

**СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ
МЕТОДОЛОГІЯ, МЕТОДИ ТА ЗАСОБИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

(назва освітньої компоненти)

для здобувачів вищої освіти 1 курсу

денної та заочної форми здобуття освіти (1,6 р.н.)

освітньої програми «Якість, стандартизація та сертифікація»

(назва освітньої програми)

спеціальності «073 Менеджмент»

(шифр, назва спеціальності)

галузі знань «07 Управління та адміністрування»

(шифр, назва галузі знань)

Другого (магістерського) рівня вищої освіти

(назва рівня вищої освіти)

ВИКЛАДАЧІ



**Зборовська Тетяна
Володимирівна**

t.v.zborovska@gmail.com

1. Назва закладу вищої освіти та підрозділу: Національний фармацевтичний університет, кафедра управління та забезпечення якості у фармації.

2. Адреса кафедри: Україна, м. Харків, 61140, вул. О. Невського, 18, Тел.: (+38057) 771-81-47.

3. Веб-сайт кафедри: <http://quality.nuph.edu.ua>

4. Інформація про викладачів:

Зборовська Тетяна Володимирівна

Кандидат фармацевтичних наук, доцент закладу вищої освіти кафедри управління та забезпечення якості у фармації Національного фармацевтичного університету. Досвід наукової діяльності – 3,5 роки, досвід науково-педагогічної діяльності – 13 років. Читає курс лекцій, проводить практичні та семінарські заняття з дисциплін “Методологія, методи та засоби управління якістю”, “Державна система забезпечення якості лікарських засобів”, “Управління якістю”, “Управління персоналом і трудове право”, “Системи менеджменту безперервності бізнесу”, “Основи ділової комунікації”, “Технічне законодавство Європейського Союзу”, “Системи якості у фармації”. Наукові інтереси: управління персоналом, система забезпечення безперервності бізнесу, управління якістю.

5. Консультації: відбуваються згідно з розкладом он-лайн, який розміщено на сайті кафедри управління та забезпечення якості у фармації за посиланням <https://quality.nuph.edu.ua/>.

6. Анотація освітньої компоненти: Освітня компонента є однією з основних в програмі підготовки здобувачів вищої освіти спеціальності «Менеджмент» за освітньою програмою «Якість, стандартизація та сертифікація». В ній детально розглядається історія виникнення поняття управління якістю, методологія управління якістю на сучасних підприємствах, організаціях та різноманітні методи і засоби з оцінки рівня якості ведення господарської діяльності, сучасні підходи з поліпшення якості управління.

7. Мета викладання освітньої компоненти: Метою викладання є підготовка здобувачів вищої освіти для практичної роботи у сфері з управління якістю які б мали теоретичні знання та практичні навички у застосуванні основних методологій, методів та засобів управління якістю, а саме, адміністративні, інженерно-технологічні, економічні та соціально-психологічні.

8. Компетентності відповідно до освітньої програми: проведення лекцій і практичних занять.

Soft- skills / Загальні компетентності (ЗК):

ЗК1. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні;

ЗК 7 здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 10. Здатність виносити та обґрунтовувати на основі фактичних даних пропозиції й рішення щодо удосконалення діяльності.

Hard-skills / Фахові (спеціальні) компетентності (ФК):

ФК 1 здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів.

ФК9. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію;

9. Програмні результати навчання:

ПРН 1. Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в непередбачуваних умовах;

ПРН 17 уміти використовувати сучасні методи та засоби менеджменту організації для формування, управління та удосконалення бізнес-процесів в діяльності суб'єктів економічної діяльності.

10. Статус освітньої компоненти: Обов'язкова.

11. Пререквізити освітньої компоненти: «Методологія, методи та засоби управління якістю» входить до комплексу підготовки фахівців, який забезпечується авторськими освітніми компонентами: «Управління персоналом і трудове право», «Стандартизація в сфері якості», «Основи екологічного управління», «Стратегічне управління організацією», «Методологія і логіка наукових досліджень (англійською мовою)», «Соціологія організації та сучасна економічна теорія», «Системи управління якістю» тощо.

