

interactions. In a highly digitized and globalized society, cyber threats can pose significant risks [5].

Bibliography:

1. Mete R., Riegel C., Kozen A., Polka W. What Every Contemporary Teacher Educator Needs to Know About Technology... But, Didn't Know Who to Ask! *Critical Issues in Teacher Education*. 2017. Vol. XXIV. P. 65–79.

2. Матюшенко І. Ю. Технологічна конкурентоспроможність України в умовах нової промислової революції і розвитку конвергентних технологій. *Проблеми економіки*. 2016. № 1. С. 108–120.

3. Smart Education and Learning Market Research, 2032. URL: <https://www.alliedmarketresearch.com/smart-education-learning-market>. (дата звернення: 10.12.2023).

4. Slack N., Brand-Jones A., Johnston R. *Operations Management*, 8th ed. Harlow: Pearson, 2016.

5. European Union Agency for Cybersecurity: ENISA Threat Landscape 2023. URL: <https://www.enisa.europa.eu/publications/enisa-threat-landscape-2023>. (дата звернення: 10.12.2023).

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-357-9-50>

TQM ЯК ЕФЕКТИВНИЙ ІНСТРУМЕНТ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ФАРМАЦЕВТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

Ляшенко-Щербакова В. В.

здобувачка IV курсу навчання

за спеціальністю 073 – Менеджмент

Міжнародний гуманітарний університет

м. Одеса, Україна

Якість надаваних послуг є важливим чинником конкурентоспроможності будь-якого аптечного закладу. Задля досягнення необхідного рівня якості товарів і послуг, а також економічної ефективності діяльності аптечних закладів в умовах високого рівня конкуренції на фармацевтичному ринку України, найбільш перспективним й оптимальним напрямком розвитку цих закладів є розробка і впровадження системи менеджменту якості.

Загалом система менеджменту якості охоплює усі бізнес– і технологічні процеси в організації задля підвищення якості продукції або послуг. Її

метою є контроль та оптимізація якості продуктів або послуг та підвищення рівня задоволеності клієнтів від надаваних послуг. Система менеджменту якості засновується на концепції TQM (Total Quality Management, загального управління якістю), що представляє собою цілісно орієнтований метод управління якістю, який враховує як стратегічні напрямки розвитку бізнесу, так і загальноорганізаційні вимоги щодо здійснення діяльності на всіх рівнях організації. Цей інструмент спрямований на залучення усіх співробітників у забезпечення якості в організації. У центрі такої системи постає клієнт, як ключовий споживач послуг і покупець товарів [2].

Відтак, впровадження концепції TQM у діяльність аптечних закладів спрямовано на забезпечення інтегрованого, процесно-орієнтованого підходу до менеджменту якості, що базується на постійному удосконаленні та ефективному прийнятті управлінських рішень.

Аптечний заклад, як об'єкт упровадження системи менеджменту якості, виконує декілька функцій: (1) надає послуги (обслуговування споживачів), і (2) продаж товарів (лікарських препаратів, виробів медичного призначення). Забезпечення якості цих процесів означає забезпечення сукупності властивостей і характеристик діяльності у відповідності до цільового призначення задля медичного використання. Задля цього аптечний заклад має забезпечити та гарантувати:

- 1) придбання або виробництво якісних лікарських препаратів і виробів медичного призначення;
- 2) забезпечення необхідних умов зберігання;
- 3) суворе дотримання вимог національного законодавства, стандартів і норм;
- 4) надання достовірної інформації;
- 5) контроль якості товарів;
- 6) дослідження й аналіз потреб споживачів товарів і послуг на фармацевтичному ринку України;
- 7) управління усіма процесами;
- 8) використання сучасних технологій та обладнання;
- 9) постійний процес навчання та підвищення кваліфікації співробітників (особливо де є власне виробництво);
- 10) зворотній зв'язок від споживачів (клієнтів).

Усе це свідчить про те, що забезпечення якості не є простим формальним процесом із сукупністю формально підготовлених документів, а це постійний процес покращення, заснований на аналізі своєї діяльності із отриманням зворотного зв'язку від споживачів.

Відтак, ми дотримуємося думки, що система менеджменту якості у фармацевтичних закладах має формуватися із двох частин: (1) Забезпечення якості, і (2) Контролю якості. Основними принципами такої системи є:

- 1) зосередження на споживачеві;
- 2) постійна участь усього персоналу;
- 3) процесний підхід до управління;
- 4) інтегрована система управління, коли вертикально структуровані відділи відповідальні за горизонтальні бізнес-процеси організації;
- 5) системний стратегічний підхід до управління;
- 6) процес прийняття управлінських рішень, що заснований на фактах;
- 7) ефективні, системні комунікації;
- 8) постійний процес удосконалення.

Загалом стандарти серії ISO 9000 «Системи менеджменту якості» є основою задля розробки системи управління якістю. Вони спрямовані на визначення системи цілей аптечних закладів, визначення ключових бізнес-процесів і ресурсів, які необхідні для досягнення бажаного результату. Так, фундаментальною основою побудови системи менеджменту якості у аптечному закладі є процесний підхід, де на вході – запити (потреби) споживачів, а на виході – задоволеність споживацького запиту (потреби).

При побудові системи менеджменту якості використовується певна етапність – цикл Демінга (модель безперервного удосконалення процесів: заплануй – зроби – перевіряй – дій) (рис. 1).

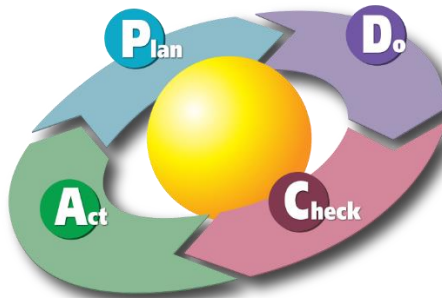


Рис. 1. Цикл Демінга

Джерело: [1]

Результатом запровадження концепції TQM у діяльність аптечних закладів буде оптимізація роботи закладу та створення прозорої керованої структури. Це, у свою чергу, дозволить забезпечити прозорість усіх бізнес– і технологічних процесів. Практика побудови

системи менеджменту якості в аптечних закладах демонструє досягнення таких позитивних ефектів, як:

- забезпечення вимог національного законодавства у сфері обігу лікарських засобів і медичних виробів;
- підвищення якості товарів і послуг, підвищення рівня задоволеності споживачів, а отже покращення репутації аптечного закладу;
- зниження витрат за рахунок зменшення браку, обсягу неякісного товару, кількості відходів, відсутності необхідності у корегуючих заходах, виправлення помилок тощо;
- підвищення ефективності роботи аптечного закладу, зниження ризиків виникнення помилок за рахунок стандартизації та упорядкування бізнес– і технологічних процесів, підвищення рівня дисципліни та відповідальності співробітників;
- отримання конкурентних переваг на ринку.

Література:

1. Bulsuk K. Taking the First Step with the PDCA (Plan-Do-Check-Act) Cycle. 2009. URL: <https://www.bulsuk.com/2009/02/taking-first-step-with-pdca.html>

2. Total Quality Management – more than just Quality Management. GBTec. URL: <https://www.gbtec.com/resources/total-quality-management/>

3. Борщ В. І. Оцінювання якості управлінського рішення як результату управлінської діяльності. *Ринкова економіка: сучасна теорія і практика управління*. 2014. 2014. Т. 1, Вип. 2. С. 151–158. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/rectpu_2014_1_2_21