

УДК 658.149:629(045)

Леся Костюченко, к. е. н.

*(доцент кафедри «Менеджмент організацій і логістики»,
Державний економіко-технологічний університет транспорту)*

Ольга Кошова

*(студентка факультету «ЕіМ», спеціальності «Менеджмент організації і адміністрування»,
Державний економіко-технологічний університет транспорту)*

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСТАВОК ФАРМАЦЕВТИЧНОЇ ПРОДУКЦІЇ

У даній статті розглянуто основні аспекти й фактори, які впливають на якість продукції. Особливу увагу приділено вивченню базових принципів, на яких ґрунтується управління якістю. Визначено і проаналізовано проблеми ефективності впровадження систем управління якістю на фармацевтичному підприємстві й окреслено основні напрями щодо удосконалення цього процесу.

Ключові слова: якість, управління якістю, система якості поставок, фармацевтична продукція.

В данной статье рассмотрены основные аспекты и факторы, влияющие на качество продукции. Особое внимание уделено изучению базовых принципов, на которых основывается управление качеством. Определены и проанализированы проблемы эффективности внедрения систем управления качеством на фармацевтической предприятии и намечены основные направления по совершенствованию этого процесса.

Ключевые слова: качество, управление качеством, система качества поставок, фармацевтическая продукция.

Постановка проблеми. У сучасних умовах функціонування фармацевтичного ринку успіх підприємств, які виготовляють товари або надають послуги, оцінюється за рівнем задоволення потреб суспільства при мінімізації витрат. В умовах високого рівня конкуренції головним стимулом придбання фармацевтичної продукції і одним із найголовніших факторів конкурентоспроможності підприємства-виробника є якість його товару.

Як показує досвід, стан управління якістю на сучасних вітчизняних підприємствах не повною мірою відповідає сучасним вимогам. Українська продукція є недостатньо конкурентоспроможною на зовнішніх ринках, у тому числі й через низький рівень відповідності її якості міжнародним стандартам.

© Костюченко Л. В., Кошова О. І., 2014

Це обумовлює не лише невисокі прибутки вітчизняних підприємств від зовнішньоекономічної діяльності, але й не найкращий імідж держави на світовому ринку взагалі. Таким чином проблема розробки і впровадження дієвих і ефективних методів управління якістю набуває важливого значення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема підвищення ефективності управління якістю набула ґрунтовного дослідження у працях таких вітчизняних і зарубіжних науковців як: Арістова О. В., Брагіна Ю. Б., Вакуленко А. В., Воронкова О. Г., Герасимова В. Г., Демінга Е., Джуран Дж., Длугопольського О. В., Ісікави К., Кросбі Ф., Макогон Ю. В., Феигенбаум А. і ін. Враховуючи наявність значної кількості наукових публікацій, ряд теоретичних, методологічних і методичних питань стосовно управління якістю продукції на підприємства *актуальною* залишається потреба проведення додаткових досліджень.

Мета статті є дослідження концепції ефективної системи управління якістю поставок фармацевтичної продукції на рівні підприємства і особливостей її впровадження.

Виклад основного матеріалу дослідження. В процесі діяльності підприємства, які займаються дистрибуцією фармацевтичної продукції, в умовах ринкової економіки одним з найголовніших внутрішніх факторів розвитку підприємницьких структур виступає якість. Вона є одним із найважливіших чинників підвищення прибутку організації, адже направлена на задоволення вимог споживачів, які диктують умови на фармацевтичному ринку. Саме через присутність потужного конкурентного середовища в умовах ринкової економіки підприємства мають приділяти більше уваги до проблем якості. Таким чином, керівництво багатьох підприємств зіштовхнулося з необхідністю запровадження ефективної системи управління якістю постачання. Вона виступає засобом досягнення конкурентоспроможності, завоювання довіри до продукції у споживача.

Можна навести немало визначень, які були запропоновані різними вченими у процесі вивчення поняття «якості». Проте, оскільки поняття «якості» має безліч аспектів (філософський, соціальний, економічний, правовий і ін.), то в кожному визначенні преважає один з його аспектів і жодне з визначень не володіє необхідною повнотою і точністю [5, с. 18]. Ми пропонуємо визначати якість як ступінь відповідності певних характеристик об'єкта вимогам споживачів, адже в ринковій економіці вимоги до продукції визначаються саме споживачами.

Відомо, що якість фармацевтичної продукції залежить від значної кількості факторів, які об'єднано в 4 групи: технічні, організаційні, економічні і суб'єктивні. Так, до технічних факторів належать: конструкція, технологія виготовлення, засоби технічного обслуговування і ремонту, технічний рівень бази проектування, виготовлення, експлуатації і ін.

До організаційних факторів належать: розподіл праці, спеціалізація, форми організації виробничих процесів, ритмічність виробництва, форми і методи контролю, транспортування, зберігання, експлуатація і ін.

