

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



СИЛАБУС ВИБІРКОВОГО ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ГАЛУЗІ»

Мова навчання – *українська*

Шифр та найменування галузі знань *07 «Управління і адміністрування»*

Код та найменування спеціальності *075 «Маркетинг»*

Освітньо-професійна програма *Маркетинг*

Ступінь вищої освіти *магістр*

Затверджено на засіданні

Методичної Ради зі спеціальності *075 «Маркетинг»*

« 22 » серпня 2023 р. протокол № 5.

Реєстраційний номер в навчальному відділі НЦООП

1. Загальна інформація

Кафедра: [Маркетингу, підприємництва і торгівлі](#)

Викладач: **Мардар Марина Ромиківна**, професор кафедри маркетингу, підприємництва і торгівлі, доктор технічних наук



[Профайл](#)

Контакти:
marinamardar2003@gmail.com
048-712-41-03

Освітній компонент викладається на I курсі у I семестрі

Кількість кредитів - 4, годин - 120

| Аудиторні заняття, годин: | всього | лекції | Практичні |
|----------------------------------|-----------|--------|--------------|
| денна | 40 | 20 | 20 |
| заочна | 12 | 6 | 6 |
| Самостійна робота, годин | Денна -80 | | Заочна - 108 |

[Розклад занять](#)

2. Анотація освітнього компоненту

3.

Освітній компонент (ОК) «Управління якістю в галузі»

Проблема підвищення конкурентоспроможності підприємства починається, у першу чергу, із забезпечення якості продукції, що виробляється. Для забезпечення якості необхідна наявність не лише матеріальної бази та кваліфікованого персоналу, але й системного підходу до питань управління. Організація повинна створити дієву систему управління, яка спрямовує її зусилля на якісне виконання всіх процесів, що здійснюються, які у свою чергу, забезпечать досягнення якісного результату (створення якісного продукту або послуги). Отже, управління якістю спрямовано не лише на сферу управління в організації, воно охоплює всю систему менеджменту компанії, спираючись на комплексний підхід до управління всіма процесами. При вивченні дисципліни особливу увагу приділяються використанню принципів управління якістю у маркетингової діяльності підприємств харчової та переробної промисловості, рекреаційного та комерційного сектору

Дисципліна передбачає вивчення проблем якості на всіх стадіях циклу створення продукції (маркетинговий аналіз ринку, проектування і розробка продукції, планування; закупівля матеріальних ресурсів, підготовка виробництва, контроль, пакування і складування, маркетингове просування товару, збут і продаж, монтаж і здача в експлуатацію). При вивченні дисципліни розглядається досвід розвинутих країн (Японії, США, Великобританії й інших) в області управління якістю з пропозиціями по його використанню в управлінні якістю продукції у маркетинговій діяльності підприємств харчової та переробної промисловості, рекреаційного та комерційного сектору

Освітній компонент «Управління якістю в галузі» базується на знаннях, отриманих здобувачем вищої освіти в результаті вивчення освітніх компонент «Методологія наукових досліджень в галузі та інтелектуальна власність», «Управління конкурентоспроможністю»,

3. Мета освітнього компоненту

Мета освітнього компоненту «Управління якістю в галузі» – є надання студентам системи теоретичних знань зі специфіки управління якістю на підприємствах та отримання практичних навичок щодо формування системи управління якістю з урахуванням галузевих особливостей маркетингової діяльності.

4. Компетентності та програмні результати навчання

У результаті вивчення освітнього компоненту «Управління якістю в галузі» здобувач вищої освіти отримує наступні програмні компетентності та програмні результати навчання, які визначені в [Стандарті вищої освіти зі спеціальності 075 «Маркетинг»](#) та освітньо-професійній програмі [«Маркетинг»](#) підготовки магістрів.

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми в сфері управління якістю в професійній діяльності або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог.

Загальні компетентності:

- ЗК1. Здатність приймати обґрунтовані рішення.
- ЗК2. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).
- ЗК6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.
- ЗК8 Здатність розробляти проекти та управляти ними

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

- СК3. Здатність до проведення самостійних досліджень та інтерпретації їх результатів у сфері маркетингу.
- СК5. Здатність до діагностування маркетингової діяльності ринкового суб'єкта, здійснення маркетингового аналізу та прогнозування
- СК6. Здатність обирати і застосовувати ефективні засоби управління маркетинговою діяльністю ринкового суб'єкта на рівні організації, підрозділу, групи, мережі..
- СК7. Здатність розробляти і аналізувати маркетингову стратегію ринкового суб'єкта та шляхи її реалізації з урахуванням міжфункціональних зв'язків.
- СК 8. Здатність формувати систему маркетингу ринкового суб'єкта та оцінювати результативність і ефективність її функціонування.
- СК 10 Здатність розробляти та втілювати ефективні засоби управління якістю у маркетинговій діяльності підприємств харчової та переробної промисловості, рекреаційного та комерційного сектору

