

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Чорноморський національний університет імені Петра Могили
Факультет комп'ютерних наук
Кафедра інтелектуальних інформаційних систем

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Перший проректор

Іщенко Н.М.


“31” 2020 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У СФЕРІ ПОСЛУГ»

Спеціальність 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

Освітня програма «Бізнес у сфері послуг»

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Розробник

Завідувач кафедри економіки та підприємництво

Гарант освітньої програми

В.о. декана факультету економічних наук

Директор ННІПО

Начальник НМВ

Кузьменко О.Б.

Бурдельна Г.О.

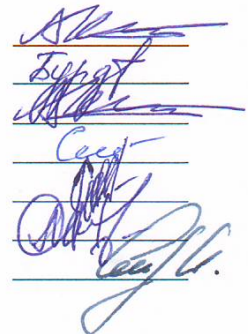
Кузьменко О.Б.

Семенчук І.М.

Філімонова О.Б.

Норд Г.Л.

Шкірчак С.І.



1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показника	Характеристика дисципліни	
Найменування дисципліни	Управління якістю у сфері послуг	
Галузь знань	07 Управління та адміністрування	
Спеціальність	076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність	
Освітня програма	Бізнес у сфері послуг	
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)	
Статус дисципліни	Вибіркова	
Курс навчання	4	
Навчальний рік	2020-2021	
Номер(и) семестрів (триместрів):	Денна форма	Заочна форма
	6 семестр	10, 11 триместри
Загальна кількість кредитів ЄКТС/годин	6 кредити / 180 годин	
Структура дисципліни: – лекції – групові заняття (семінарські, практичні) – годин самостійної роботи студентів	Денна форма	Заочна форма
	30	10
	30	10
	120	160
Відсоток аудиторного навантаження	33%	11%
Мова викладання	українська	
Форма проміжного контролю (якщо є)		
Форма підсумкового контролю	іспит	

2. Мета, завдання та результати вивчення дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Управління якістю у сфері послуг» є 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.

Завдання дисципліни: засвоєння студентами основних понять, термінів, закономірностей управління якістю; теоретична та практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю послуг.

Передумовами вивчення дисципліни: економіка підприємства, менеджмент.

Очікувані результати навчання:

У результаті вивчення дисципліни студенту необхідно **знати:**

- термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю;
- особливості управління якістю на рівні підприємства сфери послуг;
- питання впливу якості на прибуток підприємства, класифікації витрат щодо якості;
- правове забезпечення управління якістю.

Після вивчення курсу студенти повинні **вміти:**

- виявляти чинники поліпшення якості послуг та забезпечення їх конкурентоспроможності;
- аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи й правила управління якістю;
- проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Програмні компетенції

загальні компетентності

ЗК6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 12. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

спеціальні (фахові) компетентності

СК5. Здатність визначати та оцінювати характеристики товарів і послуг в сфері бізнесу, підприємницькій, торговельній, біржовій діяльності.

СК6. Здатність здійснювати діяльність з дотриманням вимог нормативно-правових документів, у сфері підприємницької, торговельної та біржової діяльності, а також бізнесу у сфері послуг.

СК7. Здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності бізнесу у сфері послуг, підприємницьких, торговельних та біржових структур.

програмні результати навчання:

ПРН5. Організовувати пошук, самостійний відбір, якісну обробку інформації з різних джерел для формування банків даних у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності.

ПРН7. Демонструвати підприємливість в різних напрямках професійної діяльності та брати відповідальність за результати.

ПРН10. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально на основі етичних, культурних, наукових цінностей і досягнень суспільства.

ПРН15. Оцінювати характеристики товарів і послуг у підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності за допомогою сучасних методів.

ПРН16. Знати основи нормативно-правового забезпечення діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур і застосовувати на практиці.

ПРН 17. Вміти вирішувати професійні завдання з організації діяльності бізнесу, в т. ч. у сфері послуг, підприємницьких, торговельних і біржових структур, розв'язувати проблеми у кризових ситуаціях з урахуванням зовнішніх і внутрішніх впливів.

