

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Стегний Кирилл Владимирович
Должность: И.о. ректора
Дата подписания: 08.10.2026 12:22:00
Уникальный программный ключ:
d59234ba928aea5c04c54eb9013a367220b6b2ae

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тихоокеанский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

«УТВЕРЖДАЮ»
Заведующий кафедрой
Устинова Л.В. Устинова /
« 24 » *сентября* 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплины Б1.В.01 Операционный менеджмент в фармации

Специальность	33.08.02 Управление и экономика фармации
Уровень подготовки	ординатура
Направленность подготовки	02 Здравоохранение (в сфере управления и экономики фармации)
Форма обучения	очная
Срок освоения ООП	2 года
Кафедра	фармации

1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1.1. Фонд оценочных средств регламентирует формы, содержание, виды оценочных средств для текущего контроля, промежуточной аттестации и итоговой (государственной итоговой) аттестации, критерии оценивания дифференцированно по каждому виду оценочных средств.

1.2. Фонд оценочных средств определяет уровень формирования у обучающихся установленных в ФГОС ВО и определенных в основной образовательной программе высшего образования по специальности 33.08.02 Управление и экономика фармации, направленности (уровень подготовки кадров высшей квалификации) в сфере профессиональной деятельности (сфере обращения лекарственных средств) универсальных (УК) компетенций, общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций

[https://tgmu.ru/sveden/files/zin/33.08.02_Upravlenie_i_ekonomika_farmacii\(1\).pdf](https://tgmu.ru/sveden/files/zin/33.08.02_Upravlenie_i_ekonomika_farmacii(1).pdf)

2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

2.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств

№ п/п	Виды аттестации	Оценочные средства
		Форма
1	Текущий контроль	Тесты
		Ситуационные задачи
2	Промежуточная аттестация	Вопросы для собеседования Тестовые задания

3. Содержание оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации осуществляется преподавателем дисциплины

Тестовые задания для текущего контроля и промежуточной аттестации

	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	33.08.02	Управление и экономика фармации (уровень подготовки кадров высшей квалификации)
К	УК-1	готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу
К	ПК-2	готовность к проведению процедур по изъятию из гражданского оборота фальсифицированных, недоброкачественных и контрафактных лекарственных средств и их уничтожению
К	ПК-4	готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере
К	ПК-5	готовность к организации фармацевтической деятельности
К	ПК-7	готовность к организации технологических процессов при производстве и изготовлении лекарственных средств
К	ПК-9	готовность к организации контроля качества лекарственных средств
Ф	А/01.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Планирование деятельности фармацевтической организации: Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущей ситуации и стратегических программ развития региона и отрасли для планирования деятельности фармацевтической организации Определение целей и задач деятельности фармацевтической

		организации, контрольных показателей их достижения и решения Разработка плана мероприятий по достижению контрольных показателей деятельности фармацевтической организации
Ф	A/02.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация ресурсного обеспечения фармацевтической организации Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущего ресурсного обеспечения и потребностей фармацевтической организации Оценка потребностей фармацевтической организации в ресурсах Исследование рынка поставщиков товаров, работ и услуг Определение оптимальных поставщиков, организация процесса закупок Заключение и контроль исполнения договоров на поставку товаров, работ и услуг Оценка эффективности ресурсного обеспечения фармацевтической организации Разработка корректирующих мероприятий по результатам анализа Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа
Ф	A/04.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Управление качеством результатов текущей деятельности фармацевтической организации Трудовые действия (из профессионального стандарта): Формирование стандартов качества закупки, приемки, хранения, реализации лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента, изготовления и отпуска лекарственных препаратов в условиях аптечных организаций Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Организация работы с фальсифицированной, недоброкачественной и контрафактной продукцией Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа
Ф	A/05.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация информационной и консультационной помощи для населения и медицинских работников Трудовые действия (из профессионального стандарта): Определение потребностей различных целевых групп в информационной и консультационной помощи Планирование и разработка мероприятий по информационной и консультационной помощи целевым группам Организация опросов медицинских работников для выявления их информационных потребностей Организация информационно-просветительных мероприятий для населения и медработников по пропаганде здорового образа жизни,

		рационального применения лекарственных препаратов Разработка системы информирования целевых групп о новых лекарственных препаратах, синонимах и аналогах, о возможных побочных действиях лекарственных препаратов, их взаимодействии Организация обратной связи с потребителями информационных услуг Прием извещений о нежелательных реакциях на лекарственные препараты, а также информации о недоброкачественных лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента Анализ результатов проводимых мероприятий и их эффективности для планирования дальнейшей работы
И		ДАЙТЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ 1 УРОВНЯ (ОДИН ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ)
Т		1.Целью операционного менеджмента является: А. Максимизация входа и минимизация выхода Б. Максимизация выхода и минимизация входа В. Минимизация входа и выхода Г. Максимизация входа и выхода Ответ: Б 2.Процесс закупа лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента относится: А. к обеспечивающему процессу Б. к основному процессу В. к процессу развития Г. к управляющему процессу Ответ: Б 3.Стратегия минимизация времени это: А. Стратегия производить продукцию или оказывать услуги с минимальными затратами Б. Стратегия фокусировки на удовлетворении требований клиента с вводом показателя оценки качества на всех стадиях деятельности (результат и процессы) В. Стратегия сокращения времени для выполнения бизнес-процессов Г. Стратегия балансировки ассортимента с объемом товарооборота, способность реагировать на изменение спроса и на необходимость выведения на рынок новых видов товара Ответ: В 4.Стратегия минимизация затрат это: А. Стратегия производить продукцию или оказывать услуги с минимальными затратами Б. Стратегия фокусировки на удовлетворении требований клиента с вводом показателя оценки качества на всех стадиях деятельности (результат и процессы) В. Стратегия сокращения времени для выполнения бизнес-процессов Г. Стратегия балансировки ассортимента с объемом товарооборота, способность реагировать на изменение спроса и на необходимость выведения на рынок новых видов товара Ответ: А

	5. Стратегия развития качества это: А. Стратегия производить продукцию или оказывать услуги с минимальными затратами Б. Стратегия фокусировки на удовлетворении требований клиента с вводом показателя оценки качества на всех стадиях деятельности (результат и процессы) В. Стратегия сокращения времени для выполнения бизнес-процессов Г. Стратегия балансировки ассортимента с объемом товарооборота, способность реагировать на изменение спроса и на необходимость выведения на рынок новых видов товара Ответ: Б 6. Стратегия гибкости это: А. Стратегия производить продукцию или оказывать услуги с минимальными затратами Б. Стратегия фокусировки на удовлетворении требований клиента с вводом показателя оценки качества на всех стадиях деятельности (результат и процессы) В. Стратегия сокращения времени для выполнения бизнес-процессов Г. Стратегия балансировки ассортимента с объемом товарооборота, способность реагировать на изменение спроса и на необходимость выведения на рынок новых видов товара Ответ: Г 7. Бизнес-процесс — это: А. процесс управления бизнесом Б. процесс управления предприятием В. устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, не представляющие ценность для клиентов Г. Отчет Ответ: В 8. Вход бизнес-процесса — это: А. результат (продукт, услуга) выполнения бизнес-процесса Б. субъект, предоставляющий ресурсы В. ресурс, необходимый для выполнения бизнес-процесса Г. субъект, получающий результат бизнес-процесса Ответ: В 9. Выход процесса — это: А. результат (продукт, услуга) выполнения бизнес-процесса. Б. субъект, предоставляющий ресурсы. В. ресурс, необходимый для выполнения бизнес-процесса. Г. субъект, получающий результат бизнес-процесса. Д. часть бизнес-процесса. Ответ: А 10. Поставщик процесса: А. результат (продукт, услуга) выполнения бизнес-процесса Б. субъект, предоставляющий ресурсы
--	---

В. ресурс, необходимый для выполнения бизнес-процесса
Г. субъект, получающий результат бизнес-процесса
Ответ: Б

11. Клиент процесса:

А. результат (продукт, услуга) выполнения бизнес-процесса
Б. субъект, предоставляющий ресурсы.
В. ресурс, необходимый для выполнения бизнес-процесса
Г. субъект, получающий результат бизнес-процесса
Ответ: Г

12. Процессный подход к управлению:

А. управление организацией путем построения системы процессов, управления ими, осуществления деятельности по улучшению процессов
Б. это традиционный метод управления организацией
В. финансовый учет
Г. бухгалтерский учет
Ответ: А

13. К процессу развития относится:

А. управление персоналом
Б. административно-хозяйственное обеспечение
В. проектная деятельность
Г. управление маркетингом
Ответ: В

14. К обеспечивающему процессу относится:

А. управление персоналом
Б. транспортное обеспечение
В. проектная деятельность
Г. управление финансами
Ответ: Б

15. К основному процессу относится:

А. управление персоналом
Б. отпуск лекарственных препаратов населению
В. проектная деятельность
Г. управление финансами
Ответ: Б

16. Объектом управления операционного менеджмента не является:

А. производство
Б. бизнес-процесс
В. финансы
Г. Операции
Ответ: В

17. Не относится к операционным приоритетам:

А. издержки производства
Б. качество и надежность продукции
В. срок выполнения заказов
Г. лояльность клиентов
Ответ: Г

18. Определите тип операционного приоритета: способность организации поставлять товары или услуги точно в обещанный ею срок либо даже раньше:

- А. издержки производства
- Б. срок выполнения заказов
- В. лояльность клиентов
- Г. надежность поставок

Ответ: Г

19. Определите тип операционного приоритета: способность организации выпускать произведенную ею продукцию или обеспечивать услуги быстрее других организаций:

- А. издержки производства
- Б. качество и надежность продукции
- В. срок выполнения заказов
- Г. лояльность клиентов

Ответ: В

20. Определите тип операционного приоритета: объем продаж зависит исключительно от того, насколько низкими будут издержки компании, выпускающей или реализующую продукцию:

- А. +издержки производства
- Б. качество и надежность продукции
- В. срок выполнения заказов
- Г. надежность поставок

Ответ: А

21. Максимизация выхода производственной системы – это:

- А. необходимое условие
- Б. достаточное условие
- В. необязательное условие
- Г. комфортное условие

Ответ: А

22. Минимизация входа производственной системы – это:

- А. необходимое условие
- Б. достаточное условие
- В. необязательное условие
- Г. комфортное условие

Ответ: Б

23. Процесс товародвижения в аптеке является:

- А. обеспечивающим процессом
- Б. основным процессом
- В. управляющим процессом
- Г. процессом развития

Ответ: Б

24. Административно-хозяйственная работа – это:

- А. основной процесс
- Б. обеспечивающий процесс
- В. управляющий процесс
- Г. процесс развития