Програмні результати навчання:

- ПРН3. Планувати і здійснювати власні дослідження у сфері маркетингу, аналізувати його результати і обґрунтовувати ухвалення ефективних маркетингових рішень в умовах невизначеності..
- ПРН 10. Обґрунтовувати маркетингові рішення на рівні ринкового суб'єкта із застосуванням сучасних управлінських принципів, підходів, методів, прийомів..
- ПРН 16. Впроваджувати у маркетингову діяльність ринкового суб'єкту сучасні методи менеджменту якості з урахуванням інноваційних технологій у галузі харчової та переробної промисловості, рекреаційних та комерційних послуг

5. Інформаційний обсяг освітнього компоненту

5.1 Перелік лекційних завдань

| Тема | Зміст теми | Кількість годин | |
|--|---|-----------------|--------|
| | | денна | заочна |
| Змістовний модуль 1. Управління якістю в галузі | | | |
| 1 | <i>Вступ. Термінологія у галузі управління якістю</i> (Сутність поняття “якість”. Загальні терміни та визначення в галузі управління якістю Історія розвитку. Еволюція методів забезпечення якості. Якість як об'єкт управління. Роль маркетингу в управлінні якістю підприємств харчової та переробної промисловості, рекреаційного та комерційного сектору.). | 2 | 1 |
| 2 | <i>Базова концепція загального управління якістю (TQM).</i> (Поняття TQM, мета, завдання, тактика. Принципи TQM. Моделі безперервного | 2 | 1 |

| | | | |
|---------------------|---|----|---|
| | поліпшення якості. Основні положення концепції та основні елементи стратегії TQM. Відмінності моделі управління організацією, заснованої на використанні ідей TQM, від традиційної моделі управління. Маркетинг та система TQM на сучасних підприємствах (формування маркетингової стратегії ринкового суб'єкта, ефективність системи маркетингу). | | |
| 3 | Системи управління якістю. (Системний підхід до проблем управління якістю. Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Джурана та ін. Комплексні системи управління якістю. Впровадження систем управління якістю у маркетингову діяльність підприємств харчової та переробної промисловості, рекреаційного та комерційного сектору). | 2 | 1 |
| 4 | Управління якістю відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000. (Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, структура базових стандартів. Роль системи маркетингу у стандартах ISO 9001. Ефективність управління маркетинговою діяльністю ринкового суб'єкта). | 2 | 1 |
| 5 | Інструменти та методи управління якістю. (Статистичні методи управління якістю. Порядок збору інформації. Сім класичних методів контролю якості. Сім нових інструментів управління якістю. Здатність використовувати інструменти та методи управління якістю у сфері маркетингу). | 4 | 1 |
| 6 | Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю. (Основні етапи розвитку систем управління якістю. Досвід управління якістю у США, Японії, країнах Європи, історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Сучасні методи та інструменти менеджменту якості (бенчмаркінг, реінжиніринг, методика ABC та ін.). Використання сучасних методів управління якістю для проведення маркетингового аналізу та прогнозування). | 2 | 1 |
| 7 | Витрати на якість та їх класифікація. (Вплив якості на прибутки і збитки підприємства. Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат. Методи вимірювання та аналізу витрат на якість.). | 2 | |
| 8 | Сертифікати систем якості (Передумови та умови сертифікації систем менеджменту якості. Міжнародне визнання сертифікатів. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні). | 2 | |
| 9 | Аудит систем управління якістю. (Поняття та види аудиту якості. Типи аудиторських перевірок: внутрішній і зовнішній аудит. Нормативна база і принципи проведення аудиту. Вимоги до аудиторів). | 2 | |
| Разом за ОК: | | 20 | 6 |