12. Обсяг освітньої компоненти: 5 кредитів ЄКТС 150 годин: денна форма навчання - 57 годин аудиторних занять, з них – 19 годин лекцій, 38 годин – практичних занять, 93 години самостійної роботи, заочна форма навчання - 22 години аудиторних занять, з них – 8 годин лекцій, 14 годин – практичних занять, 128 години самостійної роботи

13. Організація навчання:

Формат викладання освітньої компоненти: проведення лекцій, практичних занять.

Зміст освітньої компоненти:

Змістовий модуль 1. Загальна частина управління якістю.

Тема 1. Вступ до предмету "Методологія, методи та засоби управління якістю". Основні поняття та визначення в сфері якості. Вступ до предмету "Методологія, методи та засоби управління якістю". Основні поняття та визначення в сфері якості. Особливості розвитку вітчизняного та зарубіжного управління якістю. Розгляд понять: планування, забезпечення та контролю якості. Ідентифікатори якості. Оцінка рівня якості. Державна політика у сфері якості.

Тема 2. Історичний екскурс: ознайомлення з концепціями «Гуру якості». Основні поняття і етапи застосування методології розгортання функції якості, побудова дому якості, порядок застосування QFD-методології, філософія загального управління якістю, Принципи та механізми дії TQM.

Тема 3. Становлення принципів управління якістю. Витрати на якість. Премії з якості. Загальні принципи управління якістю, місце якості у вартості продукції, роль якості у конкурентній боротьбі. Відображення принципів менеджменту якості у стандартах, застосування принципів менеджменту якості. Основні підходи до обліку затрат на якість, визначення витрат на якість за моделлю попередження-оцінка-відмови (PAF); модель вартості процесу; економія витрат, що пов'язані з якістю; експертна оцінка витрат на забезпечення якості.

Тема 4. Класичні методи управління якістю. 14 універсальних принципів Едварда Демінга, трилогія Джурана, 7 принципів Тагучі. Цикл Демінга-Шухарта.

Тема 5. Сучасні методи управління якістю. Психологія творчої думки. Вибір інструментів управління якістю, мозковий штурм, морфологічний аналіз, метод синектики, штурм розносом. Функціонально-вартісний аналіз, теорія вирішення винахідницьких задач, алгоритм вирішення винахідницьких задач, метод контрольних питань.

Змістовий модуль 2. Прикладна частина управління якістю.

Тема 6. Прості інструменти управління якістю. Ефективність різних інструментів управління якістю, роль стандартів в управлінні якістю. Причино-наслідкової діаграми Ісікави, контрольний листок, гістограма, діаграма Парето, діаграма розсіювання, діаграма стратифікації, контрольні карти Шухарта.

Тема 7. Нові інструменти управління якістю. Причино-наслідкові діаграми: діаграми спорідненості (подібності); діаграма зв'язків (граф взаємозалежності); деревоподібна діаграма; матрична діаграма; аналіз матричних даних (матриця пріоритетів); діаграма планування оцінки процесу (діаграма процесу здійснення програми) – PDPC; стріловидна діаграма.

Тема 8. Сучасні концепції управління та методи поліпшення якості. "безперервне поліпшення" (метод Кайзен), "точно в строк" (метод Канбан), "загальне управління продуктивністю". Колективна

робота в командах, методологія SWOT-аналізу, розгортання функції якості (QFD-методологія), методологія реінжинірингу, методологія бенчмаркінгу, методи математичного моделювання і оптимізації, методи планування і організації експерименту, методологія вирішення проблем.

Тема 9. Ризик-орієнтований підхід в управлінні. Загальні поняття ризиків, роль ризик-менеджменту як інструменту управління якістю, стандарти щодо управління ризиками для якості. Аналіз форм і наслідків режимів відмови (FMEA-методологія).

