



Силабус навчальної дисципліни «Менеджмент якості»

Спеціальність	<i>D5 «Маркетинг»</i>
Освітня програма	<i>Маркетинг</i>
Освітній рівень	<i>Другий (магістерський) рівень вищої освіти</i>
Статус дисципліни	<i>Обов'язкова</i>
Мова викладання, навчання та оцінювання	<i>Українська</i>
Курс / семестр	<i>1М, 2 семестр</i>
Кількість кредитів ЄКТС	<i>5 кредити</i>
Розподіл годин за формами освітнього процесу та видами навчальних занять	<i>Лекції – 20 год.</i>
	<i>Практичні (семінарські) – 20 год.</i>
	<i>Лабораторні – 0 год.</i>
	<i>Самостійна робота – 110 год.</i>
Форма семестрового контролю	<i>Екзамен</i>
Кафедра	<i>Маркетингу, 1 корпус, 4 пов., кімн. 413, +38 (057) 702-02-65 (366), сайт кафедри http://www.dom.hneu.edu.ua/</i>
Викладач (-і)	<i>Небулиця Олена Анатолій http://www.dom.hneu.edu.ua/ ліївна, к.е.н., доцент;</i>
Контактна інформація викладача (-ів)	<i>elena.nebulitsa@ukr.net</i>
Дні навчальних занять	<i>Лекція: згідно діючого розкладу занять Практичні: згідно діючого розкладу занять</i>
Консультації	<i>На кафедрі маркетингу, очні, відповідно до графіку консультацій, індивідуальні, чат в ПНС</i>

Мета навчальної дисципліни: сформувати у студентів систему знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю; забезпечити вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо сучасних систем управління якістю.

Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни

Пререквізити	Постреквізити
Товарна інноваційна політика	Переддипломна практика

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Теоретико-методологічні основи менеджменту якості

- Тема 1. Якість як економічна та маркетингова категорія
- Тема 2. Система та процеси управління якістю в діяльності підприємства
- Тема 3. Міжнародні стандарти та державне регулювання у сфері якості

Змістовий модуль 2. Маркетингове управління якістю

- Тема 4. Якість як основа сталого бренду
- Тема 5. Оцінювання якості в сфері маркетингу
- Тема 6. Управління якістю клієнтського досвіду та сервісу

Матеріально-технічне (програмне) забезпечення дисципліни

Мультимедійний проектор, ПНС ХНЕУ ім.С.Кузнеця, ZOOM

Форми та методи оцінювання

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних, практичних



(семінарських) занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль, який проводиться у формі іспиту. Максимально можлива кількість балів за поточний контроль упродовж семестру для дисципліни форма контролю якої іспит – 60 та мінімально можлива кількість балів – 35. Екзамен оцінюється у максимальній кількості балів – 40, мінімальній – 25 балів.

Поточний контроль включає наступні контрольні заходи: завдання за темами; поточні контрольні роботи; презентації за темами та тестування. Кожен екзаменаційний білет складається із стереотипних, діагностичного та евристичного завдань.

Більш детальна інформація щодо системи оцінювання та накопичування балів з навчальної дисципліни наведена у робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

Політики навчальної дисципліни

Викладання навчальної дисципліни ґрунтується на засадах академічної доброчесності. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман, хабарництво, необ'єктивне оцінювання. За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти притягуються до такої академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання відповідного виду навчальної роботи.

Більш детальну інформацію щодо компетентностей, результатів навчання, методів навчання, форм та методів оцінювання, самостійної роботи наведено у Робочій програмі навчальної дисципліни.