5.2 Перелік практичних робіт

| № з/п | Назва практичної роботи | Кількість годин | |
|----------------------|---|-----------------|----------|
| | | денна | заочна |
| 1 | Стандартизація термінології в галузі управління якістю | 2 | |
| 2 | Міжнародні стандарти на системи управління якістю ISO серії 9000. Частина I. Аналіз основних термінів та понять стосовно систем управління якістю | 2 | 1 |
| 3 | Міжнародні стандарти ISO серії 9000. Частина II. Відношення між поняттями стосовно систем управління якістю та їх графічне подання | 2 | 1 |
| 4 | Концепція загального управління якістю (TQM). | 2 | 1 |
| 5 | Методи та інструменти управління якістю. Побудова причинно-наслідкової діаграми (діаграма Ісікави) | 2 | 0,5 |
| 6 | Методи та інструменти управління якістю. Побудова діаграми Парето | 2 | 0,5 |
| 7 | Нові інструменти управління якістю. Метод структурування (розгортання) функції якості QFD | 2 | 1 |
| 8 | Місія, політика та цілі в області якості | 4 | 1 |
| 9 | Аудит якості. Оцінювання постачальників | 2 | |
| Всього за ОК: | | 20 | 6 |

5.3 Перелік завдань до самостійної роботи

| № з/п | Назва теми | Кількість годин | |
|----------------------|---|-----------------|------------|
| | | денна | заочна |
| 1 | <p><i>Написання реферату з теми управління якості та виступ з презентацією.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Еволюція методів забезпечення якості. 2. Концепція загального управління якістю (TQM). 3. Досвід менеджменту якості у США, Японії, країнах Європи, історія розвитку вітчизняного руху з менеджменту якості. 4. Статистичні методи менеджменту якості. 5. Нові інструменти менеджменту якості. 6. Сертифікати систем якості 7. Використання сучасних методів менеджменту якості на підприємствах харчової та переробної промисловості, рекреаційного та комерційного сектору. 8. Роль маркетингу в управлінні якістю підприємств харчової та переробної промисловості, рекреаційного та комерційного сектору 9. Роль менеджменту якості та заходи для забезпечення якості на підприємствах харчової та переробної промисловості, рекреаційного та комерційного сектору. (надати коротку характеристику, навести приклади використання на сучасних підприємствах) 10. Приклади використання інструментів менеджменту якості на сучасних підприємствах харчової та переробної промисловості, рекреаційного та комерційного сектору 11. Міжнародні стандарти на системи управління якістю ISO серії 9000 (надати характеристику, навести приклади використання на сучасних підприємствах харчової та переробної промисловості, рекреаційного та комерційного сектору) 12. Сучасна політика держави в галузі управління якістю: проблеми та перспективи реформування | | |
| Всього за ОК: | | 80 | 108 |

6. Система оцінювання та вимоги

Контроль успішності навчання здобувача проводиться у формах вхідного, поточного і підсумкового контролів.

Вхідний контроль якості навчання здійснюється на початку курсу проведенням перевірки залишкових знань здобувачів за ОК, що забезпечують вивчення даного освітнього компонента (діагностика первинних знань здобувачів).

Формами поточного контролю є:

- письмові контрольні роботи за окремими темами або модульні контрольні роботи;
- тестування знань здобувачів з певних тем або з певних окремих питань ОК;
- виконання і захист практичних/лабораторних робіт;
- усне опитування;
- тощо.

Підсумковий контроль – *диф. залік*.

| Вид роботи, що підлягає контролю | Максимальна кількість оціночних балів | |
|---|---------------------------------------|--------------|
| | Денна | Заочна |
| Змістовний модуль 1. Управління якістю в галузі | | |
| Лекційний курс * | 10 | 6 |
| Практичні роботи* | 50 | 45 |
| Самостійна робота (у вигляді індивідуального завдання модуля 1) * | 15 | 24 |
| Тестування* | 25 | 25 |
| Всього | 100,0 | 100,0 |

*Є можливість визнання результатів неформальної освіти відповідно до п.2 [Положення про порядок перезарахування результатів навчання \(навчальних дисциплін\) в Одеському національному технологічному університеті.](#)

Критерії оцінювання програмних результатів навчання здобувачів

Лекційний курс (оцінювання однієї лекції)

| Денна | Заочна | | |
|------------------|------------------|---|--------------|
| 0,81 – 1 балів | 1,61 – 2 балів | Лекція оформлена відповідно до вимог, студент активний на лекції, надає повні обґрунтовані відповіді | відмінно |
| 0,61 - 0,8 балів | 1,21 - 1,6 балів | Лекція має невеликі відхилення при оформленні або при відповіді студентом допущені неточності | дуже добре |
| 0,41 – 0,6 балів | 0,81 – 1,2 балів | Лекція має відхилення при оформленні або студент має неповні відповіді, допущені несуттєві помилки | добре |
| 0,21 – 0,4 балів | 0,41 – 0,8 балів | Лекція має суттєві відхилення при оформленні або студент має неповні відповіді, допущені більші суттєві помилки | достатньо |
| 0-0,2 балів | 0-0,4 балів | Лекція не відпрацьована або дані незадовільні відповіді | незадовільно |