		Ответ: Б 25. Проектная работа – это: А. обеспечивающий процесс Б. основной процесс В. управляющий процесс Г. процесс развития Ответ: Г
И		ДАЙТЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ 2 УРОВНЯ (НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ)
Т		1.5 Р операционной системы предприятия относится: А. бизнес-процессы Б. помещения, оборудование В. товары Г. система планирования и управления Ответ: А, Б, В, Г 2. Операционная стратегия — это: А. стратегия минимизации времени Б. стратегия минимизации затрат В. стратегия развития гибкости Г. стратегия развития качества Ответ: А, Б, В, Г 3. Основной бизнес-процесс — это: А. +бизнес-процесс, который создает продукт, представляющий ценность для внешнего клиента Б. +бизнес-процесс, за которые внешний клиент готов платить деньги В. +бизнес-процесс, прямой целью которого, является получение прибыли Г. бизнес-процесс, который создает инфраструктуру организации Ответ: А, Б, В 4. Обеспечивающий бизнес-процесс — это: А. бизнес-процесс, клиентами которого, являются основные бизнес-процессы Б. бизнес-процесс, который создает инфраструктуру организации В. бизнес-процесс, который создает продукт, представляющий ценность для внешнего клиента Г. бизнес-процесс, за которые внешний клиент готов платить деньги Ответ: А, Б 5. Обеспечивающий бизнес-процесс – это: А. административно-хозяйственное обеспечение Б. ИТ- обеспечение и связь В. транспортное обеспечение Г. юридическое обеспечение Ответ: А, Б, В, Г 6. Бизнес-процесс развития — это: А. бизнес-процесс, прямой целью которого, является получение прибыли в долгосрочной перспективе Б. бизнес-процесс совершенствования деятельности организации

		В. проектная деятельность Г. юридическое обеспечение Ответ: А, Б, В 7. К процессам управления относятся: А. управление стратегией Б. административно-хозяйственное обеспечение В. проектная деятельность Г. управление маркетингом Ответ: А, Г 8. К основным принципам операционного менеджмента относится: А. достижение целей или удовлетворение потребностей Б. использованием минимума ресурсов - рациональность В. удовлетворение потребностей покупателей - эффективность Г. определение потребности клиентов Ответ: А, Б, В 9. Функции операционного менеджера: А. разработка операционной стратегии Б. разработка стратегии маркетинга В. внедрение операционной системы организации Г. управление действующей операционной системой организации Ответ: А, В, Г 10. К традиционным стратегиям относятся: А. минимизация времени Б. минимизация затрат В. развитие гибкости Г. развитие качества Ответ: Б, В
И		ДАЙТЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ 3 УРОВНЯ (ЗАДАНИЯ НА ОПРЕДЕЛЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ)
Т		1. В какой последовательности должны быть проведены этапы внедрения процессного управления: А. описание бизнес-процессов Б. выделение ключевых бизнес-процессов; В. определение показателей бизнес-процессов Г. описание границ бизнес-процессов Д. назначение владельцев бизнес-процессов 1,2,3,4,5 Ответы: Б1; Г2; А3; В4; Д5 2. При разработке операционной стратегии аптека должна учитывать внешние и внутренние факторы. Найдите соответствия между содержанием фактора и его названием А. юридические Б. экономические В. финансы Г. технология (автоматизация) Д. технологические Е. рыночные Ж. производственные мощности

- З. политические
- И. конкуренция
- К. кадры

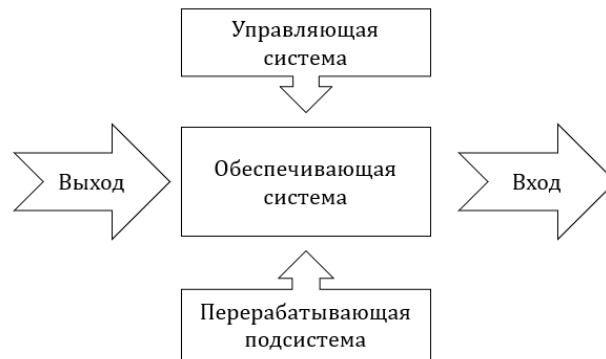
Название фактора:

- 1. внешние факторы
- 2. внутренние факторы

Ответ:

A1; Б1; В2; Г2; Д1; Е1; Ж2; З1; И1; К2

3.Найдите ошибки в схеме Операционной системе аптеки:



Ответ:



4.Найдите соответствия:

- А. бизнес-процесс
- Б. операционная система
- В. операция
- Г. производство

- 1. Изготовление, выработка, создание продукции
- 2. Система, использующая материальные, информационные или финансовые ресурсы («Вход») для преобразования их результат («Выход») в виде продукции или услуги
- 3. Часть процесса, выполняемая на одном рабочем месте, состоящая из ряда действий по преобразованию потребляемых ресурсов в товары и услуги
- 4. Это поток работ, протекающий внутри каждой организации от одного исполнителя к другому, результатом которого мы имеем продукт, имеющий ценность для самой организации, потребителя, клиента

Ответ: А4; Б2; В3; Г1

5.Найдите соответствия:

- | | |
|---------------------------|------------------------|
| А. Процесс товародвижения | 1. Заказ товара |
| Б. Процесс заказа товара | 2. Определение текущей |

		потребности 3. Приемка товара 4. Размещение заявки поставщикам 5. Распределение товара по местам хранения 6. Реализация товара 7. Формирование заявки Ответ: А1; А3; А5; А6; Б2; Б7; Б4
--	--	---

Критерии оценивания:

«Отлично» - более 90% правильных ответов

«Хорошо» - 80-89% правильных ответов

«Удовлетворительно» - 70-79% правильных ответов

«Неудовлетворительно» - менее 70 % правильных ответов

Вопросы для собеседования для текущего контроля и промежуточной аттестации

	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст
С	33.08.02	Управление и экономика фармации
К	ПК-2	готовность к проведению процедур по изъятию из гражданского оборота фальсифицированных, недоброкачественных и контрафактных лекарственных средств и их уничтожению
К	ПК-4	готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере
К	ПК-5	готовность к организации фармацевтической деятельности
К	ПК-7	готовность к организации технологических процессов при производстве и изготовлении лекарственных средств
К	ПК-9	готовность к организации контроля качества лекарственных средств
К	УК-1	готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу
Ф	А/01.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Планирование деятельности фармацевтической организации: Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущей ситуации и стратегических программ развития региона и отрасли для планирования деятельности фармацевтической организации Определение целей и задач деятельности фармацевтической организации, контрольных показателей их достижения и решения Разработка плана мероприятий по достижению контрольных показателей деятельности фармацевтической организации
Ф	А/02.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация ресурсного обеспечения фармацевтической организации Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущего ресурсного обеспечения и потребностей фармацевтической организации Оценка потребностей фармацевтической организации в

		ресурсах Исследование рынка поставщиков товаров, работ и услуг Определение оптимальных поставщиков, организация процесса закупок Заключение и контроль исполнения договоров на поставку товаров, работ и услуг Оценка эффективности ресурсного обеспечения фармацевтической организации Разработка корректирующих мероприятий по результатам анализа Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа
Ф	A/04.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Управление качеством результатов текущей деятельности фармацевтической организации Трудовые действия (из профессионального стандарта): Формирование стандартов качества закупки, приемки, хранения, реализации лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента, изготовления и отпуска лекарственных препаратов в условиях аптечных организаций Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Организация работы с фальсифицированной, недоброкачественной и контрафактной продукцией Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа
Ф	A/05.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация информационной и консультационной помощи для населения и медицинских работников Трудовые действия (из профессионального стандарта): Определение потребностей различных целевых групп в информационной и консультационной помощи Планирование и разработка мероприятий по информационной и консультационной помощи целевым группам Организация опросов медицинских работников для выявления их информационных потребностей Организация информационно-просветительных мероприятий для населения и медработников по пропаганде здорового образа жизни, рационального применения лекарственных препаратов Разработка системы информирования целевых групп о новых лекарственных препаратах, синонимах и аналогах, о возможных побочных действиях лекарственных

		препаратов, их взаимодействии Организация обратной связи с потребителями информационных услуг Прием извещений о нежелательных реакциях на лекарственные препараты, а также информации о недоброкачественных лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента Анализ результатов проводимых мероприятий и их эффективности для планирования дальнейшей работы
И		ДАЙТЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ 1. Операционный менеджмент, производственная система. Основные термины и определения. Основные элементы производственной системы. Основные принципы операционного менеджмента. 2. Операционная стратегия фармацевтической организации. 3. Характеристика операционных приоритетов. Привести примеры на уровне аптечной организации. 4. Эффективность системы управления процессами 5. Основные термины и определения процессного подхода. Вход, выход процесса, поставщик, клиент (внешний, внутренний), регламент бизнес-процесса, ресурсы. Структурная схема процесса 6. Классификация бизнес-процессов. Основные бизнес-процессы. Обеспечивающие бизнес-процессы. Бизнес-процессы развития. Проектная деятельность. Бизнес-процессы управления 7. Классификация бизнес-процессов. Работы, добавляющие потребительскую стоимость; Работы, недобавляющие потребительской стоимости; Безвозвратные потери рабочего времени работы 8. Этапы внедрения управления процессами: выделение ключевых бизнес-процессов; описание границ бизнес-процессов; описание бизнес-процессов; назначение владельцев бизнес-процессов; определение показателей бизнес-процессов. 9. Методика моделирования бизнес-процессов «как есть» 10. Способы описания бизнес-процессов. 11. Классическая методология описания бизнес-процессов Стандарт DFD - Data Flow Diagram - Диаграмма потоков данных. 12. Стандарт WFD - Work Flow Diagram- Диаграмма потоков работ 13. SADT - методология структурного анализа и проектирования (Structured Analysis and Design Technique). IDEF0 - методология функционального моделирования. Применяется для описания рабочих процессов (Work Flow). DFD - методология моделирования потоков данных. Применяется для описания обмена данными между рабочими процессами. 14. Варианты сбора информации о процессе. Правила проведения интервью. Обработка полученной

		информации 15. Правила построения дерева процессов: Семь правил описания бизнес-процессов 16. Выделение ключевых показателей процессов. Показатели Результативности –Rs. Показатели Стоимости процесса –Cs. Показатели Времени процесса – t. Показатели Качества процесса –Q. Показатели Фрагментации процесса - FRAG 17. Реинжиниринг. Непрерывное совершенствование. Отличительные признаки реинжиниринга и непрерывного совершенствования 18. Методы оптимизации бизнес-процессов. Методы групповых работ (мозговой штурм, метод дельфи) Формализованные универсальные методы оптимизации бизнес-процессов

Критерии оценивания:

«Отлично» - более 90% правильных ответов

«Хорошо» - 80-89% правильных ответов

«Удовлетворительно» - 70-79% правильных ответов

«Неудовлетворительно» - менее 70 % правильных ответов

Типовые ситуационные задачи и чек-листы по дисциплине Б1.В.01 Операционный менеджмент в фармации

Для текущего контроля, промежуточной аттестации и государственного экзамена
Ситуационная задача № 1

	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	33.08.02	Управление и экономика фармации (уровень подготовки кадров высшей квалификации)
К	ПК-5	готовность к организации фармацевтической деятельности
К	ПК-7	готовность к организации технологических процессов при производстве и изготовлении лекарственных средств
	A/01.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Планирование деятельности фармацевтической организации: Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущей ситуации и стратегических программ развития региона и отрасли для планирования деятельности фармацевтической организации Определение целей и задач деятельности фармацевтической организации, контрольных показателей их достижения и решения Разработка плана мероприятий по достижению контрольных показателей деятельности фармацевтической организации
Ф	A/02.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация ресурсного обеспечения фармацевтической организации Трудовые действия (из профессионального стандарта):

		Анализ текущего ресурсного обеспечения и потребностей фармацевтической организации Оценка потребностей фармацевтической организации в ресурсах Исследование рынка поставщиков товаров, работ и услуг Определение оптимальных поставщиков, организация процесса закупок Заключение и контроль исполнения договоров на поставку товаров, работ и услуг Оценка эффективности ресурсного обеспечения фармацевтической организации Разработка корректирующих мероприятий по результатам анализа Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа
Ф	A/04.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Управление качеством результатов текущей деятельности фармацевтической организации Трудовые действия в рамках трудовой функции: Формирование стандартов качества закупки, приемки, хранения, реализации лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента, изготовления и отпуска лекарственных препаратов в условиях аптечных организаций Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Организация работы с фальсифицированной, недоброкачественной и контрафактной продукцией Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа
И		ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ
У		В отделе готовых лекарственных форм Аптеки А в понедельник постоянно формировалась дефектура по товарам, поступающих от Поставщика А. Для решения проблемы менеджеры Аптеки приняли следующие меры: 1. Выявили причины, возникшей проблемы: Аптека размещала заявку Поставщику А в воскресенье до 17 часов. Товар от поставщика А поступал в Аптеку в понедельник с 13 часов. В этот же период в отдел приемки поступал товар от других поставщиков. В связи с большой загруженностью, сотрудники отдела приемки могли принимать товар от Поставщика А в понедельник только с 15 часов и доставлять товар в ОГФ до 17 часов. Отдел приемки Аптеки в понедельник всегда работал с 11 часов.

