

Г.В. Костюк*, К.С. Світлична

* ПАТ «Фармак», м. Київ

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

Методичні підходи до оцінювання інтегрованих систем менеджменту на фармацевтичних підприємствах

У сучасних умовах мінливості та динамічності навколишнього соціально-економічного середовища формування стратегії розвитку підприємства має бути орієнтоване на підвищення якості продукції і конкурентоспроможності підприємства, і базуватися на сучасних концепціях, методах і підходах, об'єднуючих у собі світовий досвід.

У вирішенні цих питань, практично всі промислово розвинені країни вступили в новий етап, що характеризується впровадженням та розвитком інтегрованих систем менеджменту (ІСМ), заснованих на узагальненні світового досвіду системного управління якістю, екологією, персоналом, охороною праці та промисловою безпекою, соціальною відповідальністю тощо.

За цих умов нагальним є питання розробки підходів щодо проведення комплексної та всебічної оцінки ІСМ на ФП. При цьому визначальним є обґрунтування основного принципу побудови системи оцінювання ІСМ. Проблеми забезпечення якості, результативності та ефективності діяльності можливо розв'язати лише крізь призму певного балансу інтересів зацікавлених сторін стосовно діяльності ФП. Тому, для ефективного забезпечення функціонування ІСМ на ФП головною метою повинно бути максимально можливе задоволення вимог всіх зацікавлених сторін. Отже, до складу створюваної системи мають бути включені показники, що відбивають виконання вимог всіх сторін, зацікавлених у якісній та ефективній діяльності ФП:

1. Споживачі: якість лікарських засобів (ЛЗ), ціна ЛЗ; асортимент продукції, дисципліна постачань, якість обслуговування;

2. Працівники: стабільність та зростання оплати праці, соціальні гарантії; безпека праці, кар'єрний ріст.

3. Власники: зростання прибутку, окупність інвестицій, збільшення темпів економічного зростання та частки ринку, збереження бізнесу.

4. Постачальники: створення нових робочих місць, безпека виробництва для навколишнього середовища, податкові відрахування до бюджету, збереження енергії та природних ресурсів.

5. Суспільство: створення нових робочих місць, безпека виробництва для навколишнього середовища, податкові відрахування до бюджету, збереження енергії та природних ресурсів.

Наведені вимоги зацікавлених сторін різноманітні і на перший погляд навіть суперечать одна одній. Проте, при детальнішому розгляді, всі ці вимоги взаємопов'язані між собою, і виконання вимог однієї групи неможливе без врахування вимог інших. На підставі проведеного аналізу були визначені причинно-наслідкові зв'язки між чинниками задоволеності різних зацікавлених сторін (рис. 1).

Як видно з рис. 1, досягнення задоволеності однієї зацікавленої групи, багато в чому визначаються перевагами, які можливо отримати від задоволеності інших зацікавлених сторін. При цьому ФП повинне дотримуватися балансу щодо задоволення інтересів всіх зацікавлених сторін, оскільки відсутність уваги до однієї групи інтересів призводить до того, що успіх у співпраці з іншими зацікавленими сторонами стає недосяжним.

Побудова системи оцінки функціонування ІСМ на підставі показників, що відбивають задоволеність вимог зацікавлених сторін, дозволяє, по-перше, відстежувати досягнення головних цілей стратегічних ІСМ, а по-друге, врахувати разом із фінансовими показниками, які багато в чому відбивають інтереси власників, показники нефінансового характеру, які відбивають вимоги споживачів і працівників ФП.

