинних обмежень - дистанційно з використанням платформи ZOOM)

Секретар екзаменаційної комісії з атестації  
кандидат економічних наук, ст. викл.

О. В. Латишева

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Управління персоналом - це обов'язковий момент в кожній організації. Правильна та ефективна організація роботи персоналу дозволяє впорядкувати всі процеси в установі.

Слід зазначити, що питання управління персоналом були предметом досліджень багатьох вітчизняних і зарубіжних фахівців. Серед вчених, які досліджували ті чи інші елементи управління персоналом в охороні здоров'я, є такі: О.В. Баєва, В.М. Данилюк, І.Є. Лозинський, О.Є Кузьмін, В.М. Петюк, С.О. Цинбалюк та інші.

Управління охороною здоров'я пов'язане з прийняттям рішень на основі науково обґрунтованих можливостей аналізу організації в ефективному використанні ресурсів у часі й просторі, щоб забезпечити достатню кількість і якість послуг у сфері охорони здоров'я для задоволення медико-санітарних потреб громадян і суспільства.

Професійна діяльність медичного персоналу передбачає висування до людини певних вимог та накладає відбиток як на саму особистість, так і на її спосіб життя. Реалізація людини у професійній діяльності поряд з визначальним позитивним ефектом призводить і до негативних наслідків, одним із яких є синдром «емоційного вигорання».

Проблему вигорання достатньо широко відображено у працях зарубіжних учених М. Буріша, С. Джексона, Дж. Едельвіча, А. Ленгле, К. Маслач, А. та українських Х. Василькевич, І. Ващенко, А. Висоцький, І. Галецька, Т. Грубі, С. Максименко, О. Матвієнко, О. Святка та ін. учених.

**Мета і завдання дослідження.** *Метою кваліфікаційної роботи магістра є вдосконалення управління медичним персоналом та дослідження особливості прояву синдрому «емоційного вигорання» у працівників «Станція швидкої медичної допомоги м. Краматорська».*

Досягнення поставленої мети зумовило необхідність постановки та вирішення таких завдань:

- вивчити персонал як економічну категорію;
- розкрити економічну сутність поняття «управління персоналом»;
- розглянути особливості управління персоналом закладів охорони здоров'я;
- проаналізувати використання персоналу в умовах станції швидкої медичної допомоги;
- емпірично дослідити психологічні особливості емоційного вигорання медичного персоналу;
- розробити структурно-функціональну модель і програму корекції емоційного вигорання медичного персоналу.

*Об'єкт дослідження* – процеси управління розвитком персоналу в умовах «Станція швидкої медичної допомоги м. Краматорська».

*Предмет дослідження* – теоретичні основи та методичні підходи до аналізу управління персоналом на «Станція швидкої медичної допомоги м. Краматорська».

**Методи дослідження.** Для вирішення поставлених у роботі завдань використовувалися наступні методи: економічного аналізу, порівняння, аналогії, наукової абстракції, індукції, дедукції, спостереження, графічний, групування, узагальнення.

*Інформаційну базу* роботи становили підручники, навчальні посібники, наукові праці та статті вітчизняних та зарубіжних вчених-економістів з питань управління персоналом, законодавчі та нормативні акти України з питань організації та оплати праці медичних працівників, інформація Державного комітету статистики України, дані статистичної звітності.

**Новизна одержаних результатів** полягає у поглибленні існуючих теоретико-методологічних основ управління персоналом, а також вчасного виявлення емоційного вигорання робітників.

Основні положення, які відображають новизну дослідження, полягають у такому:

*набуло подальшого розвитку:*

взаємозв'язок системи управління організацією із системою управління персоналом;

модель комплексної тренінгової програми «Психологічна профілактика синдрому емоційного вигорання» у медичного персоналу;

структура тренінгу з психологічної корекції синдрому емоційного вигорання у медичного персоналу, який гармонізує професійно-особистісний розвиток працівників та сприяє зниженню проявів емоційного вигорання.