		Общий цикл с момента размещения заявки Поставщику А и до поступления товара в ОГФ составлял 24 часа. 2. Описали процесс в виде схемы с момента размещения заявки Поставщику А до момента поступления товара в ОГФ Аптеки. 3. Определили показатели процесса товародвижения – длительность каждой функции процесса и контрольные точки (момент фиксации времени). 4. Провели замеры контрольных точек и анализ ситуации. 5. Руководитель аптеки провел переговоры с Поставщиком А о доставке товара, заказанного в воскресенье, до 8 утра понедельника, в том числе. 6. Изменили график сменности сотрудников отдела приемки Аптеки в понедельник. Начало работы перенесли на 8 часов утра. В результате: Товар от Поставщика А поступал в Аптеку до 1 часа ночи понедельника. В ночное время (аптека работала круглосуточно) товар от Поставщика А по кол-ву мест принимал сотрудник ОГФ и перемещал в отдел приемки Аптеки. Сотрудник отдела приемки Аптеки начинал работу с 8 утра и до 10 часов утра отпускал товар от поставщика А в ОГФ. Общее время цикла составило 17 часов.
В	1	Вопрос к задаче: Какие методы оптимизации внедрили менеджеры аптеки для решения исследуемой проблемы?
В	2	Вопрос к задаче: Контрольные точки процесса. Классификация. Какие контрольные точки внедрили сотрудники аптеки
В	3	Вопрос к задаче: В чем суть метода групповой работы – метода мозгового штурма?
В	4	Вопрос к задаче: В чем суть метода групповой работы – метода Дельфи?
В	5	Вопрос к задаче: Отличительные особенности реинжиниринга и метода непрерывного совершенствования бизнес-процессов

Для текущего контроля, промежуточной аттестации и государственного экзамена
Чек-лист к ситуационной задаче № 1

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	33.08.02	Управление и экономика фармации (уровень подготовки кадров высшей квалификации)
К	ПК-5	готовность к организации фармацевтической деятельности
К	ПК-7	готовность к организации технологических процессов при производстве и изготовлении лекарственных средств
Ф	A/01.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Планирование деятельности фармацевтической организации:

		Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущей ситуации и стратегических программ развития региона и отрасли для планирования деятельности фармацевтической организации Определение целей и задач деятельности фармацевтической организации, контрольных показателей их достижения и решения Разработка плана мероприятий по достижению контрольных показателей деятельности фармацевтической организации
Ф	A/02.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация ресурсного обеспечения фармацевтической организации Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущего ресурсного обеспечения и потребностей фармацевтической организации Оценка потребностей фармацевтической организации в ресурсах Исследование рынка поставщиков товаров, работ и услуг Определение оптимальных поставщиков, организация процесса закупок Заключение и контроль исполнения договоров на поставку товаров, работ и услуг Оценка эффективности ресурсного обеспечения фармацевтической организации Разработка корректирующих мероприятий по результатам анализа Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа
Ф	A/04.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Управление качеством результатов текущей деятельности фармацевтической организации Трудовые действия в рамках трудовой функции: Формирование стандартов качества закупки, приемки, хранения, реализации лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента, изготовления и отпуска лекарственных препаратов в условиях аптечных организаций Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Организация работы с фальсифицированной, недоброкачественной и контрафактной продукцией Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий

		по результатам анализа
И		ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ
У		В отделе готовых лекарственных форм Аптеки А в понедельник постоянно формировалась дефектура по товарам, поступающих от Поставщика А. Для решения проблемы менеджеры Аптеки приняли следующие меры: 1. Выявили причины, возникшей проблемы: Аптека размещала заявку Поставщику А в воскресенье до 17 часов. Товар от поставщика А поступал в Аптеку в понедельник с 13 часов. В этот же период в отдел приемки поступал товар от других поставщиков. В связи с большой загруженностью, сотрудники отдела приемки могли принимать товар от Поставщика А в понедельник только с 15 часов и доставлять товар в ОГФ до 17 часов. Отдел приемки Аптеки в понедельник всегда работал с 11 часов. Общий цикл с момента размещения заявки Поставщику А и до поступления товара в ОГФ составлял 24 часа. 2. Описали процесс в виде схемы с момента размещения заявки Поставщику А до момента поступления товара в ОГФ Аптеки. 3. Определили показатели процесса товародвижения – длительность каждой функции процесса и контрольные точки (момент фиксации времени). 4. Провели замеры контрольных точек и анализ ситуации. 5. Руководитель аптеки провел переговоры с Поставщиком А о доставке товара, заказанного в воскресенье, до 8 утра понедельника, в том числе. 6. Изменили график сменности сотрудников отдела приемки Аптеки в понедельник. Начало работы перенесли на 8 часов утра. В результате: Товар от Поставщика А поступал в Аптеку до 1 часа ночи понедельника. В ночное время (аптека работала круглосуточно) товар от Поставщика А по кол-ву мест принимал сотрудник ОГФ и перемещал в отдел приемки Аптеки. Сотрудник отдела приемки Аптеки начинал работу с 8 утра и до 10 часов утра отпускал товар от поставщика А в ОГФ. Общее время цикла составило 17 часов.
В	1	Вопрос к задаче: Какие методы оптимизации внедрили менеджеры аптеки для решения исследуемой проблемы?
Э		Правильный ответ: 1. Метод устранения временных разрывов 2. Организация точек контроля 3. Интеграция с клиентами и поставщиками бизнес-процесса 4. Метод параллельного выполнения работ 5. Согласование результатов с требованиями

		6. Организация точек контроля
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	Хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
B	2	Вопрос к задаче: Контрольные точки процесса. Классификация. Какие контрольные точки внедрили сотрудники аптеки
Э	-	Правильный ответ: Ключевые показатели процессов • показатели Результативности -Rs Результативность процесса — степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов применительно к процессу. Результативность процессов складывается из показателей отдельных видов деятельности, обеспечивающих процесс - Измерение и анализ результативности процессов, осуществляется с помощью определенных показателей. Показатели процесса могут быть определены как числовые величины, характеризующие течение самого процесса. Показатель результативности процесса — количественно выраженный показатель результативности процесса. Например, товарооборот аптеки, средний чек, количество покупателей и т.д. • показатели Стоимости процесса -Cs Показатели стоимости процесса связаны с расходованием ресурсов в рамках процесса производства продуктов и услуг. • показатели Времени процесса – t длительность бизнес-процессов также является одним из основных факторов, определяющих конкурентоспособность организации. В современной динамичной среде, на рынке с большой конкуренцией и требовательными клиентами наиболее конкурентными оказываются те компании, бизнес-процессы которых имеют наиболее короткие сроки исполнения. • показатели Качества процесса -Q Степень удовлетворенности клиентов полученным результатом (удовлетворённость потребителей, кол-во жалоб, доля брака, число ошибок) • показатели Фрагментации процесса – FRAG Данный показатель является универсальным, может использоваться для измерения любых бизнес-процессов и характеризует организационную сложность бизнес-процесса, определяемую количеством различных структурных подразделений и сотрудников компании, участвующих в нем. Степень фрагментарности является причиной и определяет степень проблемности, результативность, стоимость, время и качество бизнес-процесса. Поэтому

		показатель фрагментарности является опережающим показателем и его отслеживание и уменьшение позволяет своевременно предвидеть и устранить негативные тенденции, выражающиеся в ухудшении вышерассмотренных показателей, определяющих эффективность и конкурентоспособность организации. В настоящее время в большинстве случаев степень фрагментарности бизнес-процессов целесообразно уменьшать. Данный показатель часто называют степенью организационной фрагментарности. Сотрудники аптеки использовали показатели Времени процесса
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
B	3	Вопрос к задаче: В чем суть метода групповой работы – метода мозгового штурма?
Э		Правильный ответ: Мозговой штурм (мозговая атака, брейнсторминг) — групповой метод нахождения идей для идентификации и решения проблемы. Правильно организованный мозговой штурм включает обязательные этапы. Этапы отличаются организацией и правилами их проведения 1 этап: постановка проблемы Нужно понять суть проблемы. Отбор участников штурма, определение ведущего и распределение прочих ролей участников. необходимо определить: • цель; • время, которое необходимо и возможно затратить для принятия решения (установить регламент) 2 этап: процесс сбора предложений Суть этого этапа – в генерации идей. Соблюдение правил проведения «мозгового штурма» повышает эффективность метода. Главное — количество и разнообразие идей. Правильная генерация идей Никакой критики и оценки (даже положительной) Необходимо соблюдать правило без оценочного принятия предложений от всех участников процесса. Велик соблазн перейти к обсуждению услышанных предложений. Очень важно удержаться! Правильная генерация идей Принимаются любые идеи, даже необычные, абсурдные, кажущихся нереальными; приветствуется использование метафор, проведения

		параллелей с другими сходными ситуациями; Допустимо использование любых гипотез, аналогий, сравнений, фантастических образов. Правильная генерация идей Ведущий поощряет высказывающихся, в случае необходимости прерывает излишние словоизвержения (помним о регламенте). Фонтан творческих идей не может бить долго - затянутое обсуждение рискует вылиться в переливание из пустого в порожнее. Обычно вполне достаточно 15-30 минут. Правильная генерация идей Важно создать доброжелательную атмосферу: если участники относятся друг к другу с недоверием и опаской, чувствуют себя скованно, то продуктивности от них ждать не приходится. Если в процедуре участвуют коллеги разного звания, рекомендуется первым дать высказаться младшим (по возрасту и по должности), дабы потом на них не «давил» авторитет старших товарищей. Фиксация идей Необходимо не только выдать идею, но и не потерять ее в ходе работы, поэтому один из членов группы беспристрастно фиксирует все, что слышит. Способы фиксации: список, схема, таблица, рисунки.... Лучше определить роль «Писателя». 3 этап: группировка, отбор и оценка идей • На этом этапе анализируют все предложения, рассматривают их с разных точек зрения, отмечают плюсы и минусы. • Этот этап позволяет выделить наиболее ценные идеи и дать окончательный результат мозгового штурма. • На этом этапе, в отличие от второго, оценка не ограничивается, а приветствуется. Завершающий этап Это этап принятия решения, выбора окончательного варианта, оптимального по всем параметрам. Проведение мозгового штурма можно считать успешным, если удалось сформулировать пять-шесть достаточно реалистичных предложений, которые впоследствии могут послужить основой для практического решения проблемы. Преимущества метода Создание специальной группы людей, между которыми есть особое взаимодействие, дает возможность получить групповой эффект — синергию. СИНЕРГИЯ многократно усиливает эффект работы по сравнению с индивидуальной
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на

