



Силабус навчальної дисципліни
«Менеджмент якості»

Спеціальність	075 «Маркетинг»
Освітня програма	«Маркетинг»
Освітній рівень	Другий (магістерський) рівень
Статус дисципліни	Обов'язкова
Мова викладання	Українська
Курс / семестр	1 курс, 2 семестр
Кількість кредитів ЄКТС	5
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 20 год. Практичні (семінарські) – 20 год. Лабораторні – 0 год. Самостійна робота – 110 год.
Форма підсумкового контролю	Екзамен
Кафедра	Маркетингу, м. Харків, просп. Науки 9а, 1 корпус, 4 пов., кімн. 413, +38 (057) 702-02-65 (366), http://www.eim.hneu.edu.ua
Викладач (-і)	Рожко Віктор Іванович, к.е.н., доцент кафедри маркетингу
Контактна інформація викладача (-ів)	vrozko78@gmail.com
Дні занять	Згідно розкладу занять
Консультації	Згідно графіку консультацій
Мета навчальної дисципліни формування у студентів теоретичних знань і практичних навичок стосовно обґрунтування рішень щодо впровадження й сертифікація систем якості у відповідності зі стандартами ISO 9001:2015 на підприємстві	
Передумови для навчання	
<i>Перелік попередньо прослуханих дисциплін: маркетинг, маркетингові дослідження, економіку підприємства, управління каналами розподілу, маркетингову товарну політику, маркетингову політику комунікацій, маркетингову цінову політику.</i>	
<i>Знати: поняття якості та інші поняття, пов'язані з якістю; класифікацію показників якості продукції; методи розрахунку показників якості продукції; порядок розрахунку інтегрального показника якості; поняття контролю та його види; еволюцію управління якістю у вітчизняній практиці та взагалі у світі; організації зі стандартизації; характеристику стандартів ISO серії 9000 та ISO серії 14001 версії 2015 року.</i>	
<i>Вміти: використовувати методи визначення рівня якості продукції та рівня її конкурентоспроможності; застосовувати на практиці вимоги та принципи менеджменту якості, що закладені у стандартах ISO серії 9000 версії 2015 року; обґрунтовувати рішення доцільності розробки та впровадження на підприємстві системи якості за стандартами ISO серії 9000; розробляти всю необхідну документацію з впровадження на підприємстві системи якості; визначати ефективність сертифікації систем якості та продукції за міжнародними стандартами; проводити аудит систем якості;</i>	
<i>Володіти навичками: обґрунтовувати вимоги щодо сертифікації продукції за міжнародними стандартами; використовувати основні інструменти з управління якістю; визначати склад та величину витрат на якість та втрати внаслідок низької якості. донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень та власного досвіду в галузі професійної діяльності; здатність ефективно формувати комунікаційну стратегію</i>	



Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1 . Теоретичні основи менеджменту якості

Тема 1. Вступ у якість

Тема 2. Від контролю до загального управління якістю

Тема 3. Міжнародні, регіональні та національні організації зі стандартизації

Тема 4. Характеристика стандартів системи якості

Тема 5. Розробка та впровадження системи якості

Змістовий модуль 2. Економічні аспекти управління якістю та сертифікації продукції й систем менеджменту якості

Тема 6. Менеджмент якості на етапі проектування

Тема 7. Витрати, пов'язані з якістю. Витрати та втрати внаслідок низької якості

Тема 8. Основні інструменти управління якістю

Тема 9. Аудит у системі менеджменту якості

Тема 10. Сертифікація продукції та систем якості

Тема 11. Державна підтримка впровадження систем якості за стандартами ISO серії 9000:2015

Матеріально-технічне (програмне) забезпечення дисципліни

Сторінка курсу на платформі Moodle (персональна навчальна система)

Містить робочу програму навчальної дисципліни, робочий план (технологічну карту), презентації лекцій, завдання для практичних занять та методичні рекомендації до їх виконання, завдання для самостійної роботи студентів за темами, додаткові матеріали тощо
<https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=1804>

