

О. Б. Каламан,
к. е. н., доцент, доцент кафедри менеджменту і логістики,
Одеська національна академія харчових технологій
ORCID ID: 0000-0001-5586-7654

О. В. Пурихванідзе,
к. філос. н., доцент, доцент кафедри менеджменту і логістики,
Одеська національна академія харчових технологій
ORCID ID: 0000-0002-3111-7274

DOI: 10.32702/2306-6814.2021.2.88

ЛІДЕРСТВО У СФЕРІ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ: ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ

O. Kalaman,
PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department
of Management and Logistics, Odessa National Academy of Food Technologies
O. Purtskhvanidze,
PhD in Philosophy, Associate Professor, Associate Professor of the Department
of Management and Logistics, Odessa National Academy of Food Technologies

LEADERSHIP IN PUBLIC SERVICES: THEORETICAL ASPECT

У статті досліджено поняття лідера та лідерство взагалі та в сфері державних послуг зокрема. Виявлено значення та фактори формування "ефективного лідерства". Окреслено значення ефективного лідера в сфері надання державних послуг. Зображено роль ефективного лідера у побудові громадської довіри. Наведено критерії для визначення ефективного лідерства. Доведено, що ефективне лідерство — це мінливий процес, оскільки на нього впливає особистість лідера під час створення взаємозв'язку з людьми, якими він керує. Виявлено, що з точки зору публічних послуг, невідкладність ефективного лідера полягає в тому, що лідер повинен вміти залучати громадську організацію до надання відмінних суспільних послуг. Мета дослідження, що полягала у глибокому представленні ідеального стандарту ефективного лідерства, шляхом з'ясування сутності ефективного лідерства в сфері надання громадських послуг, була досягнена.

The article examines the concept of leader and leadership in general and in the field of public services in particular. The importance and factors of formation of "effective leadership" are revealed. The importance of an effective leader in the field of public services is outlined. The role of an effective leader in building public trust is shown. Criteria for determining effective leadership are given. Effective leadership has been shown to be a changing process because it is influenced by the leader's personality when interacting with the people he or she leads. It was found that from the point of view of public services, the urgency of an effective leader is that the leader must be able to involve the public organization in the provision of excellent public services. The quality of public services is one of the strategic issues for public services that should be addressed in terms of gaining public trust. Therefore, an effective leader is an important opportunity to achieve this. The role of an effective leader in building public trust ideally includes internal opportunities related to mobility, providing all the resources of a highly productive apparatus and external organizations to try to explore people's expectations; establish good external communication to measure the quality of service and efforts; and the performance of the services that were provided. That is why the purpose of this study was to provide a deeper understanding of the ideal standard of effective leadership, by clarifying the essence of effective leadership in the provision of public services. Effective leadership is the culmination of a

person's success in fulfilling the task of leadership. Every organization needs effective leadership because it can guarantee several benefits, such as the ability to influence subordinates and motivate them to work to the maximum to achieve the organization's goals, which in turn will create a favorable and positive work environment. The aim of the study, which was to deeply present the ideal standard of effective leadership, by elucidating the essence of effective leadership in the provision of public services, was achieved.

Ключові слова: лідер, лідерство, ефективне лідерство, державні послуги, громадськість, лідер в державній сфері.

Key words: leader, leadership, effective leadership, public services, public, leader in the public sphere.

ВСТУП

Лідерство є одним із ключових факторів у житті організації, включаючи державний сектор. Лідерство завжди цікаве та актуальне для обговорення, оскільки ця теорія продовжує формуватися та розвиватися. Це починається від властивостей лідера як обдарованого талантами, якими володіють з самого народження, до стилів лідерства, від доцільності типів у певних ситуаціях до лідерства, що впливає з того, як він взаємодіє з іншими людьми та може залучити своїх підлеглих до зміни, а також наскільки ефективним може бути лідер [1]. Лідер і лідерство — це потреба людської природи. Саме через переваги і недоліки, успадковані людьми, лідери є необхідними з одного боку, а з іншого боку, в певний час потрібно лідерство. Деякі експерти вважають, що питання лідерства почало виникати одночасно з людською цивілізацією [2].

Песимістичний погляд на лідерські якості привів до написання сотень книг про лідерство. Проте багато питань залишились без однозначної відповіді: чого слід досягти, чого слід навчитися, з чим треба боротися, чи необхідно делегування, чи доцільно співпрацювати, хто такі таємні американські лідери (жінки), які особисті якості лідера, як домогтися достовірності, як стати справжнім лідером і які закони лідерства. Загалом існує більше 3000 книг, назви яких містять слово "лідер" [3].

