

повно задовольняє його потреби, створити основу для довгострокових ділових відносин із замовником.

Висновки. Процес збуту є важливим елементом СУЯ, без належного функціонування якого неможлива успішна і тривала діяльність підприємства.

УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ В ФАРМАЦЕВТИЧНІЙ КОМПАНІЇ

Кобзар Я.О.

Науковий керівник: Лісна А.Г.

Національний фармацевтичний університет, Харків, Україна

yezjf@nuph.edu.ua

Вступ. Інтеграційно-трансформаційні процеси, що відбуваються в українській економіці, висока конкуренція, тиск кризових факторів, висока непередбачуваність змін у зовнішньому середовищі вимагають від вітчизняних фармацевтичних компаній (ФК) постійного пошуку нових, більш ефективних методів управління. Нові методи управління мають бути спрямовані на зміцнення конкурентних переваг ФК на ринку та стабільну діяльність компанії у стратегічній перспективі.

Отже, одним із найбільш проблемних місць є завдання переорієнтації ФК на високотехнологічну модель удосконалення та розвитку бізнес-процесів. Формування концепції удосконалення управління бізнес-процесами ФК дає змогу знайти шляхи оптимізації її діяльності (економічної ефективності) з урахуванням специфіки управління на перспективу.

Мета дослідження полягає у формуванні практичних рекомендацій щодо концепції удосконалення управління бізнес-процесами ФК.

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

Результати дослідження. Дослідження показали, що застосування процесного підходу в управлінні ФК дає змогу знизити витрати і підвищити якість фармацевтичної продукції, отримати необхідну інформацію про поточний стан ведення бізнесу. Керівництво отримує унікальну можливість приймати своєчасні і стратегічно правильні рішення щодо подальшого існування ФК. Основою процесного управління є бізнес-процеси.

Як свідчить вітчизняна практика, у ФК переважають бізнес-процеси аналітичного та технологічного характеру, тому основними критеріями декомпозиції бізнес-процесів повинні бути такі критерії, як аналіз, ресурси та продукт.

Встановлено, що управлінська діяльність у ФК на підставі процесного підходу є безперервним виконанням комплексу певних взаємопов'язаних між собою видів діяльності і загальних функцій управління. Однак виконання окремих робіт і функцій управління також розглядається у вигляді процесу, тобто загальний процес є сукупністю взаємопов'язаних безперервно виконуваних дій, що перетворюють входи ресурсів у відповідні виходи – результати.

Фахівці у сфері процесного управління виділяють такі основні переваги використання процесного підходу: високий мотиваційний складник; зниження навантаження на керівників, оскільки відповідальність розподіляється між власниками процесів; висока гнучкість і адаптивність системи управління, зумовлені здатністю системи до саморегулювання і природною орієнтацією на споживача; висока динамічність системи та її внутрішніх процесів, зумовлена

сильною вертикальною інтеграцією ресурсних потоків і загальною зацікавленістю в підвищенні швидкості обміну ресурсами; висока прозорість системи управління, а також спрощення процедур координації, організації і контролю; можливість глибокої комплексної автоматизації.

В умовах високої невизначеності зовнішнього середовища ФК для швидкої адаптації до різних змін необхідно оптимально використовувати власні ресурси і підвищувати якість бізнес-процесів. Таким чином, необхідне проведення постійного аудиту всіх бізнес-процесів ФК і проведення їх ранжування за ступенем впливу на господарську діяльність Ф.

Оптимізація бізнес-процесів є необхідним інструментом забезпечення ефективності діяльності ФК в сучасних умовах глобалізації та європейського прагнення України. Все це повинно сприяти підвищенню якості продукції ФК з метою повного задоволення вимог споживачів. Тому вважаємо за доцільне запропонувати концепцію удосконалення управління бізнес-процесами ФК, яка заснована на гіпотезі, що ефективне управління бізнес-процесами ФК передбачає їх постійне поліпшення й оптимізацію. Таким чином, дуже важливим є формування концепції удосконалення управління бізнес-процесами ФК. Під час розроблення концепції удосконалення управління бізнес-процесами ФК, були сформовані цілі процесу, такі як: мінімізація ресурсів; скорочення витрат робочого часу; підвищення продуктивності праці; підвищення якості продукції; оптимізація організаційної структури управління, скорочення функцій тощо.

Були доповнені принципи удосконалення управління бізнес-процесами ФК: мінімальна кількість учасників процесу; єдиний контроль за бізнес-процесом; паралельне виконання управлінських функцій; типізація процесів; спрощення процесів: зниження кількості входів, об'єднання робіт; підвищення автономності бізнес-процесів за допомогою розширення децентралізації з одночасним поглибленням централізації обміну інформацією; усунення розривів у технологічному ланцюгу; створення максимального числа можливих варіантів проходження процесу тощо.