Система оцінювання результатів навчання

Система оцінювання сформованих компетентностей у студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, семінарські, практичні заняття, лабораторних занять, а також виконання самостійної роботи. Оцінювання сформованих компетентностей у студентів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою. Відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця, контрольні заходи включають:

поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних, семінарських занять, лабораторних занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє студенту скласти іспит, – 35 балів);

модульний контроль, що проводиться з урахуванням поточного контролю за відповідний змістовий модуль і має на меті інтегровану оцінку результатів навчання студента після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля;

підсумковий/семестровий контроль, що проводиться у формі семестрового екзамену, відповідно до графіку навчального процесу.

Поточний контроль з даної навчальної дисципліни проводиться в таких формах:

активна робота на лекційних заняттях;

активна участь у виконанні практичних завдань;

активна участь у дискусії та презентації матеріалу на семінарських заняттях;

захист індивідуального та комплексного розрахункового завдання;

перевірка есе за заданою тематикою;

проведення поточного тестування;

проведення письмової контрольної роботи;



експрес-опитування;
проведення диктанту за лекційним матеріалом.

Модульний контроль з даної навчальної дисципліни проводиться у формі колоквиуму. **Колоквиум** – це форма перевірки й оцінювання знань студентів у системі освіти у вищих навчальних закладах. Проводиться як проміжний міні-екзамен з ініціативи викладача.

Підсумковий/семестровий контроль проводиться у формі семестрового екзамену.

Семестрові екзамени – форма оцінки підсумкового засвоєння студентами теоретичного та практичного матеріалу з окремої навчальної дисципліни, що проводиться як контрольний захід.

Порядок проведення поточного оцінювання знань студентів. Оцінювання знань студента під час семінарських завдань проводиться за такими критеріями:

розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;

ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни;

ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;

практичних занять за такими критеріями:

вміння поєднувати теорію з практикою при розгляді виробничих ситуацій, розв'язанні задач;

логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії;

вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки;

лабораторних занять за такими критеріями:

проведенні розрахунків у процесі виконання лабораторних завдань та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

арифметична правильність виконання лабораторного та комплексного розрахункового завдання.

Максимально можливий бал за конкретним завданням ставиться за умови відповідності індивідуального завдання студента або його усної відповіді всім зазначеним критеріям. Відсутність тієї або іншої складової знижує кількість балів. При оцінюванні індивідуальних завдань увага також приділяється якості, самостійності та своєчасності здачі виконаних завдань викладачу, згідно з графіком навчального процесу. Якщо якась із вимог не буде виконана, то бали будуть знижені.

Поточні контрольні роботи проводяться 2 рази за семестр. Тест включає запитання одиничного і множинного вибору щодо перевірки знань основних категорій навчальної дисципліни.

Колоквиум проводиться 2 рази за семестр та включає практичні завдання різного рівня складності відповідно до тем змістового модуля.

Критерії оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів. Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів, є:

самореалізація на семінарських заняттях;

глибина і міцність знань, рівень мислення;

володіння категорійним апаратом;

навички і прийоми виконання практичних завдань;

вміння систематизувати знання за окремими темами;

вміння робити обґрунтовані висновки;

вміння знаходити необхідну інформацію;

здійснювати її систематизацію та обробку даних при виконанні лабораторних завдань.

Критеріями оцінювання есе є:

здатність проводити критичну та незалежну оцінку певних проблемних питань;

вміння пояснювати альтернативні погляди та наявність власної точки зору, позиції на



певне проблемне питання;

застосування аналітичних підходів;

якість і чіткість викладення міркувань;

логіка, структуризація та обґрунтованість висновків щодо конкретної проблеми;

самостійність виконання роботи;

грамотність подачі матеріалу;

використання методів порівняння, узагальнення понять та явищ;

оформлення роботи.