МЕТА СТАТТІ

Наведені вище твердження піднімають головне питання: яке саме "ефективне лідерство"? Зазвичай дискусії про ефективне лідерство включають обговорення його ідеального стандарту. Стандарти лідерства — це мрія всіх лідерів, навіть всіх людей на землі. Саме тому виникло багато суперечок щодо ефективного лідерства. Загалом ефективне лідерство можна розуміти як наявність сміливого лідера, який швидко приймає рішення на основі відсутності страхів: довіряти, бути чесним, зберігати впевненість, проявляти творчий і новаторський підхід, видавати рішення, бути старанним і наполегливим, та важко працювати [4].

Крім того, якість державних послуг є одним із стратегічних питань для державних служб, які слід актуалі-

зувати з точки зору завоювання довіри громадськості. Саме тому ефективний лідер є важливою можливістю у досягненні цього [5]. Роль ефективного лідера в побудові громадської довіри в ідеалі включає внутрішні можливості, пов'язані з мобільністю, забезпеченням всіх ресурсів високопродуктивного апарату і зовнішніх організацій, щоб спробувати дослідити очікування людей; налагодити хорошу зовнішню комунікацію щодо вимірювання якості обслуговування та прикладених зусиль; а також продуктивність послуг, які було надано. Саме тому мету наведеного дослідження було спрямовано на більш глибоке представлення ідеального стандарту ефективного лідерства, шляхом з'ясування сутності ефективного лідерства в сфері надання громадських послуг.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ПУБЛІКАЦІЙ

Увага багатьох вчених протягом тривалого часу була прикута до питань лідерства, його сутності та ефективності, зокрема М. Дафта [6], Дж. Гібсона [7], Л. Джуелл [8], Дж. Нюстрома, К. Девиса [9], П. Мучинські [10], Т. Бендаса [11], В. Заболотної [12] та інших дослідників.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Важливо розрізняти лідерство та ефективне лідерство. Вчений Винарди зауважив, що в основному не існує ефективного чи неефективного лідерства [13]. Але це пов'язано з точністю ефективності людини у реалізації свого лідерства за певних обставин. Ефективність можна інтерпретувати просто як "доречну і добру орієнтованість". Тим не менше, для досягнення рівня ефективного лідерства керівники повинні оволодіти кількома навичками, щоб цій сприяти ефективності.

Ідеальний стандарт ефективного керівництва за своєю суттю пов'язаний з ефективністю оцінки лідерства в організації, коли всі повинні бачити результати самого лідерства. Критерії, які зазвичай використовуються як орієнтир ефективного лідерства, є результатом співпраці між кожним підрозділом та продуктивністю в організації, яку він очолював. Лідер, якого можна назвати ефективним, може не тільки впливати на власних підлеглих, але також може мотивувати підлеглих для

роботи з усіма їхніми здібностями та потенціалом для організації, щоб створити сприятливу атмосферу та позитивну культуру роботи.

Доцільно зазначити, що ефективне лідерство необхідно організації, щоб стати більш просунутою і одночасно досягти організаційних цілей. Відомий гуру менеджменту Пітер Друкер заявив, що "основою ефективного лідерства є мислення, засноване на місії організації, визначенні та забезпеченні, чіткості та реальності". За словами Пітера Друкера, щоб бути ефективним керівником не обов'язково використовувати описане в книзі [14]. Ефективне лідерство — це динамічний процес, оскільки він відбувається в середовищі організації як система людського співробітництва для досягнення певних цілей, які також є динамічними [15]. Ефективне лідерство — це мінливий процес, оскільки на нього впливає особистість лідера при створенні взаємозв'язку з людьми, якими він керує. У такому процесі лідерство буде ефективним, коли функції лідерства будуть реалізовані відповідно до його типу. Таке лідерство здатне надавати можливості особам, яких спонукають брати участь в прийнятті та реалізації рішень. Таким чином, будь-яка творчість та ініціатива повинні бути відзначені і використані.

У контексті здібностей лідера ефективне лідерство завжди пов'язане з управлінськими навичками під час імплементації взаємодії з іншими. Від лідера очікується наявність технічних навичок і професійності в галузі управління. Технічні навички відповідно до їх сфери діяльності вимагають участі в управлінні іншими. Навички, виражені в таких діях, як відбір, навчання, мотивація, розвиток і звільнення, необхідні для ефективного керівництва.

Лідер, який ефективно керує, втілюється в лідерстві, яке забезпечує модель для наслідування, спонукаючи осіб до самоконтролю та розвитку. Такий лідер викликає у підлеглих бажання: співпрацювати, розумно використовувати джерела впливу, вміти керувати та спілкуватися, формувати та підтримувати дисципліну, а також мотивувати та покращувати моральний дух. У контексті вирішення конфліктів ефективне лідерство завжди пов'язане зі здатністю лідерів поважати права людини, хоча вона завжди супроводжується різними конфліктами. Отже, ефективне лідерство повинно мати можливість вирішувати кожен конфлікт як частину динамічного процесу.

