

- 25 відсотків медичних працівників визначають, що якби вони знову почали свою освіту, вони вибрали б іншу сферу діяльності, ніж медицина;
- лікарі майже вдвічі частіше (від 40,2 відсотка до 23,2 відсотка) незадоволені існуючим розподілом балансу часу між роботою та особистим життям, ніж середньостатистичний працюючий дорослий американець;
- лікарі більш ніж удвічі частіше вчиняють самогубство, ніж населення в цілому;
- гендерна нерівність серед медичних працівників: жінки-лікарі постійно заробляють менше, ніж їхні колеги-чоловіки, незважаючи на подібний рівень клінічної або академічної продуктивності.

Тому в наші буремні часи епідемій та війн для керівника медичного закладу постає дуже гостре питання адекватного управління персоналом та побудови ефективної системи мотивації співробітників до праці.

Як показали проведені дослідження, ефективним заходом щодо удосконалення системи мотивації медичного персоналу є впровадження системи КРІ – ключових показників ефективності, які використовуються для спостереження, аналізу, оптимізації та формування стратегічних цілей ЗОЗ і оцінювання внеску конкретного працівника в їх реалізацію. Впровадження системи КРІ робить діяльність ЗОЗ більш зрозумілою і прозорою для персоналу і є важелем для ефективного контролю якості медичних послуг, які надаються пацієнтам.

Отже, КРІ виконують такі функції:

- ✓ орієнтують персонал ЗОЗ на досягнення стратегічних цілей;
- ✓ дозволяють об'єктивно оцінювати роботу кожного співробітника і структурного підрозділу;
- ✓ підвищують відповідальність кожного співробітника за свою ділянку роботи;
- ✓ надають керівництву інформацію для аналізу «вузьких» місць у ЗОЗ;
- ✓ дозволяють оцінювати характер впливу того чи іншого процесу у ЗОЗ на загальні результати діяльності тощо.

Висновки. Проведені дослідження висвітлили актуальність впровадження сучасних підходів, зокрема системи КРІ, для удосконалення системи мотивації персоналу ЗОЗ, що сприятиме більш ефективному використанню потенціалу працівників і підвищенню залученості персоналу щодо реалізації стратегії закладу, а також підвищенню якості надання медичної допомоги населенню.

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЛОГІСТИЧНИХ ПРОЦЕСІВ У ФАРМАЦЕВТИЧНИХ КОМПАНІЯХ

Живиця Є. А.

Науковий керівник: Лісна А. Г.

Національний фармацевтичний університет, Харків, Україна

eva.zhyvitsa4444@gmail.com

Вступ. Одним із найважливіших інструментів підвищення конкурентоспроможності вітчизняних фармацевтичних компаній (ФК) на міжнародному ринку є забезпечення високої якості фармацевтичної продукції, що може бути досягнуто або за рахунок інвестицій у нові

технології, або, що є більш реалістичним для українських ФК, за рахунок удосконалення організації виробництва та управлінської системи. Відповідно до положень TQM (Загальне управління якістю) акцент робиться на підвищення якості на всьому життєвому циклу фармацевтичної продукції для максимально повного задоволення запитів клієнтів.

Мета дослідження. Розкриття теоретичних аспектів якості логістичних процесів у ФК та визначення основних форм інтеграції компаній для покращення діяльності.

Матеріали та методи: абстрактно-логічний; монографічний і системного аналізу, порівнянь тощо.

Результати дослідження. Якість — сукупність характеристик об'єкта, що стосуються здатності його задовільнити обумовлені і передбачувані потреби споживача (ISO 8402:1994 «Управління якістю і забезпечення якості. Словник»).

Проблеми управління якістю в компаніях розглядалися в роботах Е. Демінга, Б. Кросбі, Дж. Джурана та ін. На їх ідеях базуються кілька міжнародних стандартів систем управління, еволюція яких схематично представлена на рис. 1.



Рис. 1 Еволюція стандартів управління якістю

Аналіз наведеної схеми дозволяє зрозуміти: систему управління якістю (СУЯ) та стандарти, які їх постійно описують, розвиваються, що забезпечує враховування внутрішніх і зовнішніх чинників функціонування бізнесу, які постійно змінюються.

