

СИЛАБУС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

МЕТОДОЛОГІЯ, МЕТОДИ ТА ЗАСОБИ УПРАВЛІННЯ
ЯКІСТЮ

для здобувачів вищої освіти 1 курсу
денної та заочної форм здобуття освіти
Освітньої програми «Якість, стандартизація та сертифікація»
Спеціальності 073 «Менеджмент»
Галузі знань 07 «Управління та адміністрування»
Другого (магістерського) рівня вищої освіти

ВИКЛАДАЧІ

Інформація про
викладача

ЗБОРОВСЬКА
Тетяна
Володимирівна

доцент закладу вищої
освіти кафедри
менеджменту, маркетингу
та забезпечення якості у
фармації,
кандидат фармацевтичних
наук, доцент

[t.v.zborovska
@gmail.com](mailto:t.v.zborovska@gmail.com)

[https://quality.nuph.ed
u.ua/zborovskaya/](https://quality.nuph.edu.ua/zborovskaya/)

- 1. Назва закладу вищої освіти та підрозділу:** Національний фармацевтичний університет, кафедра менеджменту, маркетингу 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. Консультації:** відбуваються онлайн відповідно до графіку, який розміщено на сайті кафедри менеджменту, маркетингу та забезпечення якості у фармації <https://quality.nuph.edu.ua/>.
- 5. Анотація освітнього компонента:** Освітній компонент є одним 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 методів і засобів з оцінки рівня якості ведення господарської діяльності, сучасні підходи з поліпшення якості управління.
- 6. Мета викладання освітнього компонента:** 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.
- 7. Компетентності відповідно до освітньої програми:**

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.

8. Програмні результати навчання (ПРН):

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.

9. Статус освітнього компонента: Обов'язковий.

10. Пререквізити освітнього компонента: «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.

11. Обсяг освітнього компонента: 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

12. Організація навчання:

Методи навчання:

- *пояснювальний (інформаційно-репродуктивний) метод:* Lecture-based learning – лекції, відео- матеріали;
- *репродуктивний метод:* традиційні практичні заняття;
- *проблемне викладання:* Brainstorming – метод «мозкового штурму»; Case-based learning – метод кейсів;
- *частково-пошуковий метод:* Game-based learning – ігрові методи навчання (ділові ігри); Team-based learning – метод роботи в малих групах;
- *дослідницький метод:* Research-based learning – участь в науково-дослідницькій роботі, підготовка тез доповідей на конференції, наукових статей

Зміст освітнього компонента:

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.

Тема 2. Історичний экскурс: ознайомлення з концепціями «Гуру якості».

Тема 3. Становлення принципів управління якістю. Витрати на якість. Премії з якості.

Тема 4. Класичні методи управління якістю.

Тема 5. Сучасні методи управління якістю.

Змістовий модуль 2. Прикладна частина управління якістю.

Тема 6. Прості інструменти управління якістю.

Тема 7. Нові інструменти управління якістю.

Тема 8. Сучасні концепції управління та методи поліпшення якості.

Тема 9. Ризик-орієнтований підхід в управлінні.

Семестровий залік

Семестровий екзамен

Організація самостійної роботи:

Самостійна робота включає в себе виконання практичних, ситуаційних завдань з метою закріплення теоретичного матеріалу за темами освітнього компонента, підготовку наукової доповіді (презентації) за однією з тем освітнього компонента (за вибором).

Види та форми контролю:

Поточний контроль:

Контроль знань на кожному занятті: усне опитування, складання тестових завдань, вирішення ситуаційних завдань тощо.

Контроль змістових модулів: складання тестових завдань, вирішення ситуаційних завдань тощо.

Умови допуску до контролю змістових модулів: для допуску до контролю змістового модулю 1 та 2 необхідна наявність мінімальної кількості балів за темами 1-9.

Семестровий контроль:

Форма семестрового контролю: семестровий залік, семестровий екзамен.

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

14. Система оцінювання з освітнього компонента:

Оцінювання засвоєння тем освітнього компонента під час занять:

Номер теми освітнього компонента	Максимальна кількість балів за тему	Розподіл максимальної кількості балів за тему за видами робіт	Види робіт, за які здобувач отримує бали
Змістовий модуль 1			
Тема 1.	6	2	усна відповідь
		4	практичне завдання
Тема 2.	3	1	усна відповідь
		2	практичне завдання
Тема 3.	9	5	усна відповідь
		4	практичне завдання
Тема 4.	9	5	усна відповідь
		4	практичне завдання
Тема 5.	6	3	усна відповідь
		3	практичне завдання
Змістовий модуль 2			
Тема 6.	9	5	усна відповідь
		4	практичне завдання
Тема 7.	9	5	усна відповідь
		4	практичне завдання
Тема 8.	9	5	усна відповідь
		4	практичне завдання
Тема 9.	9	5	усна відповідь
		4	практичне завдання