		дополнительные вопросы не отвечает																																
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует																																
B	4	Вопрос к задаче: В чем суть метода групповой работы – метода Дельфи?																																
Э		Правильный ответ на: Метод Дельфи • Эксперты анонимно предлагают решение проблемы; • Все предложения собираются в один документ; • Каждый участник получает копию этого документа и указывает лучший вариант; • Ответы вновь собираются в сводный документ и раздают сотрудникам. • Это повторяется столько раз, сколько необходимо для достижения решения.																																
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает																																
P1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает																																
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует																																
B	5	Вопрос к задаче: Отличительные особенности реинжиниринга и метода непрерывного совершенствования бизнес-процессов																																
Э		Правильный ответ: <table><tr><th>№</th><th>Элемент</th><th>Реинжиниринг</th><th>Постоянное совершенствование</th></tr><tr><td>1.</td><td>Изменения</td><td>Значительны, разовые</td><td>Незначительные, постоянные</td></tr><tr><td>2.</td><td>Механизм реализации</td><td>Проект</td><td>Постоянно действующая система</td></tr><tr><td>3.</td><td>Описание бизнес-процессов "как есть"</td><td>Поверхностное</td><td>Детальное</td></tr><tr><td>4.</td><td>Участие первого руководителя</td><td>Значительное</td><td>Незначительное</td></tr><tr><td>5.</td><td>Инициатива</td><td>Только "сверху"</td><td>"Снизу", поддержка "сверху"</td></tr><tr><td>6.</td><td>Управление</td><td>Жесткое, непопулярное</td><td>Человечное, без прессинга</td></tr><tr><td>7.</td><td>Барьеры</td><td>Финансы, Персонал</td><td>Персонал</td></tr></table>	№	Элемент	Реинжиниринг	Постоянное совершенствование	1.	Изменения	Значительны, разовые	Незначительные, постоянные	2.	Механизм реализации	Проект	Постоянно действующая система	3.	Описание бизнес-процессов "как есть"	Поверхностное	Детальное	4.	Участие первого руководителя	Значительное	Незначительное	5.	Инициатива	Только "сверху"	"Снизу", поддержка "сверху"	6.	Управление	Жесткое, непопулярное	Человечное, без прессинга	7.	Барьеры	Финансы, Персонал	Персонал
№	Элемент	Реинжиниринг	Постоянное совершенствование																															
1.	Изменения	Значительны, разовые	Незначительные, постоянные																															
2.	Механизм реализации	Проект	Постоянно действующая система																															
3.	Описание бизнес-процессов "как есть"	Поверхностное	Детальное																															
4.	Участие первого руководителя	Значительное	Незначительное																															
5.	Инициатива	Только "сверху"	"Снизу", поддержка "сверху"																															
6.	Управление	Жесткое, непопулярное	Человечное, без прессинга																															
7.	Барьеры	Финансы, Персонал	Персонал																															
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает																																
P1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает																																
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует																																
O	Итоговая оценка																																	

А	Ф.И.О. автора-составителя	Логунова Л.Н.
---	---------------------------	---------------

Для текущего контроля, промежуточной аттестации и государственного экзамена
Ситуационная задача № 2

	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	33.08.02	Управление и экономика фармации (уровень подготовки кадров высшей квалификации)
К	ПК-4	готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере
К	ПК-5	готовность к организации фармацевтической деятельности
К	ПК-7	готовность к организации технологических процессов при производстве и изготовлении лекарственных средств
К	ПК-9	готовность к организации контроля качества лекарственных средств
К	УК-1	готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу
Ф	А/01.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Планирование деятельности фармацевтической организации: Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущей ситуации и стратегических программ развития региона и отрасли для планирования деятельности фармацевтической организации Определение целей и задач деятельности фармацевтической организации, контрольных показателей их достижения и решения Разработка плана мероприятий по достижению контрольных показателей деятельности фармацевтической организации
Ф	А/02.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация ресурсного обеспечения фармацевтической организации Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущего ресурсного обеспечения и потребностей фармацевтической организации Оценка потребностей фармацевтической организации в ресурсах Исследование рынка поставщиков товаров, работ и услуг Определение оптимальных поставщиков, организация процесса закупок Заключение и контроль исполнения договоров на поставку товаров, работ и услуг Оценка эффективности ресурсного обеспечения фармацевтической организации Разработка корректирующих мероприятий по результатам анализа Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по

		результатам анализа
Ф	A/04.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Управление качеством результатов текущей деятельности фармацевтической организации Трудовые действия в рамках трудовой функции: Формирование стандартов качества закупки, приемки, хранения, реализации лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента, изготовления и отпуска лекарственных препаратов в условиях аптечных организаций Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Организация работы с фальсифицированной, недоброкачественной и контрафактной продукцией Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа
Ф	A/05.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация информационной и консультационной помощи для населения и медицинских работников Трудовые действия (из профессионального стандарта): Определение потребностей различных целевых групп в информационной и консультационной помощи Планирование и разработка мероприятий по информационной и консультационной помощи целевым группам Организация опросов медицинских работников для выявления их информационных потребностей Организация информационно-просветительных мероприятий для населения и медработников по пропаганде здорового образа жизни, рационального применения лекарственных препаратов Разработка системы информирования целевых групп о новых лекарственных препаратах, синонимах и аналогах, о возможных побочных действиях лекарственных препаратов, их взаимодействии Организация обратной связи с потребителями информационных услуг Прием извещений о нежелательных реакциях на лекарственные препараты, а также информации о недоброкачественных лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента Анализ результатов проводимых мероприятий и их эффективности для планирования дальнейшей работы
И		ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ
У		В аптечной организации все документы по стандартным операционным процедурам состояли из текста, схемы выполнения работ отсутствовали. Процедуры составлялись согласно методическим рекомендациям, разработанных уполномоченным по качеству, в которых предлагалось использовать готовые СОПы. В результате СОПы были

		формальными документами и использовались только для предоставления их проверяющим организациям.
В	1	Вопрос к задаче: Как создать СОП?
В	2	Вопрос к задаче: Что такое модель бизнес-процесса?
В	3	Вопрос к задаче: Методологии описания бизнес-процессов
В	4	Вопрос к задаче: Методы графического описания процессов
В	5	Вопрос к задаче: Правила описания бизнес-процессов

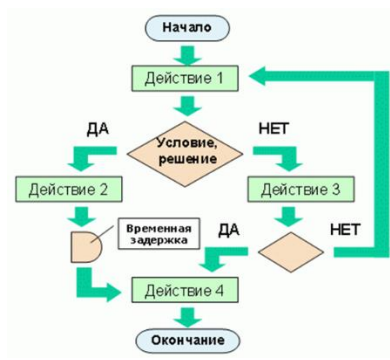
Для текущего контроля, промежуточной аттестации и государственного экзамена
Чек-лист к ситуационной задаче № 2

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	33.08.02	Управление и экономика фармации (уровень подготовки кадров высшей квалификации)
К	ПК-4	готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере
К	ПК-5	готовность к организации фармацевтической деятельности
К	ПК-7	готовность к организации технологических процессов при производстве и изготовлении лекарственных средств
К	ПК-9	готовность к организации контроля качества лекарственных средств
К	УК-1	готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу
Ф	А/01.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Планирование деятельности фармацевтической организации: Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущей ситуации и стратегических программ развития региона и отрасли для планирования деятельности фармацевтической организации Определение целей и задач деятельности фармацевтической организации, контрольных показателей их достижения и решения Разработка плана мероприятий по достижению контрольных показателей деятельности фармацевтической организации
Ф	А/02.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация ресурсного обеспечения фармацевтической организации Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущего ресурсного обеспечения и потребностей фармацевтической организации Оценка потребностей фармацевтической организации в ресурсах Исследование рынка поставщиков товаров, работ и услуг

		Определение оптимальных поставщиков, организация процесса закупок Заключение и контроль исполнения договоров на поставку товаров, работ и услуг Оценка эффективности ресурсного обеспечения фармацевтической организации Разработка корректирующих мероприятий по результатам анализа Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа
Ф	A/04.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Управление качеством результатов текущей деятельности фармацевтической организации Трудовые действия в рамках трудовой функции: Формирование стандартов качества закупки, приемки, хранения, реализации лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента, изготовления и отпуска лекарственных препаратов в условиях аптечных организаций Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Организация работы с фальсифицированной, недоброкачественной и контрафактной продукцией Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа
Ф	A/05.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация информационной и консультационной помощи для населения и медицинских работников Трудовые действия (из профессионального стандарта): Определение потребностей различных целевых групп в информационной и консультационной помощи Планирование и разработка мероприятий по информационной и консультационной помощи целевым группам Организация опросов медицинских работников для выявления их информационных потребностей Организация информационно-просветительных мероприятий для населения и медработников по пропаганде здорового образа жизни, рационального применения лекарственных препаратов Разработка системы информирования целевых групп о новых лекарственных препаратах, синонимах и аналогах, о возможных побочных действиях лекарственных препаратов, их взаимодействии Организация обратной связи с потребителями

		информационных услуг Прием извещений о нежелательных реакциях на лекарственные препараты, а также информации о недоброкачественных лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента Анализ результатов проводимых мероприятий и их эффективности для планирования дальнейшей работы
И		ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ
У		В аптечной организации все документы по стандартным операционным процедурам состояли из текста, схемы выполнения работ отсутствовали. Процедуры составлялись согласно методическим рекомендациям, разработанных уполномоченным по качеству, в которых предлагалось использовать готовые СОПы. В результате СОПы были формальными документами и использовались только для предоставления их проверяющим организациям.
В	1	Вопрос к задаче: Как создать СОП?
Э		Правильный ответ: Создание СОПов и стандартов — процедура долгая и кропотливая. Она требует терпения и значительных временных затрат от участников процесса. Отдельные стандарты и СОПы в аптеках часто существуют в форме устных правил и традиций. Надлежащая аптечная практика требует, чтобы СОПы были прописаны в виде регламента, обязательного для исполнения всеми сотрудниками. Чтобы СОПы были понятными и полезными, целесообразно поручить их разработку опытным сотрудникам, которые работают на данном участке. Они опишут те операции, которые выполняют и за которые отвечают, а эксперты затем смогут доработать документ до требуемого уровня, в том числе и с точки зрения стилистики. Ориентиром при разработке СОПов могут служить вопросы «Кто и что делает?», «Кто несет ответственность?». Оформить документ можно в текстовом и графическом формате. Если ранее организация не регламентировала процессы, то начать разработку СОПов лучше в текстовом формате, такой подход проще, чем графический. Текстовый формат. Предполагает использование процедурного или компетентного подхода либо их сочетание. Процедурный подход — пошаговое изложение выполняемых работ — используется, когда действия нужно выполнять четко, без вариаций, когда отклонения в качестве недопустимы (формирование СОПов процесса закупки, приемки и др.). Компетентный подход применяется, когда процесс нельзя описать линейно, например стандартизация процесса фармконсультации. В любом случае в СОПах нужно определить цель работы, описать поэтапно, как ее выполнять, какое оборудование

		и инструменты использовать, закрепить требования к компетенциям участников процесса, ответственность за выполнение и результаты действий. Кто и за что отвечает, также можно представить в виде «матрицы ответственности». Графический формат. Текстовые СОПы не всегда удобны из-за своей громоздкости и отсутствия наглядности. В большей степени они полезны новичкам, для которых важно подробное описание. Для специалистов с опытом удобнее графический формат, который позволяет быстро получить необходимую информацию в наглядной форме. Чтобы смоделировать СОПы графически, можно применять Word и Excel или специальные инструменты функционального моделирования.
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	Хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
B	2	Вопрос к задаче: Что такое модель бизнес-процесса?
Э	-	Правильный ответ: Модель – графическое, табличное, текстовое описание бизнес-процесса либо их взаимосвязанная совокупность.
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
B	3	Вопрос к задаче: Методологии описания бизнес-процессов
Э		Правильный ответ: SADT - методология структурного анализа и проектирования. Основана на понятиях функционального моделирования. Является методологией, отражающей такие системные характеристики, как управление, обратная связь и исполнители. IDEF0 - методология функционального моделирования. Применяется для описания рабочих процессов (Work Flow). Разработана на основе SADT. DFD - методология моделирования потоков данных. Применяется для описания обмена данными между рабочими процессами. IDEF3 - методология моделирования потоков работ. Является более детальной по отношению к IDEF0 и DFD. Позволяет рассмотреть конкретный процесс с учетом последовательности выполняемых операций. IDEF1X - методология описания данных. Применяется для построения баз данных.