3. Програма навчальної дисципліни

Денна форма

№	Теми	Лекції	Групові заніття (семінарські, практичні)	Самостійна робота	Загальний обсяг
Змістовий модуль 1. Управління якістю у сфері послуг					
1	Тема 1. Вступ. Теоретичні основи управління якістю	2	2	6	10
2	Тема 2. Система управління якістю.	2	2	8	12
3	Тема 3. Стандартизація та організаційне забезпечення управління якістю.	4	4	8	16
4	Тема 4. Методи управління якістю.	2	2	8	12
5	Тема 5. Управління витратами по забезпеченню якості.	4	4	8	16
6	Тема 6. Впровадження системи управління якістю.	2	2	8	12
7	Тема 7. Сертифікація систем управлінні якістю.	4	4	8	16
8	Тема 8. Аудит якості.	2	2	8	12
9	Тема 9. Світовий досвід управління якістю. Розвиток методів і підходів до управління якістю в світі.	2	2	8	12
10	Тема 10. Управління якістю адміністративних, освітніх і медичних послуг.	4	4	8	16
11	Тема 11. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі.	2	2	8	12
12	Тема 12. Управління якістю туристичних послуг.	2	2	8	12
13	Тема 13. Управління якістю технічного обслуговування і ремонту машин	2	2	8	12
14	Тема 14. Управління якістю надання побутових послуг.	2	2	6	10
Всього за курсом		36	36	108	180

Заочна форма

№	Теми	Лекції	Групові заніття (семінарські, практичні)	Самостійна робота	Загальний обсяг
Змістовий модуль 1. Управління якістю у сфері послуг					
1	Тема 1. Вступ. Теоретичні основи управління якістю	0,5	0,5	11	12
2	Тема 2. Система управління якістю.	0,5	0,5	11	12
3	Тема 3. Стандартизація та	1	1	12	14

	організаційне забезпечення управління якістю.				
4	Тема 4. Методи управління якістю.	1	1	12	14
5	Тема 5. Управління витратами по забезпеченню якості.	1	1	12	14
6	Тема 6. Впровадження системи управління якістю.	0,5	0,5	11	12
7	Тема 7. Сертифікація систем управлінні якістю.	0,5	0,5	11	12
8	Тема 8. Аудит якості.	0,5	0,5	11	12
9	Тема 9. Світовий досвід управління якістю. Розвиток методів і підходів до управління якістю в світі.	0,5	0,5	11	12
10	Тема 10. Управління якістю адміністративних, освітніх і медичних послуг.	1	1	12	14
11	Тема 11. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі.	1	1	12	14
12	Тема 12. Управління якістю туристичних послуг.	1	1	12	14
13	Тема 13. Управління якістю технічного обслуговування і ремонту машин	0,5	0,5	11	12
14	Тема 14. Управління якістю надання побутових послуг.	0,5	0,5	11	12
Всього за курсом		10	10	160	180

4. Зміст навчальної дисципліни

Денна форма

4.1. План лекцій

№	Тема заняття / план
	Змістовий модуль 1 Управління якістю у сфері послуг
1	Тема 1. Вступ. Теоретичні основи управління якістю 1. Проблеми якості послуг на сучасному етапі. Якість як основний чинник підвищення конкурентоспроможності. 2. Якість як об'єкт управління. Показники якості, методи їх обчислення та оцінювання рівня якості. 3. Засновники концепції управління якістю.
2	Тема 2. Система управління якістю. 1. Система управління якістю: поняття, складові, функції та принципи. 2. Процесний підхід в системі управління якістю. 3. Основні концепції та моделі управління якістю.
3	Тема 3. Стандартизація та організаційне забезпечення управління якістю. 1. Міжнародна та державні системи стандартів серії ISO9000. 2. Державний захист споживачів та забезпечення безпеки товарів і послуг. 3. Система державних органів управління якістю.
4	Тема 3. Стандартизація та організаційне забезпечення управління якістю. 1. Громадські організацій України щодо контролю за якістю і безпекою товарів і послуг.