Ефективними лідерами є ті, хто має високу мотивацію до керівництва та контролю організації. Ефективні лідери добровільно намагаються досягти цілей і завдань, встановлюючи для них високі стандарти. Ефективні лідери мають енергійний характер, як і всі випробування та складні проблеми, що з'являються в середовищі організації. Ефективний лідер спробує змінити бажання людини зробити щось, щоб показати напрям, який потрібно прийняти, і сприятиме приєднанню членів групи для завершення роботи. Таким чином, "ефективність" — якщо це стосується лідерства — пов'язана із завданнями, які необхідно виконати.

За словами А. Гостіка [16], є щонайменше чотири критерії, що лежать в основі ефективного керівництва, а саме: постановка цілей, спілкування, довіра та підзвітність. По-перше, визначення мети, що інколи зазна-

чається як постановка цілі. Лідер повинен з самого початку переконатися, що всі члени команди розуміють цілі та завдання організації. Яке бачення та місія організації має бути засвоєне кожним учасником. Саме для цього на стінах кожного офісу можна побачити декларування подібне до "Бачення, місія та політика якості організації". Саме тому керівництво прагне, щоб усі працівники організації, знали напрям її та цілі. Команда повинна відслідковувати відповідність зазначеній цілі на кожному етапі виробничого процесу. Це фундаментальний принцип діяльності організації, і ефективні лідери повинні завжди зводити її виконувати.

По-друге, спілкування. Усі правила, рішення та новини або інформація, прийняті вищим керівництвом, що стосуються добробуту організації, повинні чітко повідомлятися всім членам організації. Для його донесення можна використовувати багато комунікаційних засобів. Лідери груп зазвичай використовують електронну пошту, нотатки, службові розпорядження, чат-групи чи інші засоби внутрішньої комунікації для спілкування. Для ефективних лідерів таких засобів масової інформації недостатньо. Причин тому багато: одна з них — не всі співробітники його команди хочуть читати. Читачи, певні особи по-різному розумітимуть той самий зміст (об'єкт, тему). Отже, ефективний лідер організує процес спілкування більш персонально або від людини до людини. Лідери негайно зустрінуться для переконання, що кожен член його команди розуміє про що йде мова.

Третім критерієм є довіра. Ефективне спілкування засноване на необхідності взаємної довіри між сторонами, які беруть участь у спілкуванні. У цьому випадку це стосується лідера та його підлеглих. Спочатку приймається рішення щодо досягнення цілей організації і потім про це повідомлено. Спілкування має будуватися на довірі. Як підлеглі можуть приймати і виконувати вказівки свого лідера, якщо вони йому не довіряють. Ефективні лідери повинні добре розуміти цей принцип.

Четвертим критерієм була визначена підзвітність. Багато лідерів, які в кінцевому рахунку не змогли виконати певну роботу, нехтували саме цим критерієм. Він не призначений для з'ясування того, хто саме винен у провалі організації, але має на меті вимагати підзвітності від усіх учасників. Цей принцип підвищує правила перевірки чи моніторингу. Всі співробітники або підлеглі відчуватимуть, що за ними весь час спостерігають, щоб заохочувати їх робити все можливе. Навіть якщо одного разу вони "можуть відчути себе неконтрольованими", їх робота все одно буде на висоті, тому що вони також будуть звітувати за її результати перед начальством після завершення.

Характеристика ефективного керівництва, запропонована К. Девіс, повинна мати чотири складові;

1) високий рівень інтелекту — лідер повинен мати вищий рівень інтелекту, ніж його підлеглі;

2) соціальна зрілість і широта — лідер зазвичай має почуття зрілості, виявляє інтерес і значну увагу до своїх підлеглих;

3) внутрішня мотивація і прагнення до досягнення — лідер завжди хоче, щоб все було звільнено від обов'язків і відповідальності;

4) виявлення людських відносин — лідери повинні вміти ефективно працювати з іншими людьми або з підлеглими [17].

Звертаючись до вищезазначених чотирьох основних характеристик ефективного лідерства, можна сказати, що ефективний лідер — це той, хто може створити ситуацію, яка надихає його послідовників на досягнення кращої ситуації, ніж поточна. Фактично, ефективний лідер — це той, хто здатний розуміти ситуацію, вирішувати проблеми, бути відповідальним, готовим розвивати послідовників і, що найбільш важливо, мати порядність і хорошу етику, тому що він повинен був подавати приклад або діяти як зразок для наслідування для його послідовників. Незалежно від того, чи є лідери ситуативними чи структурними, офіційними чи неформальними, від них завжди очікують характеристики "ефективного керівництва", які можуть привести організацію у кращу ситуацію, досягти бажаних результатів, поставити інтереси організації вище особистих, завжди перебувати в контрольованому стані навіть у найгіршій ситуації. З іншого боку, якщо лідер не може або не здатний показати характеристики ефективного лідерства, організація не може ефективно досягти бажаних результатів або навіть лідер буде замінений іншим.

