

*Крутських Т.В., Гуртовський А.С.*

*Національний фармацевтичний університет, м. Харків*

**Загальні підходи щодо аналізування з боку керівництва системи управління якістю підприємства**

tvkrut@ukr.net

Лідерство вищого керівництва, його зобов'язання і активне залучення є вирішальним при розробці і підтримці в робочому стані результативної і ефективної системи управління якістю з метою досягнення вигоди для всіх зацікавлених сторін. Всього цього можна добитися, підтримуючи і підвищуючи задоволеність споживачів. При розробці, впровадженні і управлінні системою управління якості (СУЯ) організації керівному складу необхідно керуватися принципами управління якістю, які лежать в основі стандарту ДСТУ ISO 9001:2015.

Для постійного поліпшення діяльності організації вищому керівництву необхідно розглядати проекти прориву, ведучі до зміни процесів, як спосіб поліпшення показників діяльності організації. В ході таких змін керівництву слід робити кроки по забезпеченню ресурсами і інформуванню, необхідні для підтримки функцій системи управління якістю. Результати аналізу даних, отриманих в ході діяльності щодо поліпшення, служать одним з входів для аналізу з боку керівництва з метою забезпечення інформації з вдосконалення діяльності організації. Вищому керівництву необхідно забезпечити, щоб при визначенні областей поліпшення діяльності системи менеджменту якості використовувалися результативні і ефективні методи.

Вхідні дані до процесу аналізу з боку керівництва необхідно перетворити у вихідні дані, що охоплюють не тільки результативність, а ще й ефективність СУЯ. Результати аналізу надають дані, які використовуються при плануванні поліпшення діяльності організації. Для здійснення процесу планування керівництву необхідно систематично аналізувати результати, щоб забезпечити результативність і ефективність процесів організації, тобто забезпечити

ефективну роботу процесу аналізу з боку керівництва, в основі якого лежать дані результатів внутрішніх аудитів. Керівництву необхідно взяти на себе відповідальність за планування якості продукції (якості послуги) організації. Це планування слід направити на визначення процесів, потрібних для результативного і ефективного досягнення цілей і виконання вимог до якості, відповідних стратегії організації.

Вимірювання і контроль задоволеності споживачів базуються на аналізі інформації, пов'язаної із споживачами. Збір такої інформації може бути активним або пасивним. Керівництву треба враховувати, що є багато джерел інформації, пов'язаної із споживачами, і розробити результативні і ефективні процеси збору, аналізу і використання вказаної інформації для поліпшення діяльності організації. Організації слід визначити внутрішні і зовнішні джерела інформації про споживачів і кінцевих користувачів, доступні в письмовій і усній формі.

Стратегічне планування і політика в області якості організації забезпечують основу для постановки цілей в області якості. Вищому керівництву слід розробити цілі, направлені на поліпшення діяльності організації. Організації необхідно постійно контролювати дії щодо поліпшенню своєї діяльності і реєструвати їх здійснення, оскільки це може забезпечити дані для розвитку діяльності.

Таким чином, аналізування з боку керівництва процесів СУЯ може допомогти встановити першопричину існуючих потенційних проблем і, отже, сприяти ухваленню рішень по коригуючим і запобіжним діям, які потрібні для поліпшення.