**Особистий внесок здобувача.** Кваліфікаційна робота магістру є самостійно виконаною працею, в якій наведено авторські положення, висновки і рекомендації щодо розбудови системи управління персоналом.

**Публікації.** Основні положення та результати роботи відображено у тезі та статті у науковому виданні ВАК. Загальний обсяг публікацій складає 0,77 ум. друк. арк., з яких особисто авторові належить 0,37 ум.-друк. арк.

**Обсяг і структура роботи.** Кваліфікаційна робота магістру складається із вступу, чотирьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Загальний обсяг роботи становить 142 сторінок основного тексту. Робота містить 10 таблиці та 28 рисунків, список використаної літератури (52 бібліографічних джерела), 5 додатків.



## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні основи використання персоналу організації» розглянуті поняття «персонал» та «управління». Запропоновано розглядати, структуру персоналу організації. Встановлено взаємозв'язок системи управління організацією із системою управління персоналом.

Розглянуті підходи щодо визначення поняття сутності управління розвитком персоналу організації. Запропоновано розглядати систему управління персоналом, як налагоджений механізм групи фахівців апарату управління персоналом (суб'єкт управління), який використовує для управлінського впливу на об'єкт управління. Обґрунтовано, що система управління персоналом включає: суб'єкт управління, об'єкт управління, управлінський вплив та зворотні зв'язки.

Наведені різні аспекти управління персоналом, які існують в організаціях.

Виявлені особливості управління персоналом в закладах охорони здоров'я. Описано алгоритм дій менеджера щодо управління людськими ресурсами, спрямований на покращення роботи медичних закладів.

У другому розділі «Аналіз використання персоналу в умовах Станції швидкої медичної допомоги» розглянута ефективність використання персоналу. Проведена загальна організаційно-економічна характеристика діяльності Станції швидкої медичної допомоги м. Краматорська.

Проаналізовано забезпеченість організації персоналом. Проведений аналіз чисельності медичних працівників виявив, що фактична в 2019 році чисельність персоналу зменшилась на 7 осіб. Аналіз динаміки якісного складу персоналу за статтю показав, що в період 2017-2019 роки переважають чоловіки. Це пояснюється специфікою професії тому, що робота на станції швидкої допомоги важка, має великі фізичні та нервові навантаження.

З'ясовано, що в організації працюють в більшості працівники вищою категорії. Це свідчить, що хворим буде надана кваліфікована допомога. Аналіз складу персоналу за віком показав, що найбільшу чисельність складають вікові групи: 40-50 та 50-60. Досить велику кількість майже 18% мають люди старше 60 років. Це є негативна тенденція тому, що праця на станції швидкої допомоги пов'язана зі швидкістю реакції, значними змінами у яких люди пенсійного віку можуть зробити помилку, а від цього залежить життя людини.

Проаналізовано динаміку руху персоналу. У 2019 році коефіцієнт обороту за прийомом зменшився майже на 24%; коефіцієнт обороту за звільненням зменшився на 6,2%; коефіцієнт плинності збільшився на 11,23%. Те, що коефіцієнт плинності збільшився є негативною тенденцією, оскільки відбулося скорочення штату.

З'ясовано, що динаміка по додатковій заробітній платі у 2019 році вища ніж по основній. Це є негативним явищем, оскільки працівникам встановлюються доплати за збільшений обсяг робіт і суміщення професій через наявність вакантних ставок. Це призводить до зниження якості надання медичної допомоги та збільшення навантаження працівників.

У третьому розділі «Дослідження щодо подолання синдрому емоційного вигорання у медичних працівників СШМД» розглянуто шляхи подолання синдрому емоційного вигорання у працівників.

Розглянуто поняття «емоційне вигорання», та його симптоми. Виявлено, що синдром емоційного вигорання наразі є достатньо поширеною реакцією організму у відповідь на тривалий вплив стресорних чинників, що проявляється емоційним, розумовим та фізичним виснаженням.

