

Лукашук О. В., Малініна Н. Г.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна

Процес «Планування» системи управління якістю: запобіжні та коригувальні заходи як ключові елементи ефективності

olukashuk.max@gmail.com

Вступ. В сучасних умовах розвитку організацій важливим аспектом є забезпечення високої якості продуктів та послуг. Система управління якістю (СУЯ) є інструментом, що дозволяє організаціям досягати своїх цілей шляхом впровадження запобіжних і коригувальних заходів. Це особливо актуально в умовах швидких змін на ринку та підвищених вимог споживачів. Запобіжні заходи спрямовані на попередження можливих проблем, тоді як коригувальні заходи необхідні для виправлення вже виявлених невідповідностей.

Мета дослідження. Метою роботи є розкриття процесу «Планування» СУЯ в організації шляхом детального опису запобіжних і коригувальних заходів, їх значення та впливу на загальну ефективність.

Матеріали та методи. Для досягнення поставленої мети використовувалися такі методи: теоретичного узагальнення і ретроспективного аналізу (для вивчення змін у настановах ISO. Особливо ISO 9001:2015, який містить вимоги до СУЯ, включаючи планування, запобіжні та коригувальні дії); таксономічний аналіз; логіко-змістовний підхід до формування проблеми, системний і статистичний методи; кабінетні та польові дослідження.

Отримані результати. Досліджено, що СУЯ включає декілька етапів: планування, впровадження, контроль, аналіз та поліпшення. Запропоновано основні етапи впровадження СУЯ для ТОВ «МСД Україна»: Перший етап: аналіз поточного стану. Оцінка існуючої СУЯ та визначення ключових процесів. Розглянуто два процеси: підписання договорів та проведення оплат та побудовано Process Maps (карти процесів). Другий етап: визначення цілей. Постановка цілей щодо покращення якості, які мають бути досягнуті в зазначений термін. Третій етап: розробка плану дій. Визначення потрібних

ресурсів, термінів виконання та відповідальних осіб. Четвертий етап: запобіжні заходи. Впровадження дій, спрямованих на те, щоб уникнути помилок та затримок (наприклад, навчання персоналу, модернізація обладнання, розробка програмного забезпечення). Досліджено, що для покращення якості підготовки договорів вирішили використовувати програмне забезпечення Microsoft Word. Функція створення шаблонів у Word дозволить стандартизувати документи, що забезпечить їх однорідність і зменшить ймовірність виникнення помилок. Для вдосконалення процесу проведення оплат запропоновано створення спеціалізованого програмного забезпечення, яке буде адаптоване під потреби організації. Це дозволить значно підвищити ефективність роботи команди, зменшити ймовірність помилок, а також спростити процеси управління документацією. Запропоновано створити комплексну програму навчання персоналу, що охоплюватиме всі аспекти діяльності організації – від стандартних операційних процедур (СОП) та допоміжних робочих матеріалів (Job Aids) до курсів з використання CRM-систем, облікових програм та інструментів для статистичного аналізу, моніторингу процесів та здійснення платежів. За кожний відвіданий курс, після успішного складання тестів, співробітник буде отримувати сертифікат про отримані знання. Курси мають бути обов'язковими. П'ятий етап: коригувальні заходи. Реакція на виявлені невідповідності шляхом визначення причин їх виникнення і розробки дій для їх усунення. Шостий етап: моніторинг та оцінка. Постійний моніторинг діяльності щодо забезпечення якості, аналіз результатів і вжиття заходів для покращення. Сьомий етап: оновлення документів. Актуалізація політики та процедур управління якістю на основі отриманих даних і зворотного зв'язку від споживачів.

Висновки. Реалізація запропонованих заходів у процесі «Планування» забезпечить підвищення ефективності СУЯ, зміцнить стійкість ТОВ «МСД Україна» до зовнішніх викликів і підвищить її конкурентоспроможність на ринку.