

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ
УКРАЇНСЬКА АСОЦІАЦІЯ МАРКЕТИНГУ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**КАФЕДРА ФАРМАЦЕВТИЧНОГО МАРКЕТИНГУ
ТА МЕНЕДЖМЕНТУ**



До 25-річчя кафедри!

**ЗБІРНИК НАУКОВИХ РОБІТ
ЩОРІЧНОЇ V МІЖНАРОДНОЇ
НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ
ДИСТАНЦІЙНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ**

**МЕНЕДЖМЕНТ ТА МАРКЕТИНГ У СКЛАДІ
СУЧАСНОЇ ЕКОНОМІКИ, НАУКИ, ОСВІТИ, ПРАКТИКИ**

**МЕНЕДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ В СОСТАВЕ
СОВРЕМЕННОЙ ЭКОНОМИКИ, НАУКИ, ОБРАЗОВАНИЯ,
ПРАКТИКИ**

**MANAGEMENT AND MARKETING IN THE MODERN ECONOMY,
SCIENCE, EDUCATION AND PRACTICE**

30 – 31 березня 2017 року

Харків

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ
УКРАЇНСЬКА АСОЦІАЦІЯ МАРКЕТИНГУ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**КАФЕДРА ФАРМАЦЕВТИЧНОГО МАРКЕТИНГУ
ТА МЕНЕДЖМЕНТУ**



До 25-річчя кафедри!

**МЕНЕДЖМЕНТ ТА МАРКЕТИНГ У СКЛАДІ
СУЧАСНОЇ ЕКОНОМІКИ, НАУКИ, ОСВІТИ,
ПРАКТИКИ**

**ЗБІРНИК НАУКОВИХ РОБІТ ЩОРІЧНОЇ
V МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ
ДИСТАНЦІЙНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ**

30 – 31 березня 2017 року

**НФаУ
Харків
2017**

УДК 615.1:339.188

М 50

Конференція зареєстрована
в УкрІНТІ МОН України від 30.09.2016 р. № 621
Міжнародний індекс ISSN 2415-8593

Редакційна колегія:

проф. Малий В.В. (голова), проф. Слободянюк М.М. (відповідальний секретар),
доц. Ольховська А.Б., доц. Дорохова Л. П., доц. Рогуля О.Ю.

М 50 Менеджмент та маркетинг у складі сучасної економіки, науки, освіти, практики: збірник наукових робіт щорічної V міжнародної науково-практичної дистанційної конференції (м. Харків, 30-31 березня 2017 р.) / ред. кол. : В. В. Малий, М. М. Слободянюк, А. Б. Ольховська та ін. – Харків. : НФаУ, 2017. – 472 с.

ISSN 2415-8593

Щорічний збірник наукових робіт містить матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції науковців та практиків, що здійснюють діяльність в цілому в сфері менеджменту й маркетингу та в галузі фармації з різних країн світу.

Розглянуто сучасні досягнення та використання менеджменту й маркетингу у сучасній економіці; форм та методів викладання дисциплін організаційно-економічного й управлінського спрямування на основі теорії менеджменту та маркетингу; практичні аспекти управління виробництвом, контролем якості, реалізацією та споживанням лікарських засобів, підвищення якості фармацевтичної допомоги, управління раціональним використанням лікарських засобів та відповідальним самолікуванням.

Для широкого кола наукових, науково-педагогічних і практичних працівників, що займаються питаннями менеджменту й маркетингу та лікознавством.

УДК 615.1:339.188

Матеріали подаються мовою оригіналу.
За достовірність матеріалів відповідальність несуть автори.

ISSN 2415-8593

© Колектив авторів, 2017
©НФаУ, 2017

**ОБГРУНТУВАННЯ АКТУАЛЬНОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ СИСТЕМИ
ЗБАЛАНСОВАНИХ ПОКАЗНИКІВ В РАМКАХ СИСТЕМИ
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАЦІОНАЛЬНОГО
ФАРМАЦЕВТИЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**

Ромелашвілі О. С., Лебединець В. О.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

osromelashvili@gmail.com

Конкурентоспроможність ВНЗ визначається якістю освітніх послуг, що у свою чергу забезпечується ефективними процесами системи управління. Якість послуг – це комплекс властивостей і характеристик послуг, що впливають на ступінь задоволеності споживачів цих послуг, а також відповідність результатів потребам ринку. В освітній сфері основними споживачами послуг ВНЗ є роботодавці, які й визначають рівень їх якості.

У 2015 р. в Національному фармацевтичному університеті (НФаУ) з метою удосконалення діяльності й підвищення якості надаваних освітніх послуг було впроваджено й сертифіковано систему управління якістю (СУЯ) відповідно до вимог стандарту ISO 9001:2008.

У стандартах ISO серії 9000 одним з основних інструментів удосконалення діяльності організації в області якості є вимірювання результативності процесів СУЯ. Так, у п. 9.3.1 ДСТУ ISO 900:2015 зазначено, що найвище керівництво повинне із запланованою періодичністю аналізувати запроваджену в організації СУЯ щоб забезпечувати її постійну придатність, адекватність, результативність і узгодженість з стратегічним напрямом організації. У п. 9.1.2 ДСТУ ISO 900:2015 зазначено, що організація повинна визначати методи отримання, моніторингу та аналізування інформації. Існує кілька спеціалізованих методів для оцінювання результативності СУЯ, одним з таких є "Система збалансованих показників" (СЗП). СЗП дозволяє трансформувати місію й стратегію організації в систему чітко сформульованих цілей, задач і показників, моніторинг яких визначає ступінь реалізації стратегії, тобто результативність системи управління.

Однак, проблема оцінювання результативності й ефективності СУЯ полягає в тому, що оцінці мають підлягати тільки показники, що можна вимірювати кількісно, що не завжди легко організувати та виконувати.

Застосування СЗП для оцінки СУЯ НФаУ дозволить перейти від стратегії до конкретних бізнес-процесів і обґрунтовано застосувати до них відповідні методи удосконалення діяльності. СЗП також дозволяє визначити причинно-наслідкові зв'язки між цілями в області якості та реальними показниками процесів, що характеризують стан досягнення цілей. Завдяки СЗП можна ефективніше визначити заходи й ресурси, встановлювати терміни й розподіляти відповідальність в межах процесів СУЯ. Таким чином, впровадження СЗП у СУЯ НФаУ може мати виражений позитивний ефект завдяки більш об'єктивному оцінюванню результатів поточної роботи та визначенню тактики діяльності в рамках заданої стратегії.