Сформовано модель професійного вигорання медичних працівників, яка включає в себе: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію.

Проведено емпіричне дослідження з проблеми емоційного вигорання в умовах Станції швидкої медичної допомоги м. Краматорська.

Загальна кількість працівників в організації становить 470 осіб. Опитування пройшли лише медичні працівники, їх кількість склала 280 осіб, з яких 165 чоловіків та 115 жінок. Всі медики дали усну згоду на участь в дослідженні.

Розглянуто динаміку складових СЕВ в різних групах медичного персоналу. Середній медперсонал СШМД має високий рівень показників за всіма складовими синдрому професійного вигорання. У зв'язку з майже постійним спілкуванням з пацієнтами, їх родичами та лікарями середній медперсонал найбільше зазнає емоційного виснаження серед обстежуваних. Ми одержали дані за шкалою «Емоційне виснаження» у середнього медперсоналу на рівні 75 осіб, у лікарського персоналу 8 осіб, у молодшого медперсоналу 18 осіб.

Розроблено порівняння вираженості складових синдрому емоційного вигорання у медичних працівників в гендерному аспекті. За результатами тесту встановлено більшу кількість осіб за шкалою «Деперсоналізація» у чоловіків. Отже, чоловіки більш схильні (112 осіб) внаслідок хронічного стресу на роботі до негативного, байдужого і, часом, цинічного ставлення до пацієнтів, виникнення почуття некомпетентності в професійній сфері, усвідомлення неуспішності в ній.

Була виявлена залежність емоційного і фізичного стану респондентів від їх віку. Для медичного персоналу в віці 18-30 років більш за все характерна мотивація. Персоналу віком 30-40 років більш властиві: професійний потенціал та мотивація. Для лікарів у віці 40-50; 50-60 років характерні більш висока емоційна і фізична стійкість, разом з тим велика схильність тривожності і проявів агресії. Старше покоління лікарів більшого значення надає умовам праці. Можливо, це пов'язано з тривалим стажем роботи, стабільністю соціальних зв'язків.

Пропонуються рекомендації з профілактики вигорання працівників швидкої медичної допомоги.

Систематизовані групи ризику медичних працівників, які найбільш схильні до синдрому вигорання. Виявлені симптоми які визначають, що починається вигорання.

Наведена модель комплексної тренінгової програми «Психологічна профілактика синдрому емоційного вигорання» у медичного персоналу. На основі цієї моделі сформовано програму психологічної корекції професійного вигорання медичних працівників.

Наведені рекомендації, щодо виникнення синдрому емоційного вигорання та й досягнення зниження ступеня його виразності.

У четвертому розділі «Охорона праці та безпека при надзвичайних ситуаціях» розглянуто аналіз небезпечних і шкідливих виробничих факторів при роботі на ПЕОМ. Проаналізовано умови праці робітника відділу економіки та заробітної плати (користувача ПЕОМ).

Розглянуті небезпечні виробничі фактори які можуть впливати на користувача ПЕОМ. Виконана кількісна оцінка умов праці на даному робочому місці.

Виявлені заходи щодо забезпечення безпечних та комфортних умов праці. Проаналізована загальна організація робочого місця при роботі з комп'ютером. На робочому місці виявлено два виробничі фактори, параметри яких виходять за рамки допустимих, це число важливих об'єктів і шуму.

Проведено заходи щодо поліпшення умов праці на робочому місці.

Розглянута безпека при надзвичайних ситуаціях на СШМД.

Приміщення СШМД м. Краматорська ВСП КНП «ОЦЕМД та МК» за вибухопожежною та пожежною безпекою відноситься до категорії В (пожежо небезпечна). Для ліквідації пожежі у початковій стадії її розвитку силами персоналу організації застосовуються порошкові вогнегасники.