Подальший розвиток теорії трансформаційного лідерства пропонують А. Хупер і Дж. Поттер. Вони визначили дві основні компетенції "трансцендентних лідерів": лідер, здатний отримувати емоційну підтримку від своїх послідовників, і лідер, здатний ефективно вносити зміни в трансцендентне [18]. І те, і інше веде до ефективного лідерства поряд з такими характеристиками, як постановка цілей, наведення прикладів, спілкування, узгодження, прояв кращих здібностей, участь у змінах та прийняття рішень у критичний момент та плу-танині.

Загальне визначення для керівників та ефективного лідерства, засноване на мета аналізі поведінки лідерства та керівництва організаціями державного сектору, поділяється на позитивні та негативні показники [1, 19]. Позитивними показниками є: здатність організувати ефективно управління та планування, лідерство за участю та підтримкою — ініціативне командне лідерство, надання повноважень та делегування, урахування обставин і потреб її членів як розвиток персоналу, відкритий та особистий підхід до управління — спільне прийняття рішень, спілкуватися та консультуватися з усіма сторонами. Негативними індикаторами є: неухага до думки інших — автократичний стиль управління, неухага до інших людей, поведінка залякування, терпимість до поганої роботи і низьких стандартів — неосвічена поведінка, підпорядкувати свою роль і відповідальність іншим і відмовитися від нових ідей. Таким чином, ефективне керівництво зазвичай має характеристики, які можна згрупувати і виділити в два різні полюси. З наведених вище думок вчених можна виділити принаймні шість основних моментів, які можна використовувати в якості ідеального стандарту ефективного лідерства, а саме: матеріал інтенсивного спілкування між лідерами і підлеглими, колегами та загально організаційним середовищем; лідер легко застосовує ефект до всіх частин організації, лідер-символ, який може служити зразком для наслідування для всіх компонентів організації, ліде-

ри не позиціонують себе одноосібно, а як поєднання всіх залучених до організації членів, лідери забезпечують мотивацію — матеріальну і нематеріальну — для кожного співробітника або винагороду, або покарання і в цілому для нормального функціонування, і з точки зору підлеглих, всі підлеглі задоволені тим, що ними керують певні лідери. У кожного немає перешкод у спілкуванні з лідером.

З точки зору публічних послуг, невідкладність ефективного лідера полягає в тому, що лідер повинен вміти залучити громадську організацію до надання відмінних суспільних послуг. Оскільки публічна організація, по суті, надає послуги спільноті. Х. Тангкісан [20] стверджував, що публічна організація вважається ефективною, коли насправді її бюрократія (особливо її керівник) може працювати відповідно до потреб суспільства (клієнта), що означає відсутність перешкод при наданні послуг, швидке і точне надання цих послуг і можливість вирішувати завдання, які з'являються через швидку соціальну зміну зовнішніх факторів.

Ефективність громадських організацій — це продукт системи, одним із елементів якої є кадровий персонал. Як частина системи, зростаючий професіоналізм людських ресурсів — це автоматичний пристрій для підвищення ефективності роботи громадських організацій. Коли апарат має професійні людські ресурси, але не підтримується іншими підсистемами, такими як установка, адекватні приміщення та інфраструктура, а також ефективний лідер, безсумнівно, результати діяльності громадських організацій не зможуть досягти оптимального рівня зайнятості.

Тим не менше, професійні людські ресурси стають визначальними факторами, а також роблять інші підсистеми результативними, а зрештою і ефективною діяльністю громадських організацій. Успіх організації залежить від результатів її людських ресурсів, тобто працівник на різних рівнях ієрархічної структури організації потребує ефективних лідерів, які можуть організувати їхню роботу. Отже, лідерство як частина підсистем людських ресурсів має вирішальне значення для проходження всіх підсистем, взаємопов'язаних та інтегрованих у систему, здатну ефективно і дієво керувати організацією. Без ефективного лідерства громадській організації було б важко досягти своїх цілей, а саме: задовольняти запити завдань та функцій, що стосуються її державних служб.

За словами Д. Големана, завдання лідера полягає у створенні того, що він назвав резонансом, який здатний реалізувати позитивну атмосферу навколо людських ресурсів всередині організації, продовжуючи бути відданими і сприяти найкращій організації здійснення державних послуг [21]. Едгард та Пітер Шейни заявляли, що лідери мають великий вплив на успіх організації перед новими проблемами, включаючи надання державних послуг для задоволення вимог більш високої якості [22].