Семестровий залік

Семестровий екзамен

14. Види та форми контролю:

Види та форми контролю:

Контроль знань на кожному занятті: усне опитування, складання тестових завдань, колективне та самостійне вирішення ситуаційних задач, участь у ділових іграх тощо.

Контроль змістових модулів: складання тестових завдань, вирішення ситуаційних (розрахункових) задач тощо.

Семестровий екзамен: відповіді на теоретичні питання, складання тестових завдань, вирішення ситуаційних (розрахункових) задач тощо.

Форма семестрового контролю: семестровий залік, семестровий екзамен.

Умови допуску до контролю змістових модулів: для допуску до контролю змістового модулю 1 необхідна наявність мінімальної кількості балів за темами 1-5. Для допуску до контролю змістового модулю 2 необхідна наявність мінімальної кількості балів за темами змістового модулю 2, та результати за контроль змістового модулю 1.

Умови допуску до семестрового контролю: поточний рейтинг більше 60 балів, відсутність невідпрацьованих пропусків практичних занять, виконання всіх вимог, які передбачені робочою програмою освітньої компоненти.

15. Система оцінювання з освітньої компоненти:

Система оцінювання з освітньої компоненти:

оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою: поточний контроль – 1-2 бали за навчальну годину за практичними заняттями, змістовий модуль 1 та 2 – 13-16 балів.

Результати семестрового контролю у формі семестрового заліку оцінюються за 100-бальною, недиференційованою шкалою («зараховано», «не зараховано») та за шкалою ECTS.

Результати семестрового контролю у формі семестрового екзамену оцінюються за шкалою ECTS, 100-бальною та чотирибальною шкалою («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно»).

Бали з освітньої компоненти нараховуються за таким співвідношенням:

Види оцінювання	Максимальна кількість балів (% від кількості балів за модуль - для змістових модулів)
Модуль 1	
Змістовий модуль 1: Загальна частина управління якістю. - оцінювання тем (1-5) (робота на заняттях 1-5): робота на заняттях (усне опитування, обговорення та вирішення ситуаційних, завдань, тестування, контроль практичних навичок через участь у діловій грі); - контроль змістового модуля 1 (складання тестових завдань, вирішення ситуаційних (розрахункових) задач)	46 (46 %)
Змістовий модуль 2: Прикладна частина управління якістю. - оцінювання тем (6-9) (робота на заняттях 6-9): робота на заняттях (усне опитування, обговорення ситуаційних, завдань, тестування, контроль практичних навичок через участь у діловій грі, самостійне вирішення проблемних ситуаційних завдань); контроль змістового модуля 2 (складання тестових завдань, вирішення ситуаційних (розрахункових) задач)	54 (54 %)
Семестровий контроль з модуля 1	100

Самостійна робота здобувачів вищої освіти оцінюється під час поточного контролю та під час контролю змістового модуля.

16. Політики освітньої компоненти:

Політика освітньої компоненти («правила гри») визначається вимогами кафедри до здобувача вищої освіти при вивченні освітньої компоненти щодо академічної доброчесності, щодо відвідування занять, щодо дедлайнів, відпрацювання, підвищення рейтингу, ліквідації академічної заборгованості, щодо оскарження оцінки з освітньої компоненти (апеляцій) тощо. Так, політика щодо академічної доброчесності ґрунтується на засадах академічної доброчесності, наведених в ПОЛ «Про заходи щодо запобігання випадків академічного плагіату у НФаУ» (<https://nuph.edu.ua/akademichna-dobrochesnist/>). Списування при оцінюванні успішності здобувача вищої освіти під час контрольних заходів на практичних (семінарських, лабораторних) заняттях, контролю змістових модулів та семестрового екзамену заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі здобувача освіти є підставою для її незарахування викладачем.