Цим факторам, на жаль, не приділяється стільки уваги, скільки технічним. Ось чому дуже часто добре спроектовані і виготовлені вироби внаслідок поганої організації виробництва, транспортування, експлуатації і ремонту достроково втрачають свою високу якість.

Економічними факторами є: ціна, собівартість, форми і рівень зарплати, рівень витрат на технічне обслуговування і ремонт, ступінь підвищення продук-

тивності суспільної праці і ін. Економічні фактори особливо важливі при переході до ринкової економіки. Їм властиві одночасно контрольні-аналітичні і стимулюючі властивості. До перших належать такі, що дозволяють оцінити витрати праці, засобів, матеріалів на досягнення і забезпечення певного рівня якості виробів. Дія стимулюючих факторів призводить як до підвищення рівня якості, так і до його зниження[1, с. 22].

Суб'єктивні фактори. В забезпеченні якості фармацевтичної продукції значну роль відіграє людина з її професійною підготовкою, фізіологічними й психологічними особливостями, які по-різному впливають на розглянуті вище фактори. Від професійної підготовки людей, які зайняті проектуванням, виготовленням і експлуатацією виробів, залежить рівень використання технічних можливостей. Але якщо у процесі функціонування технічних факторів роль суб'єктивних слабшає, тому що на цій стадії процес проходить з використанням сучасної техніки і технології, яка максимально звільняє технологічний процес від участі людини, то в організаційних факторах суб'єктивний елемент відіграє вже значну роль, особливо коли мова заходить про форми і способи експлуатації виробів[1, с. 23]. На основі виконаного аналізу факторів, побудуємо схему впливу на сферу дистрибуції фармацевтичної продукції в Україні (рис. 1). Нижче приведено низка загальних принципів, на яких ґрунтується менеджмент якості (рис. 2).

Дані принципи є невід'ємною частиною успішного функціонування підприємства загалом і в сфері управління якістю фармацевтичної продукції зокрема. Однак їх одночасне застосування потребує безперервного контролю і вдосконалення діяльності підприємства, вчасного реагування на зміни в зовнішньому середовищі.

Ще одним важливим елементом, який має міститися в політиці підприємства – це розподіл відповідальності і обов'язків між керівниками і підрозділами у межах системи управління якістю. Він може включати в себе як персональну відповідальність кожного окремого працівника за забезпечення якості, так і відповідальність і обов'язки певного підрозділу.

Важливо пов'язати проблему покращення якості з вирішенням задач зростання ефективності суспільного виробництва, досягнення найкращих кінцевих результатів. Це дає можливість розглядати проблему якості продукції з точки зору особливостей сучасного етапу розвитку ринкових відносин і орієнтації фармацевтичної продукції на світовий рівень.

Таким чином, управління якістю поставок фармацевтичної продукції на рівні підприємства включає поєднання і рівноцінне врахування всіх факторів, описаних вище, в процесі виготовлення і доставки фармацевтичної продукції.

Значним досягненням в сфері забезпечення високого рівня якості і конкурентоспроможності постачання фармацевтичної продукції за останні роки стало впровадження на підприємствах системи загального управління якістю Total Quality Management (TQM). Дана концепція охоплює всі структури підприємства, всі види виробничої діяльності і направлена на використання матеріальних (технічних) і людських ресурсів для найбільш ефективного задоволення потреб споживачів, суспільства і співробітників підприємства.

