

ОБГРУНТУВАННЯ АКТУАЛЬНОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ СИСТЕМИ ЗБАЛАНСОВАНИХ ПОКАЗНИКІВ В РАМКАХ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАЦІОНАЛЬНОГО ФАРМАЦЕВТИЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

Ромелашвілі О. С., Лебединець В. О.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

osromelashvili@gmail.com

Конкурентоспроможність ВНЗ визначається якістю освітніх послуг, що у свою чергу забезпечується ефективними процесами системи управління. Якість послуг – це комплекс властивостей і характеристик послуг, що впливають на ступінь задоволеності споживачів цих послуг, а також відповідність результатів потребам ринку. В освітній сфері основними споживачами послуг ВНЗ є роботодавці, які й визначають рівень їх якості.

У 2015 р. в Національному фармацевтичному університеті (НФаУ) з метою удосконалення діяльності й підвищення якості надаваних освітніх послуг було впроваджено й сертифіковано систему управління якістю (СУЯ) відповідно до вимог стандарту ISO 9001:2008.

У стандартах ISO серії 9000 одним з основних інструментів удосконалення діяльності організації в області якості є вимірювання результативності процесів СУЯ. Так, у п. 9.3.1 ДСТУ ISO 900:2015 зазначено, що найвище керівництво повинне із запланованою періодичністю аналізувати запроваджену в організації СУЯ щоб забезпечувати її постійну придатність, адекватність, результативність і узгодженість з стратегічним напрямом організації. У п. 9.1.2 ДСТУ ISO 900:2015 зазначено, що організація повинна визначати методи отримання, моніторингу та аналізування інформації. Існує кілька спеціалізованих методів для оцінювання результативності СУЯ, одним з таких є "Система збалансованих показників" (СЗП). СЗП дозволяє трансформувати місію й стратегію організації в систему чітко сформульованих цілей, задач і показників, моніторинг яких визначає ступінь реалізації стратегії, тобто результативність системи управління.

Однак, проблема оцінювання результативності й ефективності СУЯ полягає в тому, що оцінці мають підлягати тільки показники, що можна вимірювати кількісно, що не завжди легко організувати та виконувати.

Застосування СЗП для оцінки СУЯ НФаУ дозволить перейти від стратегії до конкретних бізнес-процесів і обґрунтовано застосувати до них відповідні методи удосконалення діяльності. СЗП також дозволяє визначити причинно-наслідкові зв'язки між цілями в області якості та реальними показниками процесів, що характеризують стан досягнення цілей. Завдяки СЗП можна ефективніше визначити заходи й ресурси, встановлювати терміни й розподіляти відповідальність в межах процесів СУЯ. Таким чином, впровадження СЗП у СУЯ НФаУ може мати виражений позитивний ефект завдяки більш об'єктивному оцінюванню результатів поточної роботи та визначенню тактики діяльності в рамках заданої стратегії.