		IDEF4 - объектно-ориентированная методология. Отражает взаимодействие объектов. Удобна для создания программных продуктов на объектно-ориентированных языках (например C++). ARIS - описывает бизнес-процесс в виде потока последовательно выполняемых работ. Ее использует программное средство ARIS Toolset.
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
В	4	Вопрос к задаче: Методы графического описания процессов
Э		Правильный ответ: Классическая технология описания бизнес-процессов, которая была разработана на заре рождения процессных технологий управления, достаточно проста и состоит всего лишь из двух стандартов описания бизнес-процессов - DFD и WFD. Большинство других современных стандартов, несмотря на другие названия представляют небольшие разновидности и дополнения двух классических подходов DFD и WFD. Согласно классическому подходу, стандарт DFD, который расшифровывается как Data Flow Diagram представляет из себя диаграмму потоков данных, которая используется для описания бизнес-процессов верхнего уровня.  <pre> graph LR A[Продукция у поставщика] --> B[Закупка продукции] B --> C[Хранение продукции] C --> D[Продажа продукции] D --> E[Продукция отгружена] </pre> В свою очередь стандарт WFD расшифровывается как Work Flow Diagram и представляет собой диаграмму потоков работ, которая используется для описания бизнес-процессов нижнего уровня. У диаграммы потоков работ имеются и другое название - диаграмма алгоритмов.  <pre> graph TD Start([Начало]) --> Act1[Действие 1] Act1 --> Dec1{Условие, решение} Dec1 -- ДА --> Act2[Действие 2] Dec1 -- НЕТ --> Act3[Действие 3] Act2 --> Delay[Временная задержка] Delay --> Act4[Действие 4] Act4 --> End([Окончание]) Act3 --> Dec2{ } Dec2 -- ДА --> Act4 Dec2 -- НЕТ --> Act1 </pre>
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные

		вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
B	5	Вопрос к задаче: Правила описания бизнес-процессов
Э		Правильный ответ: Правило 1. Составляйте, уточняйте, подтверждайте схемы вместе с "владельцами"/"участниками" бизнес-процессов. Правило 2. Используйте визуальные подходы описания бизнес-процессов. Правило 3. Используйте язык, понятный "владельцам"/"участникам" бизнес-процесса. Правило 4. Создавайте схемы деятельности, а не организационных структур. Правило 5. Избегайте излишней детализации бизнес-процессов, особенно на схеме "как есть". Правило 6. Избегайте составления схемы бизнес-процесса ради схемы, не ведущей к дальнейшему анализу и действиям Правило 7. Не смешивайте понятия "как есть", "как должно быть", "как будет".
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
O	Итоговая оценка	
A	Ф.И.О. автора-составителя	Логунова Л.Н.

Для текущего контроля, промежуточной аттестации и государственного экзамена
Ситуационная задача № 3

	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
C	33.08.02	Управление и экономика фармации (уровень подготовки кадров высшей квалификации)
K	ПК-2	готовность к проведению процедур по изъятию из гражданского оборота фальсифицированных, недоброкачественных и контрафактных лекарственных средств и их уничтожению
K	ПК-4	готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере
K	ПК-5	готовность к организации фармацевтической деятельности
K	ПК-7	готовность к организации технологических процессов при производстве и изготовлении лекарственных средств
K	ПК-9	готовность к организации контроля качества

		лекарственных средств
К	УК-1	готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу
Ф	A/01.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Планирование деятельности фармацевтической организации: Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущей ситуации и стратегических программ развития региона и отрасли для планирования деятельности фармацевтической организации Определение целей и задач деятельности фармацевтической организации, контрольных показателей их достижения и решения Разработка плана мероприятий по достижению контрольных показателей деятельности фармацевтической организации
Ф	A/02.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация ресурсного обеспечения фармацевтической организации Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущего ресурсного обеспечения и потребностей фармацевтической организации Оценка потребностей фармацевтической организации в ресурсах Исследование рынка поставщиков товаров, работ и услуг Определение оптимальных поставщиков, организация процесса закупок Заключение и контроль исполнения договоров на поставку товаров, работ и услуг Оценка эффективности ресурсного обеспечения фармацевтической организации Разработка корректирующих мероприятий по результатам анализа Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа
Ф	A/04.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Управление качеством результатов текущей деятельности фармацевтической организации Трудовые действия в рамках трудовой функции: Формирование стандартов качества закупки, приемки, хранения, реализации лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента, изготовления и отпуска лекарственных препаратов в условиях аптечных организаций Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Организация работы с фальсифицированной, недоброкачественной и контрафактной продукцией

		Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа
Ф	A/05.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация информационной и консультационной помощи для населения и медицинских работников Трудовые действия (из профессионального стандарта): Определение потребностей различных целевых групп в информационной и консультационной помощи Планирование и разработка мероприятий по информационной и консультационной помощи целевым группам Организация опросов медицинских работников для выявления их информационных потребностей Организация информационно-просветительных мероприятий для населения и медработников по пропаганде здорового образа жизни, рационального применения лекарственных препаратов Разработка системы информирования целевых групп о новых лекарственных препаратах, синонимах и аналогах, о возможных побочных действиях лекарственных препаратов, их взаимодействии Организация обратной связи с потребителями информационных услуг Прием извещений о нежелательных реакциях на лекарственные препараты, а также информации о недоброкачественных лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента Анализ результатов проводимых мероприятий и их эффективности для планирования дальнейшей работы
И		ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ
У		Аптека, выполняя приказ Приказа Минздрава России от 31.08.2016 N 647н "Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения", разработала Документацию системы качества и в течении 3-х лет ее не обновляла. Руководитель аптеки был уверен, что в аптеке была внедрена система качества, основанная на процессном подходе.
В	1	Вопрос к задаче: Общие подходы к внедрению системы управления процессами в аптечной организации
В	2	Вопрос к задаче: В чем суть этапа «Идентификации стратегии аптеки»?
В	3	Вопрос к задаче: Содержание этапа «Разработка организационной концепции»
В	4	Вопрос к задаче: Внедрение процессного подхода в аптеке согласно правилам НАП
В	5	Вопрос к задаче: Внедрение процессного подхода согласно стандарту МС ИСО 9001: 2000

Для текущего контроля, промежуточной аттестации и государственного экзамена

Чек-лист к ситуационной задаче № 3

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	33.08.02	Управление и экономика фармации (уровень подготовки кадров высшей квалификации)
К	ПК-2	готовность к проведению процедур по изъятию из гражданского оборота фальсифицированных, недоброкачественных и контрафактных лекарственных средств и их уничтожению
К	ПК-4	готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере
К	ПК-5	готовность к организации фармацевтической деятельности
К	ПК-7	готовность к организации технологических процессов при производстве и изготовлении лекарственных средств
К	ПК-9	готовность к организации контроля качества лекарственных средств
К	УК-1	готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу
Ф	A/01.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Планирование деятельности фармацевтической организации: Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущей ситуации и стратегических программ развития региона и отрасли для планирования деятельности фармацевтической организации Определение целей и задач деятельности фармацевтической организации, контрольных показателей их достижения и решения Разработка плана мероприятий по достижению контрольных показателей деятельности фармацевтической организации
Ф	A/02.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация ресурсного обеспечения фармацевтической организации Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущего ресурсного обеспечения и потребностей фармацевтической организации Оценка потребностей фармацевтической организации в ресурсах Исследование рынка поставщиков товаров, работ и услуг Определение оптимальных поставщиков, организация процесса закупок Заключение и контроль исполнения договоров на поставку товаров, работ и услуг Оценка эффективности ресурсного обеспечения фармацевтической организации Разработка корректирующих мероприятий по результатам анализа Внедрение стандартов качества деятельности

		фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа
Ф	A/04.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Управление качеством результатов текущей деятельности фармацевтической организации Трудовые действия в рамках трудовой функции: Формирование стандартов качества закупки, приемки, хранения, реализации лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента, изготовления и отпуска лекарственных препаратов в условиях аптечных организаций Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Организация работы с фальсифицированной, недоброкачественной и контрафактной продукцией Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа
Ф	A/05.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация информационной и консультационной помощи для населения и медицинских работников Трудовые действия (из профессионального стандарта): Определение потребностей различных целевых групп в информационной и консультационной помощи Планирование и разработка мероприятий по информационной и консультационной помощи целевым группам Организация опросов медицинских работников для выявления их информационных потребностей Организация информационно-просветительных мероприятий для населения и медработников по пропаганде здорового образа жизни, рационального применения лекарственных препаратов Разработка системы информирования целевых групп о новых лекарственных препаратах, синонимах и аналогах, о возможных побочных действиях лекарственных препаратов, их взаимодействии Организация обратной связи с потребителями информационных услуг Прием извещений о нежелательных реакциях на лекарственные препараты, а также информации о недоброкачественных лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента Анализ результатов проводимых мероприятий и их эффективности для планирования дальнейшей работы
И		ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ

У		Аптека, выполняя приказ Приказа Минздрава России от 31.08.2016 N 647н "Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения", разработала Документацию системы качества и в течении 3-х лет ее не обновляла. Руководитель аптеки был уверен, что в аптеке была внедрена система качества, основанная на процессном подходе.
В	1	Вопрос к задаче: Общие подходы к внедрению системы управления процессами в аптечной организации
Э		Правильный ответ:
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	Хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
В	2	Вопрос к задаче: В чем суть Идентификации стратегии аптеки?
Э	-	Правильный ответ: Необходимо ясно сформулировать основные принципы деятельности компании на своем целевом рынке, определив своих клиентов, ключевые ценности, значимые для потребителей и главные отличия от конкурентов. Не имеет смысла заниматься процессами, не определив, кого они должны обслуживать, и какими они должны быть, чтобы удовлетворять клиентов и обеспечивать превосходство над конкурентами. Процессы организации направлены на создание для клиентов определенных продуктов и услуг. Поэтому необходимо выстроить в организации цепочку процессов, которая отвечает потребностям наших клиентов наилучшим образом, когда создается для клиента продукт или услуга, представляющую ценность. Чтобы построить такую цепочку необходимо четко понимать: Кто наши клиенты?