СУЯ розробляється з урахуванням конкретної діяльності ФК та забезпечує проведення певної політики в досягненні поставлених цілей. СУЯ фармацевтичної продукції – це спосіб організації ефективної взаємодії керуючих і виконавчих підрозділів та конкретних осіб, які беруть участь у створенні, виготовленні, використанні і обслуговуванні фармацевтичної продукції з метою надання їй властивостей, що забезпечують задоволення певних потреб і запитів споживання при мінімальній витраті всіх ресурсів та засобів.

На сьогоднішній день проблеми розвитку логістичних послуг ФК актуальні в сучасних ринкових умовах з низки причин: висока функціональна залежність від постачальників, істотна значущість фактору вибору постачальника для споживача та забезпечення довгострокових конкурентних переваг для виробника фармацевтичної продукції.

Одним із напрямків їх вирішення є побудова ефективних систем логістичного сервісу, що забезпечують утримання високих позицій на фармацевтичному ринку та довіру споживачів.

Велике значення управління якістю логістичних послуг ФК має встановлення системи показників оцінки рівня якості сервісу. Зазвичай рівень якості обслуговування співвідноситься зі ступенем досконалості виконання основних логістичних функцій (операцій):

- в управлінні замовленнями – це точність виконання параметрів замовлення, точність та своєчасність прийому та обробки замовлень клієнтів, швидкість передачі замовлень тощо;
- у транспортуванні – надійність доставки (своєчасність доставки вантажу конкретному споживачеві, збереження вантажу, виконання інших умов доставки), стабільність виконання перевезення «точно в строк» тощо;
- у складуванні та вантажопереробці — збереження вантажу при зберіганні, повнота та точність виконання операцій вантажопереробки, час комплектації замовлення тощо.

У сучасних умовах розвитку існують наступні форми інтеграції вітчизняних ФК для оптимізації роботи інтегрованої системи якості:

1. Неформальні угоди ФК про спільне здійснення удосконалення якості, а також у всіх професійних напрямках. Переваги: гнучкість і відсутність фінансово-господарських зобов'язань. Недоліки: будь-яка із сторін може припинити співпрацю без попередження в будь-який час.

2. Формальні угоди ФК з письмовими договорами, установленим дійсно з законодавством України, що встановлюють зобов'язання кожної із сторін – форми об'єднань компаній. Як господарські об'єднання, так і державні (комунальні) господарські об'єднання існують в певних організаційно-правових формах. Переваги: детальна вказівка характеристик співпраці, тобто кожна сторона чітко знає о власних завданнях. Недоліки: втрата гнучкості і необхідність працювати в невігідних економічних та інших умовах.

3. Утворення стратегічного союзу або партнерства. Основою для утворення таких союзів є взаємовигідна спільна робота ФК у минулому, коли у підприємств з'являється упевненість, що ніхто з них не зможе виграти, якщо почне взаємодіяти з іншими партнерами.

Стратегічні союзи передбачають довгострокові зобов'язання сторін, які гарантують майбутню співпрацю між бізнес-партнерами. Ця стабільність дозволяє ФК інвестувати кошти у вдосконалення своєї фармацевтичної продукції.

4. Логістична мережа – об'єднання логістичних систем ФК, взаємозв'язаних між собою логістичними потоками в рамках системи інтеграції тощо.

Висновки. На підставі вищевикладеного слід зазначити, що механізм управління якістю логістичних процесів у ФК спрямований на підвищення ефективності діяльності шляхом поліпшення, передусім, її організації. Цей механізм дозволяє забезпечити умови, що сприяють отриманню позитивних економічних результатів діяльності ФК в сучасних умовах. Впровадження інтегрованої СУЯ сприяє підвищенню якості в цілому роботи ФК, і є оптимальним інструментом удосконалення логістичної діяльності, отримання синергетичного ефекту і економії усіх видів ресурсів.

Удосконалення управління якістю логістичних процесів передбачає використання вимог загальних вимог логістики та логістичного сервісу; перейняття передового опиту зарубіжних країн; побудову інтегрованої СУЯ згідно міжнародним та державним стандартам якості; використання сучасних логістичних концепцій, підвищення професійної підготовки менеджерів на тренінгах, курсах підвищення кваліфікації тощо.