Практичні роботи (оцінювання однієї практичної роботи)

| Денна | Заочна | | |
|-----------------|----------------|---|--------------|
| 4,5 - 5 балів | 12,1-15 балів | Практична робота відпрацьована та захищена вчасно, оформлена відповідно до вимог, надані повні обґрунтовані відповіді, складений висновок | відмінно |
| 4,0 - 4,4 балів | 9,1 – 12 балів | Практична робота відпрацьована та вчасно захищена, має невеликі відхилення при оформленні або при відповіді допущені неточності | дуже добре |
| 3,5 – 3,9 балів | 6,1-9 балів | Практична робота відпрацьована, але захищена пізніше визначеного строку, або має неповні відповіді, допущені несуттєві помилки | добре |
| 2,1 – 3,4 балів | 3,1-6 балів | Практична робота відпрацьована, але захищена пізніше визначеного строку, або має неповні відповіді, допущені більші суттєві помилки | достатньо |
| 0-2 балів | 0-3 балів | Практична робота не відпрацьована або дані незадовільні відповіді | незадовільно |

Самостійна робота (оцінювання однієї самостійної роботи)

| Денна | Заочна | | |
|------------------|------------------|---|--------------|
| 12,1 –15,0 балів | 19,3-24,0 балів | Самостійна робота відпрацьована та вчасно захищена, надані повні обґрунтовані відповіді | відмінно |
| 9,1 – 12 балів | 14,5 -19,2 балів | Самостійна робота відпрацьована та вчасно захищена, при відповіді допущені неточності | дуже добре |
| 6,1 – 9 балів | 9,7 – 14,4 балів | Самостійна робота відпрацьована, відповіді неповні, допущені помилки | добре |
| 3,1 – 6 балів | 4,9 – 9,6 балів | Самостійна робота відпрацьована, відповіді незадовільні, допущені грубі помилки | достатньо |
| 0 – 3 балів | 0 – 4,8 балів | Самостійна робота не відпрацьована або дані незадовільні відповіді | незадовільно |

Тестування

| | | |
|-------------|----------------------------------|--------------|
| 20,1-25,0 | 90 - 100 % правильних відповідей | відмінно |
| 14,9 -20,0 | 74 – 89% правильних відповідей | дуже добре |
| 9,9 – 15,0 | 60 – 73% правильних відповідей | добре |
| 14,9 – 10,0 | 35 – 59 % правильних відповідей | достатньо |
| 0 – 5,0 | 0-35 % правильних відповідей | незадовільно |

7. Засоби діагностики успішності навчання

Методи навчання, які використовуються у процесі проведення занять, а також самостійних робіт за ОК:

Лекційні заняття:

- словесні методи: розповідь, пояснення, бесіда, дискусія;
- наочні: ілюстрація, спостереження, демонстрація;
- пояснювально-демонстративний метод, проблемний виклад.

- **Практичні заняття:** для вивчення основних положень управління якістю (групове обговорення нагальних питань; дискусії, робота в малих групах, кейс-метод, мозковий штурм),

Самостійна робота: робота з навчально-методичними матеріалами, реферування.

8.Інформаційні ресурси

Базові (основні):

1. Конспект лекцій з дисципліни "Управління якістю в галузі" [Електронний ресурс] : для студентів спец. 075 "Маркетинг" ступеня вищої освіти "Магістр" ден. та заоч. форми навчання / М. Р. Мардар, С. А. Памбук, Р. Р. Значек ; Каф. маркетингу, підприємництва і торгівлі. — Одеса : ОНТУ, 2022. — 72 с.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHТ.1868399>

2. Методичні вказівки для самостійної роботи з курсу "Управління якістю в галузі" [Електронний ресурс] : для студентів спец. 075 "Маркетинг" галузі знань 07 "Управління та адміністрування" ступінь вищ. освіти "Магістр" ден. та заоч. форми навчання / М. Р. Мардар, О. А. Кручек, С. А. Памбук ; відп. за вип. В. В. Лагодієнко ; Каф. маркетингу, підприємництва і торгівлі. — Одеса : ОНАХТ, 2020. — 17 с.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHТ.1291454>

3. Методичні вказівки до лабораторних робіт з курсу "Управління якістю в галузі"

[Електронний ресурс] : для студентів спец. 075 "Маркетинг" ступеня магістр ден. та заоч. форми навчання / М. Р. Мардар, С. А. Памбук ; відп. за вип. В. В. Лагодієнко ; Каф. маркетингу підприємництва і торгівлі. — Одеса : ОНАХТ, 2020. — 39 с.