Попит на ефективне лідерство в управлінні вже існує і продовжує зростати. Він обумовив розвиток майбутніх лідерів щодо реалізації змін в організації, мотивував учасників до досягнення організаційних цілей, а також заохочував ті державні служби, які відповідають вимогам широкої громадськості. Основа ефективного

лідерстві щодо управління людськими ресурсами очікується не лише в операційному напрямі (наприклад, встановлення якості трудового життя), але й у стратегічних аспектах (в основі формування умов праці для життя з метою кращого обслуговування громада).

Таким чином, ефективне лідерство відіграє головну роль у максимізації роботи організації щодо надання якісних послуг. У зв'язку з цим дані країн Азії показали, що ефективне лідерство є ключовим правилом змін. Наприклад, успіх Малайзії та Сінгапуру, як країни, яка здатна надавати якісні державні послуги, зумовлений головним чином ефективним керівництвом обох країн. Лідерство — це соціальне явище, засноване на ціннісно-орієнтованому підході щодо практики лідерства, яка вплинула на цінності. У державній службі цінності, що лежать в основі ефективного лідера, — це задоволеність клієнтів і боротьба за соціальні цінності, відповідальність за які несе держава. Як наслідок, розробка різних систем громадського обслуговування була зосереджена на наданні недорогих, точних і простих послуг. Соціальні явища вплинули не тільки на загальні цінності, але і на ефективного лідера, який повинен вірити в інших і наважуватися кидати виклик і розширювати можливості [5]. Лідер повинен вміти розвивати творчі здібності і не відключати різні стратегії, розроблені на основі технічної компетентності підлеглих, які перебувають під його контролем.

Перебуваючи на служінні людям все ще зустрічається, що державний службовець (бюрократ) не може виконувати свої обов'язки державного службовця. Бюрократія все ще має певний характер, який викликає "алергію" при роботі з бюрократією [23], яка проявляється у апатії, що байдужа до користувачів послуг. Бюрократичний апарат часто бачить людей як таких, хто потребує надання певних послуг. Проявом такого відношення є намагання представників органів влади усіляко уникнути або стримати контакти із користувачами послуги, супроводити їх холодністю, тобто відсутність гостинності при наданні послуг, іноді поблажливості, яка уособлює користувачів послуг як людей, які нічого не знають, проявляти певний роботизм, працюючи механічно і ставиться до користувачів послуг з однаковим голосом і монотонністю, діяти відповідно посадовій інструкції, яка чітко стосується процедур та норм, встановлених для задоволення користувачів послуг, та ускладнений шлях, тобто для виконання доручення користувач послуги повинен зв'язатися з різними сторонами. Потім, щоб пояснити взаємозв'язок між факторами ефективного лідерства та якістю державних послуг, можна висловити думку Д. Каца і Р. Кана [11], які згадували, що ефективне лідерство у різних формах демонструє різницю між організацією, яка здатна досягти цілей, а яка — ні. Вважається, що ефективне лідерство може виконувати деякі важливі функції, необхідні організації для досягнення її цілей, наприклад, виконання цілей щодо надання якісних державних послуг.

У вищезазначеному контексті ефективний лідер відіграє певну роль у підтримці стабільного погодження учасників щодо задовільної відповідності їхнім потребам. У громадських організаціях, щоб досягти успіху у виконанні своїх обов'язків та функцій, керівники та персонал повинні думати про добробут працівників,

будь то фізичне, духовне та інше задоволення. Якщо ці умови виконуються, громадським організаціям не важко виконувати покладені на них завдання. Усвідомлюючи досконалість державної служби, ефективний лідер повинен сміливо вносити зміни. Тому потрібне ефективне лідерство, яке здатне стати агентами змін. Різні зміни можуть спричинити виклики та перешкоди як зсередини, так і поза організацією, однак ефективний лідер повинен мати мужність протистояти складності, неоднозначності та невизначеності, готуючи найкращу стратегію, пов'язану з обов'язками державної служби.

Зміни, які може внести ефективний лідер для поліпшення якості державних послуг, полягають у можливості: скоротити різні бюрократичні процедури, які не мають відношення до справи; застосувати змагальність (порівняння організаційної одиниці послуг, що надаються іншими організаціями, щоб оцінити ефективність і результативність), навіть розробити контракт з приватним сектором (якщо це найбільш ефективний і дієвий шлях); використання безлічі нових технологій для покращення якості державних послуг і розробка державної політики, орієнтованої на клієнтів.