Всього балів за змістовий модуль 1-2:	69
--	-----------

Вивчення освітнього компонента здобувачами вищої освіти можливе за допомогою неформальної освіти. Замість виконання видів робіт з будь-якої теми освітнього компонента можуть зараховуватись такі види робіт здобувача вищої освіти:

- участь в майстер-класах, форумах, конференціях, семінарах, вебінарах з теми освітнього компонента (з підготовкою есе, тез доповідей, інформаційного повідомлення тощо, що підтверджено програмою заходу, або тезами доповідей, або відповідним сертифікатом);
- участь у науково-дослідних та прикладних дослідженнях з теми освітнього компонента (в розробці анкетних форм, проведенні експериментальних досліджень, обробці результатів дослідження, підготовці звіту, презентації результатів тощо, що підтверджується демонстрацією відповідних матеріалів).

Оцінювання здобувачів за видами робіт під час занять:

Види робіт, за які здобувач отримує бали	Максимальна кількість балів
відповіді на теоретичні питання	36
вирішення практичних завдань	33
Всього балів:	69

Оцінювання під час контролю змістових модулів:

Види робіт, за які здобувач отримує бали	Розподіл максимальної кількості балів за контроль змістового модуля за видами робіт	Максимальна кількість балів за контроль змістового модуля
Змістовий модуль 1		
відповіді на теоретичні питання	15	31
вирішення практичних завдань	16	
Всього балів за контроль змістових модулів:		31

Оцінювання самостійної роботи здобувача освіти:

під час поточного контролю: 1 бал – відповіді на теоретичні питання.

під час контролю змістового модуля 1: білети до змістового модуля 1 включають теоретичні питання та практичні завдання з теми 1-9

Шкала оцінювання семестрового диференційованого заліку:

При вивченні освітньої компоненти застосовується декілька шкал оцінювання: 100-бальна шкала, недиференційована («зараховано», «не зараховано») двобальна шкала та рейтингова шкала ECTS. Результати конвертуються із однієї шкали в іншу згідно таблиці.

Сума балів за 100-бальною шкалою	Шкала ECTS	Оцінка за диференційованою шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре
74-81	C	
64-73	D	задовільно

60-63	E	
35-59	FX	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням освітньої компоненти

15. Політики освітнього компонента:

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 дедайнів, відпрацювання, підвищення рейтингу, ліквідації академічної заборгованості. Відпрацювання пропущених занять здобувачем вищої освіти здійснюється відповідно до ПОЛ «Положення про відпрацювання здобувачами 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. Здобувачі вищої освіти мають право на визнання результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті 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-otrimanih-shljahom-neformalnoi-ta-informalnoi-osvity-red.02-2022.pdf).

В рамках академічної свободи викладача замість виконання видів робіт з теми освітньої компоненти можливим є зарахування неформальної освіти здобувача вищої освіти.

16. Інформаційне та навчально-методичне забезпечення освітнього компонента:

Обов'язкова література	1. Управління якістю : навч. посібник для ВНЗ / Д. П. Лойко [та ін.], 2018. - 336 с.
Додаткова література для поглибленого вивчення освітнього компонента	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. 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. 3. Менеджмент: Навчальний посібник. / Кравченко В. О. – Одеса: Атлант, 2013 р. – 165 с. 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. 5. Risk management. Principles and guidelines : ISO 31000:2018 – International Organization for Standardization, 2018. – 24 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). 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). 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 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. Blagun // Управління, економіка та забезпечення якості в фармації. – 2020. – №4 (64). – С. 4-9. 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
Актуальні електронні інформаційні ресурси (журнали, сайти тощо) для поглибленого	1. Офіційний сайт міжнародної організації зі стандартизації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.iso.org .

вивчення освітнього компонента	2. Сайт кафедри менеджменту, маркетингу та забезпечення якості НФаУ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://mmqaph.nuph.edu.ua/. 3. Наукова бібліотека НФаУ. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://lib.nuph.edu.ua/. 4. Офіційний сайт урядового порталу Кабінету Міністрів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua. 5. Центр дистанційних технологій навчання НФаУ [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.pharmel.kharkiv.
Система дистанційного навчання Moodle	https://pharmel.kharkiv.edu/moodle/course/view.php?id=1684

17. Матеріально-технічне та програмне забезпечення освітнього компонента:

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

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