Мова: **Українська** Шифр: **658(07)**

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHТ.1524279>

4. Управління якістю : спеціаліз. журн. — Київ : ТОВ "ТЕХ МЕДІА ГРУП", 2022.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHТ.1732528>

3. Управління якістю [Текст] : підручник / Н. В. Мережко, В. В. Осієвська, Ю. М. Мотузка ; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. — Київ : КНТЕУ, 2021. — 328 с.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHТ.1700158>

5. Мотиваційні основи корпоративної культури в системі менеджменту якості підприємства: теорія, методологія, практика [Текст] : монографія / К. В. Фокіна-Мезенцева ; Міжнар. ун-т бізнесу і права. — Херсон : Гельветика, 2018. — 300 с.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHТ.2014703>

6. Управління якістю : спеціаліз. журн. — Київ : ТОВ "ТЕХ МЕДІА ГРУП", 2022.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHТ.1732528>

7. Управління якістю товарів [Електронний ресурс] : навч. посіб. / А. М. Одарченко, Д. М. Одарченко, М. С. Одарченко та ін. ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. — Харків : ХДУХТ, 2018. — 270 с.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHТ.2051898>

Додаткові

1. Менеджмент якості [Текст] : підручник / М. І. Шаповал. — Київ : Знання, 2006. — 471 с.

2. Управління якістю: теорія та практика. Навчальний посібник/ М. Панченко.- Центр навчальної літератури, 2018 - 228 с.

3. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник/О.Ю. Давидова. —Х.: Вид-во Іванченка І.С., 2018. —488с.

4. Управління якістю: навчальний посібник /Г.І. Капінос, І. В. Грабовська. – К. : Кондор-Видавництво, 2016. – 278 с.

5. Моргулець О. «Менеджмент у сфері послуг»/ Центр навчальної літератури, 2017 - 384 с.

6. Копитко М. І. Управління інноваціями: навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни у схемах і таблицях. Львів: ЛьвДУВС, 2019. 292 с.

7. Станкевич І.В., Гавриленко Т.В. Конспект лекцій з дисципліни «Управління інноваціями»: [для здобувачів вищої освіти зі спеціальності 073 - Менеджмент]. – Одеса: ОНАЗ ім. О.С. Попова, 2020. – 69 с

8. Розвиток економіки України: трансформації та інновації [Текст] : кол. монографія: в 2 т. Т. 2 / О. І. Galtsova, О. Р. Holovko, N. R. Kordzaia and etc. ; за заг. ред. О. Л. Гальцової ; Класич. приват. ун-т, Каф. екон. теорії, нац. та міжнар. економіки. — Запоріжжя : Гельветика, 2017. — 328 с. — ISBN 978-966-916-305-9.

9. Quality Management: Tools, Methods and Standards/ М. Sartor. - University of Udine (Italy), 2019- 312 p

10. Quality Management for Organizations Using Lean Six Sigma Techniques/ Erick Jones. - CRC Press, 2017 – 627 p

11. ISO 9000:2005. “Quality management system – Fundamentals and vocabulary”[Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.iso.org>.

12. ISO 9001:2008. “Quality management system – Requirements” [Електронний ресурс] -Режим доступу: <http://www.iso.org>

9. Політика освітнього компоненту

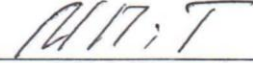
Політика всіх освітніх компонент в ОНТУ є уніфікованою та визначена з урахуванням законодавства України, [Корпоративному кодексу ОНТУ](#) , [Кодексу академічної доброчесності ОНТУ](#), [Положення про організацію освітнього процесу ОНТУ](#), [Положення про порядок перезарахування результатів навчання \(навчальних дисциплін\) в ОНТУ](#), [вимог ISO 9001:2015](#) та [роботодавців](#).

Викладач



Марина МАРДАР

Розглянуто та затверджено на засіданні кафедри _____



Протокол від «17» серпня 2023 р. № 1

Завідувач кафедри



Володимир ЛАГОДІЄНКО

ПОГОДЖЕНО:

Гарант ОП Маркетинг
доцент, кафедра МПіТ



Ганна ЛОЗОВСЬКА