Відповідно до А. Санапія [5], кроки, які може зробити керівник, щоб ефективно рухати організацію до створення чудового сервісу, це: розвиток колл-центрів для різних послуг, що надаються громадськими організаціями; спільне використання ресурсів або залучення приватного сектора для надання державних послуг. Навіть для місцевих урядів необхідно розробити систему співпраці з прилеглими територіями, щоб домогтися ефективності та результативності одного типу (або декількох) послуг для населення; і консультації з громадянами при розробці систем або політики, що відносяться до державної служби.

Застосовуючи прийнятну стратегію надання послуг, слід звернути увагу на важливість розсудливості на рівні апарату, який безпосередньо стосується людей (бюрократи вуличного рівня). Це повинно обмежуватися нормами цього розсуду, щоб це було відповідальним. Різні стратегії можуть забезпечити чудовий сервіс, як згадувалося вище. Ефективний лідер повинен розширити свій погляд на значення державної служби. Ефективний лідер повинен розширити свій погляд на значення державної служби. Для ефективного лідерства необхідно, щоб лідер був у змозі сформувати спільне бачення державної служби з такими характеристиками: завжди незадоволений, ефективний лідер — це лідер, який завжди має бажання покращувати ситуацію. Лідер, який дотримується тих же старих методів, що не обов'язково відповідають постійно змінюваному навколишньому середовищу, здатний створити кращий стандарт відповідно до його бачення, щоб домогтися кращих результатів громадського лідера, він повинен розробити стратегічне бачення в областях обслуговування, яке відображає культуру, прагнення і цінності організації; здатність ефективно організувати надання послуг, ефективний лідер знає, що політику можна назвати ефективною, коли вона реалізується і досягає бажаних цілей. Така організація означає, що лідер повинен вміти добре рухати вертикальну і горизонтальну організаційну структуру, здатність

зміцнювати зв'язки зі спільнотою, використовуючи новітні технології для максимізації онлайн-послуг, мати сильне бажання завжди вчитися, проявляти свою спроможність в обслуговуючих організаціях, а також вчитися на їхніх помилках і здатність забезпечувати прозорість і підзвітність в обслуговуванні.

Ці характеристики є основою та покликані побудувати добрі стосунки та зміцнити довіру громадськості до послуг, що надаються державним сектором. На основі довіри, що ґрунтується на чесності, високій відданості та пристрасі до виконання різноманітних лідерських ролей, можна очікувати, що ефективне лідерство забезпечить максимальну ефективність у наданні послуг.

ВИСНОВКИ

Ефективність пов'язана з ефектами чи наслідками. Ефективного лідера можна виміряти за підвищенням якості загальних організаційних результатів у всіх аспектах організації. Це також можна виміряти за тим, як ефективність відносин кожного члена в організації в певний момент вплинула на розвиток організації. Щоб ефективно управляти такою кількістю ролей та обов'язків, лідер повинен володіти не лише інтелектуальним, але й емоційним інтелектом, а також духовним інтелектом.

Ефективне лідерство — це кульмінація успіху людини у виконанні завдання лідерства. Ефективне лідерство потрібне кожній організації, оскільки воно може гарантувати кілька переваг, таких як: здатність впливати на підлеглих та спонукати їх працювати максимально, щоб досягти цілей організації, що в свою чергу створить сприятливе та позитивне робоче середовище. Важливою складовою ефективного лідера є не тільки його сила, але і показники інтелекту і індивідуальна особистість. Ефективний лідер завжди виправляє більш серйозну помилку, перш ніж виправляти своїх підлеглих. Слово "лідер" не тільки йде після посади або роботи, але також зростає і проявляється в самій людині. Лідерство — це внутрішній процес всередині людини, тобто лідерство йде зсередини.

Таким чином, потреба в більш якісних державних послуг стає щорічно головною метою діяльності уряду. Невідкладність ефективного лідерства полягає в необхідності змін лідера на такого, хто здатний долати труднощі, щоб досягти систематичних і вимірних змін. Проте, внутрішня реформа також повинна бути збалансованою із зовнішньою шляхом розробки стратегічного бачення досягнення цілей організації. Це бачення повинно бути направлено на поліпшення "хорошого іміджу організації" і "якісних громадських послуг". Крім того, ефективний лідер у різних рівнях ієрархічної організаційної структури повинен зберігати прихильність і підтримку відданим і лояльним підлеглим, які доклали всіх зусиль для надання якісних громадських послуг людям і підвищення ефективності організації. Надаючи якісні державні послуги, присутність ефективного лідера також повинна забезпечуватись правилами та нормами, тобто чесність та гостинність, виконання обіцянок людям, високий рівень доброчесності та справедливості у наданні послуг усім у громаді. Тобто мету дослідження, що полягала у глибокому представленні ідеального

стандарту ефективного лідерства, шляхом з'ясування сутності ефективного лідерства в сфері надання громадських послуг, було досягнуто.

