

# ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КОКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ КЛИНИКИ ПЛАСТИЧЕСКОЙ ХИРУРГИИ

Казакова В.С.

Национальный фармацевтический университет,

г. Харьков, Украина

[kazakova\\_10@i.ua](mailto:kazakova_10@i.ua)

Предоставление косметологических услуг по эстетической и реконструктивной хирургии в Украине на данный период осуществляют порядка 100 косметологических клиник, и является востребованным практически для всех возрастных категорий населения.

Однако только 10% от общего числа косметологических учреждений по состоянию на декабрь 2015 года имеют сертификат соответствия международным стандартам ISO.

Данный факт существенно ограничивает качество процесса предоставления косметологических услуг и, как следствие, негативно сказывается на востребованности клиники у потенциальных клиентов и ее конкурентоспособности в целом.

Целью данного исследования явилось создание системы управления качеством в клинике пластической хирургии в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001: 2015.

В качестве основных материалов исследования была изучена отечественная и международная законодательная база в сфере косметологической деятельности, проанализирована протокольная документация учреждения в сфере кадровой политики, регламентации его управленческой и профессиональной деятельности.

На основании результатов анализа основных материалов исследования на соответствие требованиям международного стандар-

та ISO 9001: 2015 был установлен спектр несоответствий в деятельности организации в сфере управления качеством, для устранения которых была разработана блок-схема процессов деятельности клиники, определены потенциальные риски процессов и предложены решения по их минимизации.

В качестве индикаторов деятельности учреждения разработаны критерии оценки процессов, а также система мониторинга их результативности.

Результатом оценки организационной деятельности учреждения на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001:2015 явилось создание алгоритма взаимодействия персонала по усовершенствованию внутрикорпоративной системы управления качеством предоставляемых косметологических услуг и интегрирование ее в деятельность учреждения.

Оптимизирована организационная структура учреждения в соответствии с требованиями ISO 9001:2015, разработана матрица ответственности и план мероприятий по повышению уровня профессиональной подготовки сотрудников, а также система внутреннего аудита.

В представленной программе по разработке и внедрению системы управления качеством в деятельность предприятия, определены стратегические цели и тактические задачи его деятельности, а также представлены перспективные планы развития учреждения.