Приведений план евакуації СШМД м. Краматорська ВСП КНП «ОЦЕМД та МК».

## ВИСНОВКИ

У цьому дослідженні представлено результати теоретичного узагальнення та вирішення науково-практичного завдання – вдосконалення системи управління розвитком персоналу на СШМД м. Краматорська ВСП КНП «ОЦЕМД та МК». Отримані результати дають змогу сформулювати наступні висновки:

Визначено суть управління персоналом та його складові компоненти.

В роботі було проаналізовано забезпеченість станції швидкої медичної допомоги персоналом. Проведений аналіз чисельності медичних працівників за досліджуваний період виявив, що фактична чисельність персоналу зменшилась на 7 осіб.

Аналіз динаміки якісного складу персоналу за статтю показав, що в 2017-2019 роках переважають чоловіки. Це пояснюється специфікою професії тому, що робота на станції швидкої допомоги важка, має великі фізичні та нервові навантаження.

Проаналізувавши динаміку показників руху персоналу бачимо, що коефіцієнт плинності збільшився це є негативною тенденцією, оскільки відбулося скорочення штату.

Був проведений аналіз використання фонду заробітної плати за його складом який показав, що в звітному періоді додатковій заробітній платі у 2019 році вища ніж по основній, що є негативним явищем, оскільки працівникам встановлюються доплати за збільшений обсяг робіт і суміщення професій через



наявність вакантних ставок. Це призводить до збільшення навантаження і може призвести до зниження якості надання медичної допомоги.

Проведене емпіричне дослідження показало наявність синдрому «емоційного вигорання» в медичного персоналу СШМД.

З'ясовано, що у майже половини досліджуваних осіб запущений механізм формування цього феномену. Специфіка медичного працівника передбачає велику відповідальність, частий контакт з чужим душевним та фізичним болем, що супроводжується психоемоційним навантаженням.

Розроблена комплексна тренінгова програма «Психологічна профілактика синдрому «емоційного вигорання» у медичного персоналу» спрямована на гармонізацію професійно-особистісного розвитку лікаря, містить чотири модулі, заняття в яких є логічно завершеними і можуть бути використані самостійно.

На основі тренінгової програми розроблено структурно-функціональну модель корекції професійного вигорання працівників, яка включає 5 тем розрахованих на 20 годин з урахуванням рівня професійного вигорання учасників.

За результатами теоретичного та емпіричного аналізу розроблено практичні рекомендації, спрямовані на психологічну профілактику проявів синдрому «емоційного вигорання» у медичних працівників.

### **СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗДОБУВАЧА:**

1. Ровенська В.В., Саржевська Є.О. Особливості розвитку та проявів синдрому емоційного вигорання у лікарів. *Економічний вісник Донбасу*. 2020. № 1 (59). С. 123-129.

2. Саржевська Є. О., Стаценко Д. С., Гітіс Т. П. Нематеріальна мотивація персоналу як фактор забезпечення ефективної діяльності підприємства. Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції «Управлінська діяльність: досвід, тенденції та перспективи»: *збірник наукових праць* – Харків: ХНУБА, 2020. С. 192-194.

## АНОТАЦІЯ

*Саржевська Єлизавета Олександрівна. Удосконалення системи управління персоналом Станції швидкої медичної допомоги м. Краматорська. - Кваліфікаційна праця на правах рукопису.*

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти – магістра за спеціальністю 051 Економіка. – Донбаська державна машинобудівна академія МОН України, Краматорськ, 2020.

*Об'єкт дослідження* є – процеси управління розвитком персоналу в умовах «Станція швидкої медичної допомоги м. Краматорська».

*Предмет дослідження* – теоретичні основи та методичні підходи до аналізу управління персоналом на «Станція швидкої медичної допомоги м. Краматорська».

В першому розділі розглянуто поняття «персонал», розкрито економічна сутність поняття «управління персоналом» та виявлені особливості управління персоналом в закладах охорони здоров'я.