Дослідженнями встановлено, що нині є декілька інноваційних підходів до управління бізнес-процесами: впровадження систем менеджменту якості, бенчмаркінг бізнес-процесів, методологія безперервного удосконалення бізнес-процесів BPI (Business Process Improvement), реінжиніринг бізнес-процесів, поєднання функціонального і процесного підходів. У ФК доцільно використовувати також технологію безперервного вдосконалення бізнес-процесів BPI, яка спрямована на оптимізацію організації виробництва й управління шляхом постійного якісного удосконалення бізнес-процесів за рахунок забезпечення повноти і точності їх реалізації, а також автоматизації функцій управління.

Управління бізнес-процесами в умовах змін ринкового середовища вимагає від керівників процесів своєчасно виявляти проблемні, нерентабельні процеси і здійснювати їх якісне перетворення шляхом поділу великих і складних процесів на більш дрібні або, навпаки, об'єднання декількох невеликих процесів в один великий.

Керівник процесу повинен швидко реагувати на вимоги часу і розробляти нові адаптовані процеси, замінюючи за необхідності старі, які не відповідають потребам кінцевого споживача і не забезпечують досягнення бажаної результативності.

Таким чином, удосконалення управління бізнес-процесами ФК дасть змогу сформувати цілий блок стратегічних переваг, який буде сприяти раціональному використанню виробничого потенціалу, зростанню конкурентоспроможності й ефективності виробничо-збутової діяльності, а також підвищенню якості систем менеджменту.

Висновки. Запропонована концепція удосконалення управління бізнес-процесами ФК, яка заснована на гіпотезі, що ефективне управління бізнес-процесами організації передбачає їх постійне поліпшення й оптимізацію. Оптимізація бізнес-процесів є необхідним

інструментом забезпечення ефективності діяльності ФК в сучасних умовах глобалізації та європейського прагнення України. Все це повинно сприяти підвищенню якості продукції і послуг ФК з метою повного задоволення вимог споживачів.

ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОЦЕСУ ПРИЙМАННЯ ЛІКАРСЬКИХ ЗАСОБІВ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ДІЯЛЬНОСТІ МЕРЕЖІ АПТЕК

Колодочка О.В.

Науковий керівник: Ткаченко О.В.

Національний фармацевтичний університет, Харків, Україна

olgamir1997@gmail.com

Вступ. У сучасному фармацевтичному секторі важливо ретельно контролювати процеси приймання та зберігання лікарських засобів в аптеках. Діяльність аптекних мереж має бути орієнтована на забезпечення якісної та безпечної медичної продукції для кінцевих споживачів. Недоліки у цих процесах можуть мати серйозний вплив на ефективність діяльності мережі аптек.

Мета дослідження. Це дослідження має на меті провести комплексний аналіз впливу недоліків у процесі приймання лікарських засобів на функціонування та ефективність діяльності аптек мережі "911". Дослідження спрямоване на виявлення ключових проблемних аспектів, що виникають у зв'язку з недоліками у цих процесах, та розробку рекомендацій для поліпшення ситуації.

Матеріали та методи. Дослідження базується на опитуванні спеціалістів фармацевтичного сектору.

Результати дослідження. При проведенні опитування серед 64 фармацевтів аптекної мережі, виявили недолік, щодо оформлення претензій, процес є важливим етапом для забезпечення ефективного та систематичного вирішення проблем у процесі приймання товару в аптекній мережі. Результати опитування щодо ефективності та якості процесу приймання товару фармацевтами наведені у таблиці.

Таблиця 1. Оцінка ефективності процесу приймання товару

Критерії	Кількість респондентів (%)	Середній бал
Ефективність процесу приймання товару	57	4,2
Частота виникнення проблем	42	3,8
Складність документації	46	2,8
Ресурси і підтримка	35	3,6
Якість комунікацій	75	3,6
Загальне задоволення	63	3,8

Згідно з таблицею опитування, маємо такі результати:

- 57% фармацевтів оцінили ефективність процесу на 4 або 5 по шкалі від 1 до 5. Середній бал: 4.2.
- Частота виникнення проблем: 42% фармацевтів стикаються з проблемами "часто" або "дуже часто" (оцінка 4 або 5). Середній бал: 3.8.
- Складність документації: 46% фармацевтів вважають організацію документації "дуже складною" (оцінка 4 або 5), а інші 54% вважають її менш складною (оцінки 1-3). Середній бал: 2.8.