**Стасюк Ольга Михайлівна. Управління зв'язками з громадськістю центрів реабілітації неповносправних. : Дис... канд. наук: 24.00.03 - 2009.**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Стасюк Ольга Михайлівна. Управління зв'язками з громадськістю центрів реабілітації неповносправних. –**Рукопис.  Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з фізичного виховання і спорту за спеціальністю 24.00.03 – фізична реабілітація. – Львівський державний університет фізичної культури, Львів, 2009.  Дисертаційна робота містить аналіз складових діяльності фізичного реабілітолога. Встановлено, що фізична реабілітація є окремим видом послуг, якому властиві такі специфічні характеристики: індивідуалізація, мінливість (змінність), конфіденційність даних.Зв’язки з громадськістю є одним з основних видів комунікацій у сфері фізичної реабілітації.  Дослідження проводилося на базі чотирьох реабілітаційних центрів міста Львова. Визначено зміст та обсяги управлінських дій щодо зв’язків реабілітаційних центрів з громадськістю.  Вивчено рівень поінформованості неповносправних та їхніх батьків про діяльність реабілітаційних центрів; визначено джерела та шляхи інформування. Виявлено чинники, які впливають на оцінку пацієнтів реабілітаційних центрів та їхніх батьків щодо якості послуг. На основі результатів дослідження запропоновано алгоритм удосконалення процесу управління зв’язками з громадськістю, який відповідає особливостям сфери реабілітаційних послуг. | |
| |  | | --- | | 1. Аналіз та узагальнення літературних джерел з питань управління зв'язками з громадськістю свідчить, що фізична реабілітація є специфічним видом послуг, який має загальні та специфічні характеристики, урахування яких є важливим для формування ефективного управління зв’язками реабілітаційних центрів з громадськістю. Саме на цій основі повинен базуватися процес безперервної взаємодії та взаємопорозуміння персоналу реабілітаційних закладів та їхніх пацієнтів. Але у фаховій літературі відсутні дані з питань управління зв’язками з громадськістю у сфері реабілітаційних послуг.  2. Результати проведеного системного аналізу свідчать про те, що реабілітаційним центрам м. Львова властиві такі напрямки зв'язків із громадськістю: співпраця із засобами масової інформації; співпраця з іншими центрами; співпраця з сім’ями осіб з особливими потребами; співпраця з трудовими колективами, громадськими організаціями, творчими колективами, товариствами; співпраця з органами влади; організація семінарів; організація конференцій, круглих столів; організація доброчинних конкурсів, фестивалів; організація аукціонів, торгів, ярмарків, виставок, лотерей; участь у видавничій діяльності.  3. Обсяги зв’язків з громадськістю різних реабілітаційних центрів зумовлені особливостями їхньої діяльності (форма власності, контингент споживачів, який вони обслуговують, тощо). За сумарними показниками 40,1% усіх видів зв’язків із громадськістю реабілітаційні центри планують у вигляді співпраці з іншими закладами реабілітації. За обсягами виконання запланованих зв'язків переважає співпраця з органами влади (14,9%).  4. Встановлено, що основними джерелами, які інформували відвідувачів про діяльність реабілітаційних центрів, є: лікарі чи медико-соціальна експертна комісія (38,3%), знайомі (18,7%), батьки, родичі (15,6%). Засоби масової інформації недостатньо висвітлюють діяльність реабілітаційних центрів.  Інформування неповносправних або їхніх батьків про діяльність реабілітаційних центрів відбувається такими шляхами: ознайомлення відвідувачів з інформаційними матеріалами (69,2%); випуск інформаційних матеріалів (47,8%); зустрічі з представниками громадськості (46,7%); участь пацієнтів або їхніх батьків у розгляді рішень і складанні програм діяльності закладів реабілітації (39,8%) та ін.  5. На формування у батьків відвідувачів реабілітаційних центрів довіри до отримання нової реабілітаційної послуги впливають такі фактори: рівень кваліфікації та кількість персоналу; сучасне обладнання; позитивна інформація від осіб, які отримували послугу; рівень репутації реабілітаційного центру. Вибір фактору довіри та доцільного варіанту розміщення інформації про діяльність реабілітаційного центру пов'язаний з віком відвідувачів, які отримують реабілітаційні послуги.  6. На оцінку пацієнтів реабілітаційних центрів та їхніх батьків щодо якості послуг впливають такі чинники: поінформованість про послугу; зацікавленість персоналу у позитивних відгуках відвідувачів; анкетування; термін перебування у центрі; рівень кваліфікації та кількість персоналу; сучасне обладнання; проведення громадських заходів; ознайомлення з інформаційними матеріалами.  7. На основі результатів дослідження вдосконалено процес управління зв’язками з громадськістю, який відповідає особливостям сфери реабілітаційних послуг: детально визначено та охарактеризовано процеси написання програмних завдань; процеси планування і створення стратегії дій та стратегії комунікацій; процес виявлення та оцінки показників, які змінилися після запропонованого стратегічного плану управління зв’язками з громадськістю.  Перспективи подальших досліджень полягають у визначенні обсягів управління зв'язками з громадськістю, які зміняться завдяки запропонованим організаційно-методичним рекомендаціям. Отримані результати дадуть можливість утворити необхідні управлінські структури й делегувати повноваження з проведення конкретних видів зв'язків із громадськістю центрів реабілітації неповносправних. | |