В другому розділі приведена загальна організаційно-економічна характеристика діяльності Станції швидкої медичної допомоги м. Краматорська, проведений аналіз забезпеченості закладу персоналом, аналіз якісного складу персоналу, аналіз руху персоналу на підприємстві та аналіз оплати праці.

В третьому розділі емпірично досліджені психологічні особливості емоційного вигорання медичного персоналу, розроблена структурно-функціональна модель і програма корекції вигорання працівників станції швидкої медичної допомоги.

В четвертому розділі наведено оцінку умов праці на робочому місці, запропоновано напрямки забезпечення безпечних та комфортних умов праці при використанні ПЕОМ.

**Ключові слова:** *управління персоналом, фахівці, розвиток персоналу, плинність кадрів, метод, трудовий потенціал, емоційне вигорання, симптоми*

## АННОТАЦИЯ

**Саржевская Елизавета Александровна. Совершенствование системы управления персоналом станции скорой медицинской помощи г.Краматорска.** - Квалификационная работа на правах рукописи.

Квалификационная работа на получение степени высшего образования – магистр по специальности 051 Экономика. - Донбасская государственная машиностроительная академия МОН Украины, Краматорск, 2020.

*Объект исследования* – процессы управления развитием персонала в условиях «Станция скорой медицинской помощи г. Краматорска».

*Предмет исследования* – теоретические основы и методические подходы к анализу управления персоналом «Станция скорой медицинской помощи г. Краматорска».

В первой главе рассмотрено понятие «персонал», раскрыта экономическая сущность понятия «управление персоналом» и выявлены особенности управления персоналом в учреждениях здравоохранения.

Во втором разделе приведена общая организационно-экономическая характеристика станции скорой медицинской помощи г. Краматорска, проведен анализ обеспеченности учреждения персоналом, анализ качественного состава персонала, анализ движения персонала на предприятии и анализ оплаты труда.

В третьем разделе эмпирически исследованы психологические особенности эмоционального выгорания медицинского персонала, разработана структурно-функциональную модель и программа коррекции выгорания работников станции скорой медицинской помощи.

В четвертом разделе приведена оценка условий труда на рабочем месте, предложены направления обеспечения безопасных и комфортных условий труда при использовании ПЭВМ.

**Ключевые слова:** управления персоналом, специалисты, развитие персонала, текучесть кадров, метод, трудовой потенциал, эмоциональное выгорание, симптомы

## ANNOTATION

**Sarzhevskaya Elizaveta Alexandrovna. Improvement of HR ambulance station m. Kramatorsk.** - Qualification work on the rights of the manuscript.

Qualifying work for obtaining an educational master's degree in specialty 051 Economics. - Donbass State Machine-Building Academy of the Ministry of Education and Science of Ukraine, Kramatorsk, 2020.

*The object of the research* is the processes of personnel development management in the conditions of the "Ambulance station of Kramatorsk".

*The subject of the research* is the theoretical foundations and methodological approaches to the analysis of personnel management "Ambulance station in Kramatorsk".

The first chapter examines the concept of "personnel", reveals the economic essence of the concept of "personnel management" and identifies the features of personnel management in health care institutions.

In the second section, the general organizational and economic characteristics of the ambulance station in the city of Kramatorsk are given, an analysis of the provision of the institution with personnel, an analysis of the qualitative composition of personnel, an analysis of the movement of personnel at the enterprise and an analysis of wages are carried out.

In the third section, the psychological characteristics of the emotional burnout of medical personnel are empirically investigated, a structural-functional model and a program for the correction of burnout of ambulance station workers are developed.

In the fourth section, an assessment of working conditions at the workplace is given, directions for ensuring safe and comfortable working conditions when using a PC are proposed.

**Keywords:** personnel management, specialists, personnel development, staff turnover, method, labor potential, emotional burnout, symptoms