		Какие у них потребности? Чем мы отличаемся от конкурентов? (наши конкурентные преимущества) Маркетинговая стратегия – документ объемом 5-10 страниц: целевые сегменты рынка, ключевые конкурентные отличия, методы привлечения клиентов, принципы организации продаж и обслуживания потребителей. Идентифицировать стратегию – значить, зафиксировать то понимание, которое в организации уже есть! Ясно определенная стратегия – это твердая основа для того, чтобы заниматься бизнес-процессами Без стратегии аптека рискует зайти не туда и потерять массу времени и ресурсов
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
B	3	Вопрос к задаче: Содержание этапа «Разработка организационной концепции
Э		Правильный ответ: 1. Определение основных бизнес-процессов организации 2. Краткое описание процессов верхнего уровня 3. Создание карты процессов (второй и, возможно, третий уровень процессов) 4. Создание прототипа организационной структуры-определение центров ответственности 5. Краткое описание функций центров ответственности
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
B	4	Вопрос к задаче: Внедрение процессного подхода в аптеке согласно правилам НАП
Э		Правильный ответ: Согласно Правилам надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов (Приказ МЗ РФ №259н от 2025 г) для медицинского применения, внедрение процессного подхода – это: а) определение процессов, влияющих на качество услуг, оказываемых субъектом розничной торговли, направленных на удовлетворение спроса покупателей в лекарственных препаратах в том числе в соответствии с трудовыми функциями работников субъектов розничной торговли, предусмотренными профессиональными

		стандартами и включающих отпуск, содействие при выборе лекарственных препаратов, отпускаемых без рецепта на лекарственный препарат, предоставление информации о наличии лекарственных препаратов, имеющих одинаковое международное непатентованное наименование, в том числе информации о наличии лекарственных препаратов, имеющих более низкую цену, о способах приема, режимах дозирования, терапевтическом действии, противопоказаниях, взаимодействии лекарственных препаратов при одновременном приеме между собой и (или) с пищей, правилах их хранения в домашних условиях. б) установление последовательности и взаимодействия процессов, необходимых для обеспечения системы качества, в зависимости от их влияния на безопасность лекарственных препаратов; в) определение количественных и качественных параметров, в том числе материальных, финансовых, информационных, трудовых, необходимых для поддержания процессов системы качества и их мониторинга; г) положения о принятии мер, необходимых для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения качества обслуживания покупателей и повышения персональной ответственности работников.
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
B	5	Внедрение процессного подхода согласно стандарту МС ИСО 9001: 2000
Э		Правильный ответ на вопрос: 
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает

		вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
О	Итоговая оценка	
А	Ф.И.О. автора-составителя	Логунова Л.Н.

Для текущего контроля, промежуточной аттестации и государственного экзамена
Ситуационная задача № 4

	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	33.08.02	Управление и экономика фармации (уровень подготовки кадров высшей квалификации)
К	ПК-2	готовность к проведению процедур по изъятию из гражданского оборота фальсифицированных, недоброкачественных и контрафактных лекарственных средств и их уничтожению
К	ПК-4	готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере
К	ПК-5	готовность к организации фармацевтической деятельности
К	ПК-7	готовность к организации технологических процессов при производстве и изготовлении лекарственных средств
К	ПК-9	готовность к организации контроля качества лекарственных средств
К	УК-1	готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу
Ф	А/01.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Планирование деятельности фармацевтической организации: Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущей ситуации и стратегических программ развития региона и отрасли для планирования деятельности фармацевтической организации Определение целей и задач деятельности фармацевтической организации, контрольных показателей их достижения и решения Разработка плана мероприятий по достижению контрольных показателей деятельности фармацевтической организации
Ф	А/02.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация ресурсного обеспечения фармацевтической организации Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущего ресурсного обеспечения и потребностей фармацевтической организации Оценка потребностей фармацевтической организации в ресурсах Исследование рынка поставщиков товаров, работ и услуг Определение оптимальных поставщиков, организация

		процесса закупок Заключение и контроль исполнения договоров на поставку товаров, работ и услуг Оценка эффективности ресурсного обеспечения фармацевтической организации Разработка корректирующих мероприятий по результатам анализа Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа
Ф	A/04.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Управление качеством результатов текущей деятельности фармацевтической организации Трудовые действия в рамках трудовой функции: Формирование стандартов качества закупки, приемки, хранения, реализации лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента, изготовления и отпуска лекарственных препаратов в условиях аптечных организаций Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Организация работы с фальсифицированной, недоброкачественной и контрафактной продукцией Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа
Ф	A/05.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация информационной и консультационной помощи для населения и медицинских работников Трудовые действия (из профессионального стандарта): Определение потребностей различных целевых групп в информационной и консультационной помощи Планирование и разработка мероприятий по информационной и консультационной помощи целевым группам Организация опросов медицинских работников для выявления их информационных потребностей Организация информационно-просветительных мероприятий для населения и медработников по пропаганде здорового образа жизни, рационального применения лекарственных препаратов Разработка системы информирования целевых групп о новых лекарственных препаратах, синонимах и аналогах, о возможных побочных действиях лекарственных препаратов, их взаимодействии Организация обратной связи с потребителями информационных услуг

		Прием извещений о нежелательных реакциях на лекарственные препараты, а также информации о недоброкачественных лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента Анализ результатов проводимых мероприятий и их эффективности для планирования дальнейшей работы
И		ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ
У		В аптечной организации размещение заявки поставщикам на товар производился во второй половине дня, и не отвечал потребностям ОГФ аптечной организации также по времени поступления товара в отдел. В результате этого формировалась дефектура и в аптечной организации снижался товарооборот. Росли товарные запасы в сумме, и снижалась товарообращиваемость. Решение проблемы: Менеджеры аптечной организации провели оптимизацию процесса. Были предприняты следующие меры: 1. Был описан процесс заказа товара «Как есть»; 2. Определены показатели процесса – длительность каждой функции процесса и всего процесса, и выделены контрольные точки для проведения замеров; 3. Выявлены причины, возникшей проблемы: процесс проходил последовательно, поиск товара проводился в отдельных прайс-листах поставщиков. Для размещения заявки поставщикам менеджер последовательно открывал электронный прайс-лист поставщика для сравнения размера оптовых цен по каждой необходимой позиции. Кроме того, у каждого поставщика наименование товара отличалось и менеджеру аптечной организации приходилось осуществлять поиск необходимой позиции товара в прайс-листах поставщиков в разных комбинациях подбора слов. После осуществления рейтинга цен, менеджер принимал решение о включения товара в заявку для того или иного поставщика; 4. Проведены замеры контрольных точек и анализ ситуации. В результате собранной статистики выявлено, что ежедневно длительность заказа составляла 6 часов, из них на функцию «Анализировать предложения поставщиков» уходило до 3 часов; 5. Принято решение о создании сводного прайс-листа поставщикам; 6. Проведены переговоры с поставщиками по выявлению потребности поставщиков по времени размещения им заявки и о возможности включения их информации о наличии и цене товара в сводный прайс-лист поставщиков; 7. Сформировано техническое задание для программиста для создания сводного электронного прайс-листа ведущих фармацевтических фирм

		поставщиков; 8. После внедрения программы были проведены повторные замеры контрольных точек. В результате: Длительность операционного цикла процесса «Заказывать товар» сократилась до 4 часов. Заявка от аптечной организации поступала поставщикам в заявленные ими сроки. Поставщики смогли доставлять товар в аптечную организацию в оговоренные сроки. В результате данных действий дефектура в ОГФ значительно сократилась. Улучшились показатели по товарным запасам.
В	1	Вопрос к задаче: Определите методы, которые были использованы менеджерами аптечной организации для изменения ситуации
В	2	Вопрос к задаче: Какие показатели процессов были внедрены
В	3	Вопрос к задаче: Суть метода 5 вопросов
В	4	Вопрос к задаче: Особенность метода 5 почему?
В	5	Вопрос к задаче: Суть метода «Стандартизация форм сбора и передачи информации»

Для текущего контроля, промежуточной аттестации и государственного экзамена
Чек-лист к ситуационной задаче № 4

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	33.08.02	Управление и экономика фармации (уровень подготовки кадров высшей квалификации)
К	УК-1	готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу
К	ПК-2	готовность к проведению процедур по изъятию из гражданского оборота фальсифицированных, недоброкачественных и контрафактных лекарственных средств и их уничтожению
К	ПК-4	готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере
К	ПК-5	готовность к организации фармацевтической деятельности
К	ПК-7	готовность к организации технологических процессов при производстве и изготовлении лекарственных средств
К	ПК-9	готовность к организации контроля качества лекарственных средств
Ф	А/01.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Планирование деятельности фармацевтической организации: Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущей ситуации и стратегических программ развития региона и отрасли для планирования деятельности фармацевтической организации Определение целей и задач деятельности фармацевтической организации, контрольных

		показателей их достижения и решения Разработка плана мероприятий по достижению контрольных показателей деятельности фармацевтической организации
Ф	A/02.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация ресурсного обеспечения фармацевтической организации Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущего ресурсного обеспечения и потребностей фармацевтической организации Оценка потребностей фармацевтической организации в ресурсах Исследование рынка поставщиков товаров, работ и услуг Определение оптимальных поставщиков, организация процесса закупок Заключение и контроль исполнения договоров на поставку товаров, работ и услуг Оценка эффективности ресурсного обеспечения фармацевтической организации Разработка корректирующих мероприятий по результатам анализа Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа
Ф	A/04.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Управление качеством результатов текущей деятельности фармацевтической организации Трудовые действия в рамках трудовой функции: Формирование стандартов качества закупки, приемки, хранения, реализации лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента, изготовления и отпуска лекарственных препаратов в условиях аптечных организаций Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Организация работы с фальсифицированной, недоброкачественной и контрафактной продукцией Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа
Ф	A/05.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация информационной и консультационной помощи для населения и медицинских работников Трудовые действия (из профессионального стандарта): Определение потребностей различных целевых групп в информационной и консультационной помощи

		Планирование и разработка мероприятий по информационной и консультационной помощи целевым группам Организация опросов медицинских работников для выявления их информационных потребностей Организация информационно-просветительных мероприятий для населения и медработников по пропаганде здорового образа жизни, рационального применения лекарственных препаратов Разработка системы информирования целевых групп о новых лекарственных препаратах, синонимах и аналогах, о возможных побочных действиях лекарственных препаратов, их взаимодействии Организация обратной связи с потребителями информационных услуг Прием извещений о нежелательных реакциях на лекарственные препараты, а также информации о недоброкачественных лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента Анализ результатов проводимых мероприятий и их эффективности для планирования дальнейшей работы
И		ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ
У		В аптечной организации размещение заявки поставщикам на товар производился во второй половине дня, и не отвечал потребностям ОГФ аптечной организации также по времени поступления товара в отдел. В результате этого формировалась дефектура и в аптечной организации снижался товарооборот. Росли товарные запасы в сумме, и снижалась товарообращаемость. Решение проблемы: Менеджеры аптечной организации провели оптимизацию процесса. Были предприняты следующие меры: 1. Был описан процесс заказа товара «Как есть»; 2. Определены показатели процесса – длительность каждой функции процесса и всего процесса, и выделены контрольные точки для проведения замеров; 3. Выявлены причины, возникшей проблемы: процесс проходил последовательно, поиск товара проводился в отдельных прайс-листах поставщиков. Для размещения заявки поставщикам менеджер последовательно открывал электронный прайс-лист поставщика для сравнения размера оптовых цен по каждой необходимой позиции. Кроме того, у каждого поставщика наименование товара отличалось и менеджеру аптечной организации приходилось осуществлять поиск необходимой позиции товара в прайс-листах поставщиков в разных комбинациях подбора слов. После осуществления рейтинга цен, менеджер принимал решение о включения товара в заявку для того или иного поставщика; 4. Проведены замеры контрольных точек и анализ ситуации. В результате собранной статистики выявлено, что ежедневно длительность заказа составляла 6 часов, из