Політика щодо відвідування занять. Здобувач вищої освіти зобов'язаний відвідувати навчальні заняття (ПОЛ «Про організацію освітнього процесу НФаУ» (https://nuph.edu.ua/wp-content/uploads/2020/11/pol-a1.1-38-018_polozhennia-pro-orhanizatsiiu-osvitnoho-protsesu-u-nfau-red.-03-2021.doc-zi-zminamy.pdf)) згідно з розкладом (<https://nuph.edu.ua/rozklad-zanyat/>), дотримуватися етичних норм поведінки.

Політика щодо дедлайнів, відпрацювання, підвищення рейтингу, ліквідації академічної заборгованості. Відпрацювання пропущених занять здобувачем вищої освіти здійснюється відповідно до ПОЛ «Положення про відпрацювання студентами пропущених навчальних занять та порядок ліквідації академічної різниці в навчальних планах у НФаУ» (https://nuph.edu.ua/wp-content/uploads/2018/09/pol-a2.2-10-182_polozhennja-pro-vidpracjuvannja-propushhenih-zanjat-ta-porjadok-likvidacii-akademichnoi-riznici-1.pdf)) згідно з встановленим на кафедрі графіком відпрацювань пропущених занять. Підвищення рейтингу та ліквідація академічної заборгованості з освітньої компоненти здійснюється здобувачами освіти відповідно до порядку, наведеного в ПОЛ «Про порядок оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у НФаУ» (https://nuph.edu.ua/wp-content/uploads/2020/11/pol-a2.2.-32-031_polozhennja-pro-porjadok-ocinjuvannja-rezultativ-navchannja-zvo-u-nfau-red.05-2022.pdf)). Здобувачі вищої освіти зобов'язані дотримуватися усіх строків, визначених кафедрою для виконання видів письмових робіт з освітньої компоненти. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку – до 20% від максимальної кількості балів за даний вид роботи.

Політика щодо оскарження оцінки з освітньої компоненти (апеляцій). Здобувачі вищої освіти мають право на оскарження (апеляцію) оцінки з освітньої компоненти, отриманої під час контрольних заходів.

Апеляція здійснюється відповідно до ПОЛ «Положення про оскарження результатів семестрового контролю знань здобувачів вищої освіти у НФаУ» (https://nuph.edu.ua/wp-content/uploads/2020/11/pol-a2.2-38-050_polozhennia-pro-oskarzhennia-rezultativ-pidsumkovoho-kontroliu-znan-zdobuvachamy-vyshchoi-osvity-u-nfau-red.01-2021.pdf)).

Політика щодо визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти здобувачами вищої освіти. Визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти здобувачами вищої освіти здійснюється відповідно до ПОЛ «Про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти здобувачами вищої освіти у НФаУ» (https://nuph.edu.ua/wp-content/uploads/2020/11/pol-a2.3-32-208_polozhennja-pro-porjadok-viznannja-rezultativ-navchannja-otrimanij-shljahom-neformalnoi-ta-informalnoi-osvity-red.02-2022.pdf)). Для оцінювання результатів неформального та/або інформального навчання здобувача вищої освіти атестаційна комісія визначає обсяг і методи демонстрації та вимірювання цих результатів навчання з урахуванням їх змісту та можливої специфіки. Методи демонстрації та вимірювання результатів неформального та/або інформального навчання заявника можуть відрізнятися від методів, які застосовуються для здобувачів освіти в рамках відповідної освітньої програми, водночас вони повинні забезпечувати змістову валідність оцінювання. Атестаційна комісія приймає рішення про визнання результатів неформального та/або інформального навчання здобувача, якщо за підсумками оцінювання підтверджено відповідність цих результатів результатам навчання, передбаченим відповідною освітньою програмою.