Порядок підсумкового контролю з навчальної дисципліни. Підсумковий контроль знань та компетентностей студентів з навчальної дисципліни здійснюється на підставі проведення семестрового екзамену. Екзаменаційний білет охоплює програму дисципліни і передбачає визначення рівня знань та ступеня опанування студентами компетентностей.

Завданням екзамену є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності творчого використання накопичених знань, вміння формулювати своє ставлення до певної проблеми навчальної дисципліни тощо.

Студент, який із поважних причин, підтверджених документально, не мав можливості брати участь у формах поточного контролю, тобто не склав змістовий модуль, має право на його відпрацювання у двотижневий термін після повернення до навчання за розпорядженням декана факультету відповідно до встановленого терміну.

Студент **не може бути допущений** до складання екзамену, якщо кількість балів, одержаних за результатами перевірки успішності під час поточного та модульного контролю відповідно до змістового модуля впродовж семестру, в сумі не досягла 35 балів. Після екзаменаційної сесії декан факультету видає розпорядження про ліквідацію академічної заборгованості. У встановлений термін студент добирає залікові бали.

Студента слід **вважати атестованим**, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60. Мінімумально можлива кількість балів за поточний і модульний контроль упродовж семестру – 35 та мінімумально можлива кількість балів, набраних на екзамені, – 25.

Результат семестрового екзамену оцінюється в балах (максимумально кількість – 40 балів, мінімумально кількість, що зараховується, – 25 балів) і проставляється у відповідній графі екзаменаційної "Відомості обліку успішності".

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час екзамену, та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Сумарний результат у балах за семестр складає: "60 і більше балів – зараховано", "59 і менше балів – не зараховано" та заноситься у залікову "Відомість обліку успішності" навчальної дисципліни. У випадку отримання менше 60 балів студент обов'язково здає залік після закінчення екзаменаційної сесії у встановлений деканом факультету термін, але не пізніше двох тижнів після початку семестру. У випадку повторного отримання менше 60 балів декан факультету призначає комісію у складі трьох викладачів на чолі із завідувачем кафедри та визначає термін перескладання заліку, після чого приймається рішення відповідно до чинного законодавства: "зараховано" – студент продовжує навчання за графіком навчального процесу, а якщо "не зараховано", тоді декан факультету пропонує студенту повторно вивчення навчальної дисципліни протягом наступного навчального періоду самостійно.

Накопичування рейтингових балів з навчальної дисципліни

Види навчальної роботи	Мах кількість балів
Лекційні заняття	10
Практичні заняття (завдання за 14 темами)	10
Домашнє завдання (2 завдання)	7
Презентація	5



Есе (2 есе)	6
Письмова контрольна робота – 2 (за теоретичними питаннями, практичними завданнями та ситуаційними вправами)	6
Колоквіум	16
Екзамен	40
Максимальна кількість балів	100
Політики навчальної дисципліни	
Політика дотримання академічної доброчесності	
<p>Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 25%. Списування під час контрольних (модульних) робіт та екзаменів заборонено (в тому числі із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише для отримання вторинної маркетингової інформації.</p> <p>Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман. За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання (контрольна робота, модуль іспит тощо); повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми.</p>	
Політика щодо пропусків занять	
<p>Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (хвороба, міжнародне стажування чи семестрове навчання за кордоном), навчання може відбуватись в он-лайн формі (змішана форма навчання) за погодженням із деканатом та лектором навчальної дисципліни</p>	
Політика щодо виконання завдань пізніше встановленого терміну	
<p>Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (- 50% від відповідної кількості балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (зокрема, лікарняного)</p>	
<p>Більш детальну інформацію щодо компетентностей, результатів навчання, методів навчання, форм оцінювання, самостійної роботи наведено у Робочій програмі навчальної дисципліни http://www.repository.hneu.edu.ua</p>	

Силабус затверджено на засіданні кафедри «17» червня 2021 р. Протокол №16