Література:

1. Болден Р., Гослінг Дж., Мартурано А., Деннісон П. Огляд теорії лідерства та систем компетентності. Центр досліджень лідерства. Великобританія: Університет Ексетера. 2003. 44 с.
2. Унгірвалу Ш.М. Лідерство. Журнал Соспїетал Фісіп Унмус. 2012. № 1. С. 20—37.
3. Форель Дж. Великі бренди — велика біда: уроки засвоються важким шляхом. Вілі. 2016. 224 с.
4. Суджатно А. Національне керівництво відповідає на глобальні виклики. Журнал прозорості. 2012. № 5 (02). С. 32—49.
5. Санапія А.А. Виміри лідерства апаратів у перспективі державної служби: побудова довіри. Університет Андаласа. Преса, Паданг. 2006. С. 17—28.
6. Дафт М.Ф., Альберт М., Хедоурі Ф. Менеджмент: підручник. СПб: Пітер, 2000. 832 с.
7. Гібсон Дж.Л., Іванцевич Дж., Доннеллі-мл. Дж.Х. Лідерство: теорії і моделі. Організації: поведінка, структура, процеси. М.: ИНФРА-М, 2000. С. 361—424.
8. Джуелл Л. Індустріально-організаційна психологія: підручник для вузів. СПб: Пітер, 2001. 20 с.
9. Нюстрем Дж.В., Девіс К. Керівництво і наділення владою. Організаційна поведінка. СПб: Пітер. 2000. С. 177—202.
10. Мучінські П. Лідерство. Психологія, професія, кар'єра. СПб: Пітер, 2004. С. 454—486.
11. Бендас Т.В. Психологія лідерства: навч. посібник. СПб.: Пітер, 2009. 448 с.
12. Заболотна В.О. Основи лідерства в контексті вміння спрямовувати зусилля працівників в організації на досягнення мети. Психологічні основи управління персоналом: навч. посіб. К.: Гнозис, 2010. С. 86—112.
13. Вінарді. Лідерство в управлінні. Джакарта: Рінека Чіпта. 2010. 261 с.
14. Друкер П. Нові парадигми менеджменту. Форбс. 1998. № 7. С. 152—177.
15. Хадарі Н., Хадарі М. Ефективне лідерство. Джакарта: Університетська преса Гаджа Мада. 2012. 233 с.
16. Гостік А. Принцип моркви: як найкращі менеджери використовують визнання для залучення своїх людей, збереження таланту та прискорення роботи. Нью-Йорк: Вільна преса. 2009. 226 с.
17. Девіс К.А. Організаційна поведінка: поведінка людини на роботі. Коледж Макгро-Хілл. 1992. 608 с.
18. Хупер А, Поттер Дж. Бізнес лідерства: додавання стійкої цінності вашій організації. Ешгейт. 1997. 135 с.
19. Гамлін Р. Розвиток ефективної поведінки лідерства: значення управління, заснованого на фактичних даних. Огляд ділового лідерства. 2007. № 4. С. 1—16.
20. Тангкіліан Г. Н. С. Державне управління. Джакарта: Грасиндо. 2009. 345 с.
21. Големан Д. Лідерство, яке приносить результати. Гарвардський бізнес огляд. 2000. Вип. 78, № 2. С. 78—90.
22. Шейн Е., Шейн П. Організаційна культура та лідерство. Джон Вайлі та сини. 2016. 464 с.
23. Kalaman O., Kananykhina O., Solovey A., Beznis P. Formation of leadership qualities and social respon-

sibility of the modern manager in Odessa national academy of food technologies. Економіка харчової промисловості. 2019. Т. 11, Вип. 1. С. 59—65.

24. Кац Д., Кан Р.Л. Соціальна психологія організацій. Уайлі. 1978. 838 с.

References:

1. Bolden, R. Gosling, J. Marturano, A. and Dennison, P. (2003), A Review of Leadership Theory and Competency Frameworks, Centre for Leadership Studies, University of Exeter, Exeter, United Kingdom.

2. Ungirwalu, S.M. (2012), "Kepemimpinan", Jurnal Societal Fisip Unmus, vol. 1, pp. 20—37.

3. Trout, J. (2016), Big brands, big trouble: lessons learned the hard way, Wiley, New York, USA.

4. Sujatno, A. (2012), "Kepemimpinan Nasional Menjawab Tantangan Global", Jurnal Transparansi, vol. 5 (02), pp. 32—49.

5. Sanapiah, A.A. (2006), "Dimensi Kepemimpinan Aparatur dalam Perspektif Pelayanan Publik: Building the Trust", Andalas Univ, Press, Padang, pp. 17—28.