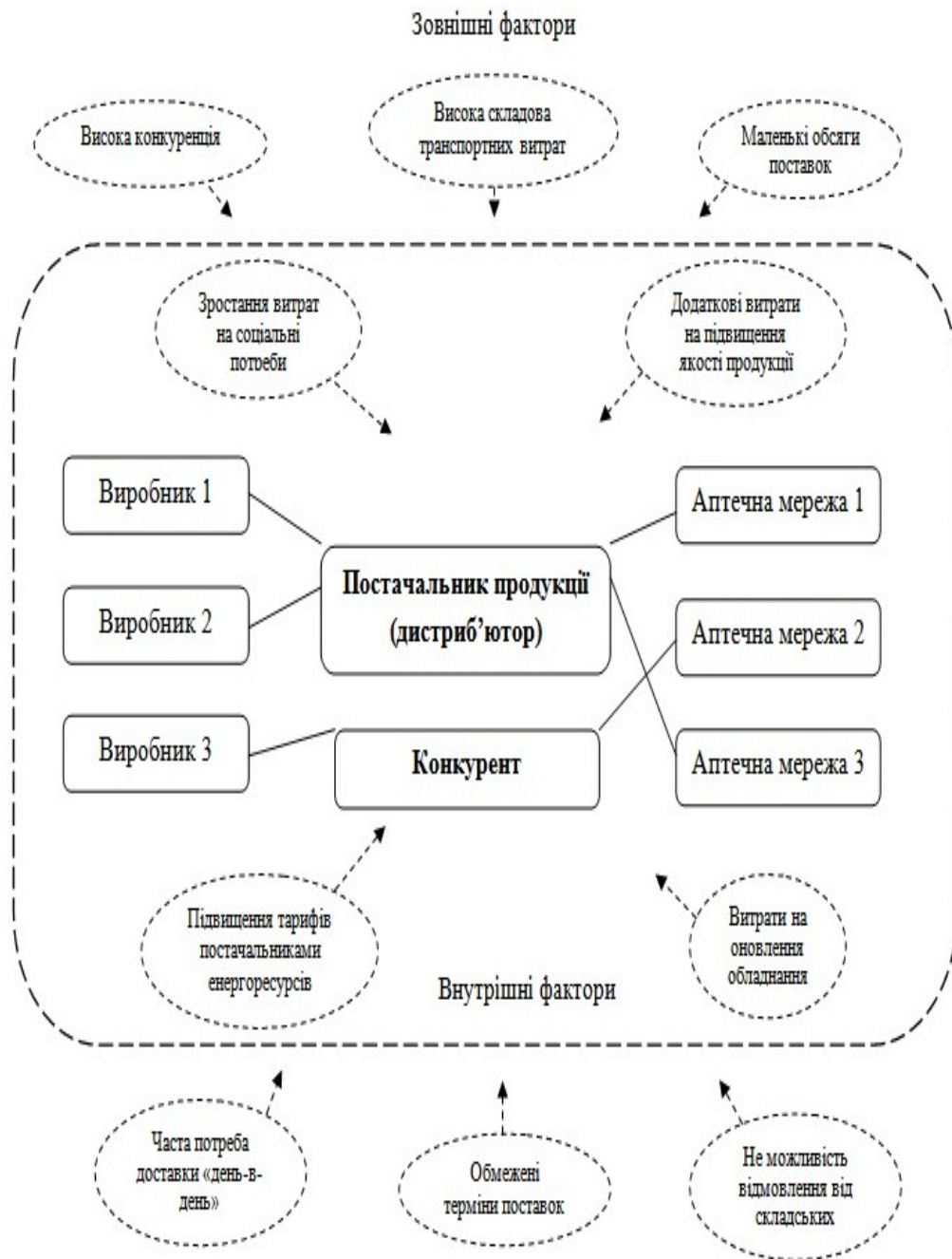


Рис. 1. Схема впливу на сферу дистрибуції фармацевтичної продукції в Україні
Джерело: власна розробка



Рис. 2. Сучасні принципи менеджменту якості

Джерело: [4]

Концепція TQM може бути використана компаніями-постачальниками фармацевтичної продукції і, як показує міжнародний досвід, сприяє підвищенню якості результатів трудової діяльності і поліпшенню фінансових показників. На підставі концепції TQM може бути побудована система якості [2, с. 412]. TQM заснована на міжнародних стандартах в галузі управління якістю серії ISO 9000, ISO 14000, ISO 10000 і ін. (усі перераховані стандарти прийняті як державні стандарти України).

Із практики застосування міжнародних стандартів серії ISO 9000 в Україні відомо, що в 80% випадків їх впровадження не приносить очікуваного результату [3, с. 174]. Причинами цього можуть бути:

- впровадження вимог стандарту ISO 9000 лише формально, з метою сертифікації; при цьому система менеджменту якості може не відповідати вимогам стандарту;
- відсутність у самому стандарті ISO 9000 конкретних вимог до функціонування системи менеджменту якості;
- необізнаність управлінської ланки і працівників підприємства в питаннях філософії якості.

Необхідно врахувати, що стандарти ISO 9000 вимагають взаємозв'язку системи якості зі всіма видами діяльності підприємства. Її дія має розповсюджуватися на всі процеси і етапи життєвого циклу продукції, починаючи з первинного виявлення потреб ринку і до кінцевого задоволення встановлених потреб. Немає сенсу впроваджувати системи управління якістю без повної і дійсної їх інтеграції у весь процес виробництва і діяльності підприємства.

Для задоволення потреб споживачів система управління якістю має функціонувати на основі наукових принципів, головним з яких є взаємодія з усіма системами менеджменту на фармацевтичному підприємстві, будучи невід'ємною і органічною складовою всієї системи управління підприємством.

Отже, цілі, які стоять перед системою управління якістю, мають визначатися з орієнтацією на всі стадії життєвого циклу об'єкту управління в системі управління якістю, бути пов'язаними з усіма іншими цілями підприємства і не перечити їм, враховувати характерні особливості і зовнішні і внутрішні фактори виробництва, які властиві певному підприємству, його систему управління тощо. Без врахування цих факторів створена система управління якістю не буде ефективною.