		них на функцию «Анализировать предложения поставщиков» уходило до 3 часов; 5. Принято решение о создании сводного прайс-листа поставщикам; 6. Проведены переговоры с поставщиками по выявлению потребности поставщиков по времени размещения им заявки и о возможности включения их информации о наличии и цене товара в сводный прайс-лист поставщиков; 7. Сформировано техническое задание для программиста для создания сводного электронного прайс-листа ведущих фармацевтических фирм поставщиков; 8. После внедрения программы были проведены повторные замеры контрольных точек. В результате: Длительность операционного цикла процесса «Заказывать товар» сократилась до 4 часов. Заявка от аптечной организации поступала поставщикам в заявленные ими сроки. Поставщики смогли доставлять товар в аптечную организацию в оговоренные сроки. В результате данных действий дефектура в ОГФ значительно сократилась. Улучшились показатели по товарным запасам.
В	1	Вопрос к задаче: Определите методы, которые были использованы менеджерами аптечной организации для изменения ситуации
Э		Правильный ответ: 1. Метод пяти вопросов; 2. Метод параллельного выполнения работ; 3. Метод устранения временных разрывов; 4. Уменьшение количества входов и выходов бизнес-процесса; 5. Согласование результатов с требованиями; 6. Интеграция с клиентами и поставщиками бизнес-процесса; 7. Стандартизация форм сбора и передачи информации; 8. Организация точек контроля
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	Хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
В	2	Вопрос к задаче: Какие показатели процессов были внедрены
Э	-	Правильный ответ: 1. Показатели времени процесса 2. Показатели качества процесса 3. Показатели результативности процесса
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные

		вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает																		
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует																		
B	3	Вопрос к задаче: Суть метода 5 вопросов																		
Э		Правильный ответ: 1. Метод пяти вопросов Метод пяти вопросов предлагает участникам рабочей группы по улучшению процесса на основе разработанной процессной схемы "как есть" последовательно по каждой работе, составляющих бизнес-процесс, задать пять следующих групп вопросов (см. табл. 1.). Таблица 1. Пять групп вопросов <table> <tr> <th>№</th><th>Группа</th><th>Вопросы</th></tr> <tr> <td>1.</td><td>"Цель"</td><td>Зачем делается та работа? Для достижения какой цели делается эта работа?</td></tr> <tr> <td>2.</td><td>"Люди"</td><td>Кто делает эту работу? Почему именно он делает эту работу? Кто еще мог бы сделать эту работу? Кто мог бы сделать эту работу лучше?</td></tr> <tr> <td>3.</td><td>"Место"</td><td>Где эта работа делается сейчас? Почему эта работа делается именно здесь? Где еще можно делать эту работу? Где эту работу делать лучше?</td></tr> <tr> <td>4.</td><td>"Время"</td><td>Когда делается эта работа? Почему эта работа делается именно в это время? Какие есть альтернативы? Какая альтернатива лучше?</td></tr> <tr> <td>5.</td><td>"Технология"</td><td>Как эта работа делается? Почему эта работа делается именно так? Какими еще</td></tr> </table>	№	Группа	Вопросы	1.	"Цель"	Зачем делается та работа? Для достижения какой цели делается эта работа?	2.	"Люди"	Кто делает эту работу? Почему именно он делает эту работу? Кто еще мог бы сделать эту работу? Кто мог бы сделать эту работу лучше?	3.	"Место"	Где эта работа делается сейчас? Почему эта работа делается именно здесь? Где еще можно делать эту работу? Где эту работу делать лучше?	4.	"Время"	Когда делается эта работа? Почему эта работа делается именно в это время? Какие есть альтернативы? Какая альтернатива лучше?	5.	"Технология"	Как эта работа делается? Почему эта работа делается именно так? Какими еще
№	Группа	Вопросы																		
1.	"Цель"	Зачем делается та работа? Для достижения какой цели делается эта работа?																		
2.	"Люди"	Кто делает эту работу? Почему именно он делает эту работу? Кто еще мог бы сделать эту работу? Кто мог бы сделать эту работу лучше?																		
3.	"Место"	Где эта работа делается сейчас? Почему эта работа делается именно здесь? Где еще можно делать эту работу? Где эту работу делать лучше?																		
4.	"Время"	Когда делается эта работа? Почему эта работа делается именно в это время? Какие есть альтернативы? Какая альтернатива лучше?																		
5.	"Технология"	Как эта работа делается? Почему эта работа делается именно так? Какими еще																		

			способами эту работу можно выполнить? Какой способ выполнения работы лучше?
			Группа вопросов "Цель" Первая группа вопросов относится к цели работ бизнес-процессов и является наиболее важной. Здесь применяется методика целеполагания и соотнесения работы бизнес-процесса со стратегическими целями организации. Часто, когда вопросы этой группы задаются специалистам компаний, оказывается, что некоторые работы и даже целые бизнес-процессы не поддерживают никаких целей организации. Если при анализе бизнес-процесса обнаруживается подобное, значит, соответствующая работа является лишней, потому что основной принцип построения эффективной организации гласит, что любое действие, которое делается в организации, должно преследовать определенную цель. Усилением данного принципа является следующее – данная цель должна быть сформулирована руководством и формализована в стратегическом плане. Часто на практике имеет место следующая ситуация: выполняется работа, которая не нужна для организации. Почему это происходит? Это обусловлено большой инертностью организаций. Когда-то эта функция была введена потому, что она поддерживала определенную цель. Со временем условия внешней среды изменились, цели компании тоже, а сотрудники продолжают эту работу выполнять. Когда при описании бизнес-процессов сотрудникам компании задается вопрос: "С какой целью делается эта работа?" - больше половины сходу на этот вопрос ответить не могут. После некоторого раздумья сотрудники отвечают так: "Мы делали это раньше, поэтому делаем это и сейчас, значит это кому-то нужно." В данной ситуации такой инструмент как целеполагание, очень эффективен, так как позволяет провести инвентаризацию работ бизнес-процессов на предмет их необходимости для компании. Группа вопросов "Люди" Вторая группа вопросов относится к людям, которые выполняют работы бизнес-процесса. При анализе бизнес-процессов нужно спросить: "Кто эту работу делает? Почему именно он? Почему не другой? Может быть, другой сделает ее более эффективно?" После того, как эти вопросы будут заданы и на них будут сформулированы ответы, обнаруживается много полезных идей по совершенствованию распределения ответственности в бизнес-процессе. Группа вопросов "Место" Третья группа вопросов — это вопросы

		относительно места выполнения работ бизнес-процесса. По каждой работе бизнес-процесса нужно спросить: "Где эта работа делается? Почему именно здесь? Почему не в другом месте?" Задавая эти вопросы и отвечая на них, рабочая группа по улучшению бизнес-процессов должна выработать решения по оптимизации данной составляющей бизнес-процесса. Группа вопросов "Время" Четвертая группа вопросов касается времени выполнения работ бизнес-процесса. По каждой работе бизнес-процесса нужно спросить: "Когда эта работа делается? Почему именно в это время? Почему не в другое? Какие есть альтернативы? Какая альтернатива лучше?" Рабочая группа по улучшению бизнес-процесса должна дать несколько альтернативных ответов на эти вопросы, после чего рассмотреть все по отдельности и выбрать наилучший.
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
V	4	Вопрос к задаче: Особенность метода 5 почему?
Э		Правильный ответ: Метод – 5 Почему происходит от количества задаваемых вопросов. Для того чтобы найти причину несоответствия необходимо последовательно задавать один и тот же вопрос – «Почему это произошло?», и искать ответ на этот вопрос. Число пять выбрано исходя из того, что такого количества обычно достаточно для выявления сути и источника проблемы. Но, несмотря на то что метод называется 5 почему для поиска причин каждого конкретного несоответствия может задаваться как меньшее, так и большее количество вопросов. Порядок применения метода 5 почему следующий: 1. Формулируется несоответствие или проблема, для которой необходимо найти решение. Проблема может быть записана на листе бумаги или карточке. Документирование позволяет рабочей группе прийти к единому мнению как сформулировать несоответствие и тем самым сконцентрироваться на нем. 2. Задается вопрос «Почему это несоответствие возникло?» или «Почему это произошло?». Определяются варианты ответов на поставленный вопрос. Ответов может быть несколько. Все они записываются под, либо сбоку от проблемы. Ответы необходимо формулировать кратко. Для поиска ответов может применяться метод мозгового штурма. Чтобы структурировать поиск решений по методу пять почему можно предварительно определить основные подобласти,

		которые приводят к возникновению несоответствия. 3. Если причины, выявленные на шаге 2, могут быть детализированы далее, то по каждой из выявленных причин опять задается вопрос «Почему это произошло?». Ответы на этот вопрос записываются на третьем уровне детализации. 4. Проводится проверка возможности дальнейшей детализации причин. Если детализация возможна, то цикл постановки вопроса повторяется. Как правило, чтобы детализировать причины до самого нижнего уровня достаточно 5-ти повторений цикла. 5. После того как анализ будет завершен, и дальнейшая детализация причин станет невозможна, проводится пересмотр всех выявленных причин и определяются ключевые причины. В ходе пересмотра диаграммы некоторые из причин могут перемещаться с уровня на уровень или дублироваться в различных ветках дерева причин.
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
B	5	Вопрос к задаче: Суть метода «Стандартизация форм сбора и передачи информации»
Э		Правильный ответ: Повысить эффективность бизнес-процессов позволяет метод стандартизации форм сбора и передачи информации. Одним из способов снижения издержек, уменьшения времени и повышения качества бизнес-процессов компании является стандартизация всех форм документов и обеспечение выполнения сотрудниками требований по использованию в стандартных ситуациях типовых форм документов. Подобная стандартизация часто используется в менеджменте.
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
O	Итоговая оценка	
A	Ф.И.О. автора-составителя	Логунова Л.Н.