6. Daft, M.H. Al'bert, M. and Hedouri, F. (2000), Menedzhment [Management], Piter, St.Petersburg, Russia.

7. Gibson, Dzh.L. Ivancevich, Dzh. and Donnelly-m, Dzh.H. (2000), Liderstvo: Teorii i modeli. Organizacii: povedenie, struktura, process [Leadership: Theories and Models. Organizations: behavior, structure, processes], INFRA-M, Moscow, Russia.

8. Dzhujell, L. (2001), Industrial'no-organizacionnaja psihologija [Industrial-organizational psychology], Piter, St.Petersburg, Russia.

9. Njustrom, Dzh.V. and Djevis, K. (2000), Rukovodstvo i nadelenie vlast'ju. Organizacionnoe povedenie [Leadership and empowerment. Organizational behavior], Piter, St.Petersburg, Russia.

10. Muchinski, P. (2004), Liderstvo. Psihologija, profesija, kar'era [Leadership. Psychology, profession, career], Piter, St.Petersburg, Russia.

11. Bendas, T.V. (2009), Psihologija liderstva [Leadership psychology], Piter, St.Petersburg, Russia.

12. Zabolotna, V.O. (2010), Osnovy liderstva v konteksti vminnia spriamovuvaty zusyillia pratsivnykiv orhanizatsii na dosiahnennia mety. Psykholohichni osnovy upravlinnia personalom [The basics of leadership in the context of directing the process of organizing to reach the goal. Psychological bases of personnel management], Hnozys, Kyiv, Ukraine.

13. Winardi (2010), Kepemimpinan Dalam Manajemen, Rineka Cipta, Jakarta, India.

14. Drucker, P. (1998), "Management's New Paradigms", Forbes Magazine, no. 7, pp. 152—177.

15. Hadari, N. and Hadari M. (2012), Kepemimpinan yang Efektif, University Press Gadjia Mada, Jakarta, India.

16. Gostik, A. (2009), The Carrot Principle: How the Best Managers Use Recognition to Engage Their People, Retain Talent, and Accelerate Performance, Free Press, New York, USA.

17. Davis, K.A. (1992), Organizational Behavior: Study Guide: Human Behavior at Work, McGraw-Hill College, New York, USA.

18. Hooper, A. and Potter, J. (1997), The business of leadership: adding lasting value to your organization, Ashgate, Aldershot, United Kingdom.

19. Hamlin, R.G. and Sawyer, J. (2007), "Developing effective leadership behaviours: The value of evidence-based management", Business Leadership Review, vol. 4 (4), pp. 1—16.

20. Tangkilian, H.N.S. (2009), Manajemen Publik. PT Gramedia, Jakarta, India.

21. Goleman, D. (2000), Leadership That Gets Results. Harvard business review, vol. 78 (2), pp. 78—90.

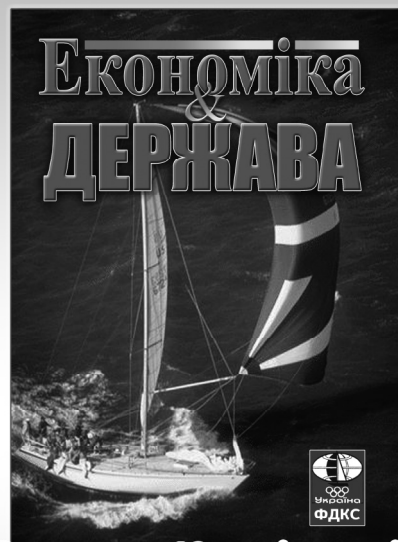
22. Schein, E. and Schein, P. (2016), Organizational Culture and Leadership, John Wiley & Sons, New York, USA.

23. Kalaman, O. Kananykhina, O. Solovey, A. and Beznis, P. (2019), "Formation of leadership qualities and social responsibility of the modern manager in Odessa national academy of food technologies", Food Industry Economics, vol. 11 (1), pp. 59—65.

24. Katz, D. and Kahn, R.L. (1978), The Social Psychology of Organizations, Wiley, New York, USA.

Стаття надійшла до редакції 15.01.2021 р.

Науково-практичний журнал
«ЕКОНОМІКА ТА ДЕРЖАВА»



Передплатний індекс: 01751

Виходить 12 разів на рік

наукове фахове видання України

З ПИТАНЬ ЕКОНОМІКИ

(Категорія «Б»)

Наказ Міністерства освіти і науки України від 28.12.2019 №1643

Спеціальності – **051, 071, 072, 073, 075, 076, 292.**

www.economy.in.ua

e-mail: economy_2008@ukr.net

тел.: (044) 223-26-28

(044) 458-10-73