

УДК:338.242.2

Селезнева Анжелика Александровна, студентка факультета экономики и менеджмента ФГБОУ ВО «Курский государственный медицинский университет» Минздрава России
email: seleznova@yandex.ru

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ КАК ФАКТОР РОСТА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

Аннотация: В статье исследованы теоретические аспекты управления качеством, проанализирована актуальность системы менеджмента качества. Дана оценка данным процессам на предприятии АО «Марбиофарм».

Ключевые слова: управление качеством, система менеджмента качества, всеобщее управление качеством (TQM), удовлетворенность потребителей

Seleznova Anzhelika Alexandrovna, student of Economics and Management faculty, Kursk State Medical University
email: seleznova@yandex.ru

QUALITY MANAGEMENT AS A FACTOR OF GROWTH OF EFFICIENCY OF THE ORGANIZATION

Abstract: the article examines the theoretical aspects of quality management, analyzes the relevance of the quality management system. The evaluation of these processes at the enterprise of JSC "Marbiopharm" is presented.

Keywords: quality management, quality management system, total quality management (TQM), customer satisfaction

Управление качеством организаций строится на системе TQM (Total Quality Management) – «Всеобщее управление качеством», определяющей всесторонний контроль защиты прав потребителей в части предоставления ему качественной продукции а также контроль за рациональным использованием всех видов ресурсов. Успешное управление предприятием и его функционирование обеспечивается путем систематического контроля качества основных аспектов его деятельности: персонала, продукции, оборудования, технологии, среды [3]. Одним из наиболее эффективных способов достижения поставленных целей является внедрение и поддержание в рабочем состоянии системы менеджмента качества на базе межгосударственного стандарта ГОСТ ISO 9000-2011 [1]. Внедрение системы менеджмента качества является стратегическим решением предприятия. Она может помочь организации улучшить показатели ее деятельности [5]. Особенностью систем управления качеством является то, что они базируются на принципах процессного и системного подходов. Одним из главных аспектов внедрения системы управления качеством является документирование всех процессов [4].

В исследовании рассмотрено состояние системы управления качеством на предприятии АО «Марбиофарм». Эта компания основана в 1942 году и занимает лидирующие позиции на фармацевтическом рынке, сотрудничая со странами ближнего зарубежья [2]. Для соответствия выпускаемой продукции международным стандартам серии ISO 9000 в компании учреждена служба качества в которую входят два подразделения, подчиненные Директору по качеству – Отдел контроля качества и Отдел обеспечения качества. Отдел обеспечения качества проводит работу по разработке и совершенствованию Интегрированной системы менеджмента, внедрению и контролю соблюдения правил надлежащей производственной практики. Интегрированная система менеджмента (ИСМ) АО "Марбиофарм" включает в себя Фармацевтическую систему качества (ФСК), которая разработана и внедрена в развитие требований "Правил надлежащей производственной практики", и Систему менеджмента качества (СМК), применительно к

проектированию и разработке, производству и реализации: нестерильных лекарственных препаратов, фармацевтических субстанций, БАДов дезинфицирующих средств, сертифицированную на соответствие ГОСТ ISO 9001-2011. За период использования данной системы качества количество рекламаций снизилось на более чем на половину, в том числе в системе внутренней оценки качества производимой продукции, что позволило снизить затраты предприятия на 1,8 %. Таким образом, внедрение систем качества позволяет организациям повысить эффективности своей деятельности, добиться поставленных целей, принимать грамотные управленческие решения, более полно удовлетворять потребителей.

Список источников:

1. Лебедева, Т. М. Обоснование внедрения процессной модели управления качеством в деятельность медицинской организации / Т. М. Лебедева, Р. Р. Шарафутдинова, Т. Н. Говязина // Здоровье семьи – 21 век. – 2014. - № 1.- С. 61-70.
2. Официальный сайт компании АО «Марбиофарм» / [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: <http://www.marbiopharm.ru> (дата обращения: 14.12.2017).
3. Черненко, А. В. Управление конкурентоспособностью организаций на основе совершенствования мониторинга систем менеджмента качества / А. В. Черненко // Известия СПбГЭУ. - 2016. - №2 (98). - С.142-146.
4. Щёткина, В. Н. Управление конкурентоспособностью компании на основе использования системы сбалансированных показателей и внедрения системы менеджмента качества / В. Н. Щёткина, М. А. Шепелев // Молодой ученый. - 2017. - №22. - С. 305-307.
5. Наджафова М.Н. Оценка влияния показателей деловой активности и финансовой устойчивости на эффективность фармацевтического предприятия / М.Н. Наджафова // Карельский научный журнал. 2017. Т. 6. № 4 (21). С. 251-254.