17. Інформаційне та навчально-методичне забезпечення освітньої компоненти:

Обов'язкова література	1. Управління якістю : навч. посібник для ВНЗ /
------------------------	---

<p>Додаткова література для поглибленого вивчення освітньої компоненти</p>	<p>Д. П. Лойко [та ін.], 2018. - 336 с.</p> <p>1. Методологія, методи та засоби управління якістю: метод. рек. з виконання практичних занять для здобувачів вищої освіти галузі знань "Управління та адміністрування" спец. 073 "Менеджмент" освітньої програми "Якість, стандартизація та сертифікація" / Т.В. Зборовська, Т.В. Крутських, С.М. Коваленко // 2023. Харків : НФаУ. – 36 с.</p> <p>2. Демченко, Г. В. Ризик-менеджмент [Електронний ресурс] : конспект лекцій для студентів спеціальності 073 "Менеджмент" першого бакалаврського рівня / Г. В. Демченко ; Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця. - Електрон. текстові дан. (2,08 МБ). - Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2021. - 73 с.</p> <p>3. Менеджмент: Навчальний посібник. / Кравченко В. О. – Одеса: Атлант, 2013 р. – 165 с.</p> <p>4. Менеджмент [Електронний ресурс] : навч.-практ. посіб. для самостійного вивчення дисципліни у схем., табл., тестах та завданнях / М. В. Афанасьєв, І. Я. Іпполітова, В. В. Ушкальов, І. Г. Муренець ; за заг. ред. В. В. Ушкальова; Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця. - Електрон. текстові дан. (11,7 МБ). - Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2021. - 391 с.</p> <p>5. Risk management. Principles and guidelines : ISO 31000:2018 – International Organization for Standardization, 2018. – 24 p.</p> <p>6. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT) : ДСТУ ISO 9001:2015. – [На заміну ДСТУ ISO 9001:2009; чинний від 2016-07-01]. – К. : ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 24 с. – (Національний стандарт України).</p> <p>7. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT) : ДСТУ ISO 9000:2015. – [На заміну ДСТУ ISO 9000:2007; чинний від 2016-07-01]. – К. : ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 28 с. – (Національний стандарт України).</p> <p>8. Зборовська, Т. В. Оцінка ризиків, що впливають на безперервність діяльності фармацевтичних підприємств України / Т. В. Зборовська, Ю. І. Губін // Управління, економіка та забезпечення якості в фармації. – 2020. – №2 (62). – С. 38-44</p> <p>9. Kovalenko S. M. General Aspects of Introduction of Management Systems in Educational Organizations in Pursuance of ISO 21001:2018 / S. M. Kovalenko, O. S. Romelashvili, T. V. Zborovska, O. D. Vlagun // Управління, економіка та забезпечення якості в фармації. – 2020. – №4 (64). – С. 4-9.</p> <p>10. Zborovskaya T. V., The use of risk assessment as a tool at implementation of a business continuity system for pharmaceutical enterprises / T. V. Zborovskaya, S. V. Stepanenko // Science Review. – 2018. – № 6 (13). – С. 15-18</p>
<p>Актуальні електронні інформаційні ресурси (журнали, сайти тощо) для поглибленого вивчення</p>	<p>1. Офіційний сайт міжнародної організації зі стандартизації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.iso.org.</p>

освітньої компоненти	<p>2. Сайт кафедри управління та забезпечення якості НФаУ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://quality.nuph.edu.ua/.</p> <p>3. Наукова бібліотека НФаУ. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://lib.nuph.edu.ua/</p>
Система дистанційного навчання Moodle	https://pharmel.kharkiv.edu/moodle/course/view.php?id=1684

18. Матеріально-технічне й програмне забезпечення освітньої компоненти:

Матеріально-технічне забезпечення: персональні комп'ютери - 27 од.; мультимедіа проектор – 2 од.; екран мультимедійний–2 од.; телевізор - 2 од.; Херох– 1 од.; принтер -2 од.; принтери - 2.

Програмне забезпечення: Програма Office Standard; Програма для організації відеоконференцій ZOOM; Модульне об'єктно-орієнтоване динамічне навчальне середовище MOODLE.