	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	33.08.02	Управление и экономика фармации (уровень подготовки кадров высшей квалификации)
К	ПК-2	готовность к проведению процедур по изъятию из гражданского оборота фальсифицированных, недоброкачественных и контрафактных лекарственных средств и их уничтожению
К	ПК-4	готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере
К	ПК-5	готовность к организации фармацевтической деятельности
К	ПК-7	готовность к организации технологических процессов при производстве и изготовлении лекарственных средств
К	ПК-9	готовность к организации контроля качества лекарственных средств
К	УК-1	готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу
Ф	A/01.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Планирование деятельности фармацевтической организации: Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущей ситуации и стратегических программ развития региона и отрасли для планирования деятельности фармацевтической организации Определение целей и задач деятельности фармацевтической организации, контрольных показателей их достижения и решения Разработка плана мероприятий по достижению контрольных показателей деятельности фармацевтической организации
Ф	A/02.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация ресурсного обеспечения фармацевтической организации Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущего ресурсного обеспечения и потребностей фармацевтической организации Оценка потребностей фармацевтической организации в ресурсах Исследование рынка поставщиков товаров, работ и услуг Определение оптимальных поставщиков, организация процесса закупок Заключение и контроль исполнения договоров на поставку товаров, работ и услуг Оценка эффективности ресурсного обеспечения фармацевтической организации Разработка корректирующих мероприятий по результатам анализа Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по

		результатам анализа
Ф	A/04.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Управление качеством результатов текущей деятельности фармацевтической организации Трудовые действия в рамках трудовой функции: Формирование стандартов качества закупки, приемки, хранения, реализации лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента, изготовления и отпуска лекарственных препаратов в условиях аптечных организаций Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Организация работы с фальсифицированной, недоброкачественной и контрафактной продукцией Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа
Ф	A/05.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация информационной и консультационной помощи для населения и медицинских работников Трудовые действия (из профессионального стандарта): Определение потребностей различных целевых групп в информационной и консультационной помощи Планирование и разработка мероприятий по информационной и консультационной помощи целевым группам Организация опросов медицинских работников для выявления их информационных потребностей Организация информационно-просветительных мероприятий для населения и медработников по пропаганде здорового образа жизни, рационального применения лекарственных препаратов Разработка системы информирования целевых групп о новых лекарственных препаратах, синонимах и аналогах, о возможных побочных действиях лекарственных препаратов, их взаимодействии Организация обратной связи с потребителями информационных услуг Прием извещений о нежелательных реакциях на лекарственные препараты, а также информации о недоброкачественных лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента Анализ результатов проводимых мероприятий и их эффективности для планирования дальнейшей работы
И		ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ
У		В аптечной организации приказом руководителя аптеки назначен уполномоченный по качеству. Сотрудник проработал год в данной должности. Обучение по регламентации процессов и разработки стандартных операционных процедур не проходил. В результате все СОПы имели разную структуру и использовались только

		для представления при проверках Росздравнадзору. Сотрудники аптеки не использовали имеющиеся регламенты процессов для решения производственных вопросов.
В	1	Вопрос к задаче: Что такое регламентация процесса?
В	2	Вопрос к задаче: Что дает регламентация процессов в аптеке?
В	3	Вопрос к задаче: В каких случаях необходима регламентация процесса?
В	4	Вопрос к задаче: Структура регламента
В	5	Вопрос к задаче: Структура стандартной операционной процедуры

Для текущего контроля, промежуточной аттестации и государственного экзамена
Чек-лист к ситуационной задаче № 5

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	33.08.02	Управление и экономика фармации (уровень подготовки кадров высшей квалификации)
К	ПК-2	готовность к проведению процедур по изъятию из гражданского оборота фальсифицированных, недоброкачественных и контрафактных лекарственных средств и их уничтожению
К	ПК-4	готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере
К	ПК-5	готовность к организации фармацевтической деятельности
К	ПК-7	готовность к организации технологических процессов при производстве и изготовлении лекарственных средств
К	ПК-9	готовность к организации контроля качества лекарственных средств
К	УК-1	готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу
Ф	А/01.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Планирование деятельности фармацевтической организации: Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущей ситуации и стратегических программ развития региона и отрасли для планирования деятельности фармацевтической организации Определение целей и задач деятельности фармацевтической организации, контрольных показателей их достижения и решения Разработка плана мероприятий по достижению контрольных показателей деятельности фармацевтической организации
Ф	А/02.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация ресурсного обеспечения фармацевтической

		организации Трудовые действия (из профессионального стандарта): Анализ текущего ресурсного обеспечения и потребностей фармацевтической организации Оценка потребностей фармацевтической организации в ресурсах Исследование рынка поставщиков товаров, работ и услуг Определение оптимальных поставщиков, организация процесса закупок Заключение и контроль исполнения договоров на поставку товаров, работ и услуг Оценка эффективности ресурсного обеспечения фармацевтической организации Разработка корректирующих мероприятий по результатам анализа Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа
Ф	A/04.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Управление качеством результатов текущей деятельности фармацевтической организации Трудовые действия в рамках трудовой функции: Формирование стандартов качества закупки, приемки, хранения, реализации лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента, изготовления и отпуска лекарственных препаратов в условиях аптечных организаций Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Организация работы с фальсифицированной, недоброкачественной и контрафактной продукцией Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа
Ф	A/05.7	Трудовая функция (из профессионального стандарта): Организация информационной и консультационной помощи для населения и медицинских работников Трудовые действия (из профессионального стандарта): Определение потребностей различных целевых групп в информационной и консультационной помощи Планирование и разработка мероприятий по информационной и консультационной помощи целевым группам Организация опросов медицинских работников для выявления их информационных потребностей Организация информационно-просветительных

		мероприятий для населения и медработников по пропаганде здорового образа жизни, рационального применения лекарственных препаратов Разработка системы информирования целевых групп о новых лекарственных препаратах, синонимах и аналогах, о возможных побочных действиях лекарственных препаратов, их взаимодействии Организация обратной связи с потребителями информационных услуг Прием извещений о нежелательных реакциях на лекарственные препараты, а также информации о недоброкачественных лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента Анализ результатов проводимых мероприятий и их эффективности для планирования дальнейшей работы
И		ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ
У		В аптечной организации приказом руководителя аптеки назначен уполномоченный по качеству. Сотрудник проработал год в данной должности. Обучение по регламентации процессов и разработки стандартных операционных процедур не проходил. В результате все СОПы имели разную структуру и использовались только для представления при проверках Росздравнадзора. Сотрудники аптеки не использовали имеющиеся регламенты процессов для решения производственных вопросов.
В	1	Вопрос к задаче: Что такое регламентация процесса?
Э		Правильный ответ: Регламентация деятельности аптеки — это разработка, согласование и внедрение в практику внутренних правил работы в аптеке, то есть документов, описывающих, кто за что отвечает, кто что, когда и как должен делать, и механизма контроля, что это делается именно так, и реакции на нарушение, если делается не так Регламентация — это, то, что делается в аптеке: а) описано б) делается так, как описано
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	Хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
В	2	Вопрос к задаче: Что дает регламентация процессов в аптеке?
Э	-	Правильный ответ: Процессы становятся управляемыми, прогнозируемыми и контролируемыми. Это основа для всех дальнейших улучшений: • Автоматизации • Оптимизации

		• Мотивации Без этого большинство улучшений не сработает или не даст нужного результата
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
V	3	Вопрос к задаче: В каких случаях необходима регламентация процесса?
Э		Правильный ответ: 1. Требование нормативных актов; 2. участие в процессе нескольких сотрудников; 3. наличие повторяющихся действий; 4. частая ротация кадров; 5. если необходимо повысить прозрачность и управляемость компании; 6. при передаче управления наемному менеджеру, при смене руководителя или продаже бизнеса; 7. при построении интегрированного холдинга; 8. если речь идет о бывшем государственном предприятии
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
V	4	Вопрос к задаче: Структура регламента
Э		Правильный ответ: 1. Общие положения – назначение документа, цель процесса; 2. Термины и определения - расшифровка терминов; 3. Установки и ограничения. Описание условий, при которых начинается процесс (в каком случае он происходит), требований к результату и описание ограничений — когда можно отступить от требований документа и как нужно действовать в этих случаях 4. Требования к процедурам - подробное описание всех операций, входящих в процесс. Кто, когда, что делает, что будет результатом, требования и комментарии; 5. Ответственность участников процесса. Кто и за что отвечает; 6. Процедура контроля за исполнением. Кто и как контролирует результаты процесса; 7. Схемы работ
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает

P1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
В	5	Вопрос к задаче: Структура стандартной операционной процедуры
Э		Правильный ответ: 1.Цель: (для чего разработана СОП, зачем ее необходимо выполнять) 2.Область применения Где:(указать, где выполняется процедура) Когда (указать, когда необходимо выполнять процедуру, описанную в СОП 3.Ответственность: (указать должность работника(-ов), выполняющего(-их) процедуру и осуществляющего(-их) контроль за ее выполнением) 4.Основная часть СОП (Ясные и четкие указания по выполнению каждого действия, изложенные в хронологическом порядке. Для повторяющихся действий следует ссылаться на ранее описанные в СОП, указания по их выполнению). Расчет, объяснения, как выполнять любые вычисления (при необходимости) 5.Отражение в учетных регистрах куда заносить результаты; что предпринять, если возникают проблемы при выполнении процедуры; кому сообщать об окончании процедуры (при необходимости) 6.Распределение СОП 7.Лист ознакомлений
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
О	Итоговая оценка	
А	Ф.И.О. автора-составителя	Логунова Л.Н.

4. Критерии оценивания результатов обучения

«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он показал достаточно прочные знания основных положений учебной дисциплины, умение самостоятельно решать конкретные практические задачи, предусмотренные рабочей программой, ориентироваться в рекомендованной справочной литературе, умеет правильно оценить полученные результаты.

«Не зачтено» выставляется обучающемуся, если при ответе выявились существенные пробелы в знаниях основных положений учебной дисциплины, неумение с помощью

преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины.

Чек-лист оценки практических навыков

Название практического навыка **Диагностика проблем в бизнес-процессах аптечной организации**

К	ПК-4	готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере	
Ф	А/04.7	Управление качеством результатов текущей деятельности фармацевтической организации	
ТД	Трудовые действия, предусмотренные функцией: Формирование стандартов качества закупки, приемки, хранения, реализации лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента, изготовления и отпуска лекарственных препаратов в условиях аптечных организаций Внедрение стандартов качества деятельности фармацевтической организации Организация мониторинга текущей деятельности организации на соответствие разработанным стандартам Организация работы с фальсифицированной, недоброкачественной и контрафактной продукцией Сбор и анализ информации по результатам мониторинга Разработка и реализация корректирующих мероприятий по результатам анализа		
	Действие	Проведено	Не проведено
1.	Формулировка проблемы точная, измеримая и сфокусированная на одном явлении.	1 балл	-1 балл
2.	Сформирована рабочая группа. В обсуждении участвовали непосредственные исполнители процесса и владелец процесса.	1 балл	-1 балла
3.	В процессе задавания вопросов использовался только вопрос «Почему?»? Не допускалась подмена его вопросами «Как?», «Кто виноват?» или «Что делать?». Фокусировка строго на причине.	1 балл	-1 балл
4.	Каждый следующий ответ является фактической причиной предыдущего. Ответ на вопрос «Почему?» объясняет, как именно произошло событие из предыдущего шага.	1 балл	-1 балл
5.	Вопросы направлены на анализ процесса и системы, а не на поиск конкретного человека, допустившего ошибку. Не используются общие и размытые ответы. Ответы конкретные.	1 балл	-1 балл
6	Анализ продолжается до тех пор, пока не выявлена системная или управленческая причина, устранение которой предотвратит повторение проблемы.	1 балл	-1 балл
7	Фиксация результатов и проверка. Зафиксированы все шаги. Вся цепочка вопросов и ответов визуализируется для общего понимания всеми участниками.	1 балл	-1 балл
	Итого	7 баллов	

Общая оценка: 7 баллов

«Зачтено» не менее 75% выполнения

«Не зачтено» 74 и менее% выполнения