Висновки і пропозиції. Якість системи постачання фармацевтичної продукції має значний вплив на забезпечення конкурентоспроможності логістичних учасників даного сектору ринку. За допомогою ефективного функціонування системи управління якістю, що призведе до поліпшення якості продукції, товаровиробник може зайняти домінуючі позиції на ринку.

Таким чином, процес проектування системи управління якістю є складним і трудомістким завданням, яке доцільно здійснювати поетапно. Як показують дослідження досвіду провідних компаній – постачальників фармацевтичної продукції, спроектована TQM не завжди забезпечує суттєве підвищення якості і конкурентоздатності продукції, незважаючи на затрачені значні фінансові ресурси. Однією з головних причин недієздатності таких систем є недостатня кваліфікація персоналу, відповідального за її проектування і функціонування, невідповідність її сучасним реаліям діяльності на зовнішніх ринках, небажання керівної ланки підприємства звертати увагу на важливість ефективною системи управління якістю і її взаємозв'язок із збільшенням прибутків підприємства у перспективі. Тому вважаємо, що при впровадженні ефективною системи управління якістю на підприємстві важливо інтегрувати її в загальну систему управління підприємством, без відриву від інших систем менеджменту. Лише за виконання цих вимог підприємство відчує вдосконалення власної діяльності, отримає змогу покращити свої позиції на ринку і прихильність споживачів, на задоволення потреб яких і направлена діяльність підприємства.

ЛІТЕРАТУРА

1. Шаповал М. Л. Менеджмент якості: Підручник. – К. : Т-во «Знання» ЛПЦЦ, 2003. – 475 с.
2. Михайловська О. В. Операційний менеджмент : навч.-метод. посіб. для самостійного вивч. дисципліни / О. В. Михайловська. – К. : Кондор, 2008. – 549 с.
3. Пономарьов С. В. Управління якістю продукції. Інструменти і методи менеджменту якості / С. В. Пономарьов і ін. – М. : РІА «Стандарти і якість», 2005. – 248 с.
4. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології і управління якістю / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко. – К. : КНТЕУ, 2001. – 445 с.
5. Менеджмент качества и обеспечение качества продукции на основе международных стандартов ИСО / Свиткин М.З., Мацута В.Д., Рахлин К.М. – СПб.: Изд-во СПб карто фабрики ВСЕГЕИ, 1999. – 403 с.

*Lesia Kostiuchenko, PhD in Economics,
Associate Professor of the Department of Management and Logistics, State
Economic and Technological University of Transport
Olha Koshova, Student of the faculty «EM», speciality «Management and
Administration», State Economic and Technological University of Transport*

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF PHARMACEUTICAL PRODUCTS SUPPLY

This article describes the main aspects and factors that affect product quality. Particular attention is paid to the basic principles of the quality management system. Problems of effectiveness of implementation of quality management systems in the enterprise have been identified and analyzed and the main directions for improving this process are outlined.

In the process of the company engaged in distribution of pharmaceutical products in a market economy, quality is served as one of the most important internal factors of businesses. It is one of the most important factors in increasing profit organizations, as directed on satisfaction of consumers who dictate the terms of the pharmaceutical market. Because of the presence of a strong competitive environment in a market economy, enterprises should pay more attention to quality problems. Thus management of many companies faced with the need to establish an effective quality management system supply. It is a means of achieving competitiveness and to gain confidence in the consumer products.

Keywords: quality, quality management, system of deliveries quality, pharmaceutical products.

REFERENCES

1. *Shapoval M.L.* Menedzhment yakosti: Pidruchnyk. – K. : T-vo « Znannya» LShchShch, 2003. – 475 s.
2. *Mykhaylovs'ka O. V.* Operatsiynny menedzhment : navch.– metod. posib. dlya samostiynoho vyvch. dystsypliny /O. V. Mykhaylovs'ka. – K. : Kondor, 2008. – 549 s.
3. *Ponomar'ov S. V.* Upravlinnya yakistyu produktsii. Instrumenty i metody menedzhmentu yakosti / S. V. Ponomar'ov ta in. – M. : RIA «Standarty ta yakist'», 2005. – 248 s.
4. *Kyrychenko L. S.* Osnovy standartyzatsiyi, metrolohiyi ta upravlinnya yakistyu / L. S. Kyrychenko, N. V. Merezhko. – K. : KNTEU, 2001. –445 s.
5. *Menedzhment kachestva y obespechenye kachestva produktsyy na osnove mezhdunarodnykh standartov* YSO / Svytkyn M.Z., Matsuta V.D., Rakhlyn K.M. – SPb.: Yzd-vo SPb karto fabryky VSEHEY, 1999. – 403 s.