	<p>2. Міжнародні організації в забезпеченні системи управління якістю.</p> <p>3. Міжнародне співробітництво України у сфері управління якістю.</p>
5	<p>Тема 4. Методи управління якістю.</p> <p>1. Класифікація методів управління якістю.</p> <p>2. Статистичні методи контролю за якістю.</p> <p>3. Інструменти управління поліпшенням якості.</p>
6	<p>Тема 5. Управління витратами по забезпеченню якості.</p> <p>1. Сучасні підходи до визначення рівня та структури витрат по забезпеченню якості.</p> <p>2. Класифікація витрат по забезпеченню якості.</p> <p>3. Визначення витрат по забезпеченню якості і аналіз їхньої структури.</p>
7	<p>Тема 5. Управління витратами по забезпеченню якості.</p> <p>1. Методи обліку витрат по забезпеченню якості.</p> <p>2. Методи аналізу витрат по забезпеченню якості.</p> <p>3. Ефективність та результативність систем управління якістю .</p>
8	<p>Тема 6. Впровадження системи управління якістю згідно стандартів ISO 9000.</p> <p>1. Основні вимоги та етапи побудови системи управління якістю.</p> <p>2. Формування політики та цілей в сфері якості.</p> <p>3. Документування процесів систем управління якістю в організації.</p> <p>4. Організаційне забезпечення функціонування та розвитку системи управління якістю в організації.</p>
9	<p>Тема 7. Сертифікація систем управлінні якістю.</p> <p>1. Сертифікація системи управлінні якістю підприємства в Україні.</p> <p>2. Основні принципи та етапи проведення сертифікації.</p> <p>3. Реєстр систем управління якістю, його структура і функції.</p>
10	<p>Тема 7. Сертифікація систем управлінні якістю.</p> <p>1. Сертифікація, атестація, надання відповідності та експертиза товарів і послуг.</p> <p>2. Організація робіт із сертифікації.</p> <p>3. Міжнародна система сертифікації системи управління якістю.</p>
11	<p>Тема 8. Аудит якості</p> <p>1. Аудит системи управління якістю.</p> <p>2. Типи аудиторських перевірок, їх характеристика.</p> <p>3. Організація аудиту якості.</p> <p>4. Оцінка виконання заходів з підвищення якості в організації.</p>
12	<p>Тема 9. Світовий досвід управління якістю. Розвиток методів і підходів до управління якістю в світі.</p> <p>1. Управління якістю в Японії.</p> <p>2. Управління якістю в США.</p> <p>3. Управління якістю в європейських країнах.</p> <p>4. Методи і підходи до управління якістю в світі.</p>
13	<p>Тема 10. Управління якістю адміністративних, освітніх і медичних послуг.</p> <p>1. Основи якісного управління в органах виконавчої влади згідно вимог ISO 9001:2015</p> <p>2. Критерії та характеристики якості адміністративних послуг, їх оцінка.</p> <p>3. Система управління якістю освіти. Ліцензування та акредитація освітніх установ.</p>
14	<p>Тема 10. Управління якістю адміністративних, освітніх і медичних послуг.</p> <p>1. Впровадження систем управління якістю в закладах охорони здоров'я.</p> <p>2. Державний контроль якості надання медичних послуг.</p> <p>3. Критерії та оцінка якості медичних послуг.</p>
15	<p>Тема 11. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі.</p> <p>1. Процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному бізнесі.</p> <p>2. Аналіз якості продукції й послуг у готельно-ресторанному бізнесі.</p> <p>3. Формування системи управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного бізнесу.</p>

	4. Інструменти й технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному бізнесі.
16	Тема 12. Управління якістю туристичних послуг. 1. Система управління якістю послуг підприємств у сфері туризму. 2. Механізм та процес управління якістю підприємств у сфері туризму. 3. Ефективність управління якістю послуг підприємств у сфері туризму.
17	Тема 13. Управління якістю технічного обслуговування і ремонту машин. 1. Контроль якості технологічних процесів обслуговування і ремонту машин. 2. Система управління якістю виконання робіт на підприємствах технічного обслуговування і ремонту машин. 3. Інструменти й технології управління якістю послуг обслуговування і ремонту машин.
18	Тема 14. Управління якістю надання побутових послуг. 1. Побутові послуги та їх якість як об'єкт управління. 2. Експертна оцінка якості побутових послуг. 3. Напрямки підвищення якості побутових послуг. 4. Система контролю якості та захист прав споживачів побутових послуг.

4.2. План групових занять

№	Тема заняття / план
	Змістовий модуль 1 Управління якістю у сфері послуг
1	Тема 1. Вступ. Теоретичні основи управління якістю 1. Обговорення проблем якості послуг на сучасному етапі. Обґрунтування якості як основного чиннику підвищення конкурентоспроможності. 2. Розглянути якість як об'єкт управління, показники якості, методи їх обчислення та оцінювання рівня якості. 3. Проаналізувати внесок засновників концепції управління якістю. 4. Провести тестове опитування по темі.
2	Тема 2. Система управління якістю. 1. Розглянути систему управління якістю: поняття, складові, функції та принципи. 2. Обґрунтувати сутність процесного підходу в системі управління якістю. 3. Проаналізувати основні концепції та моделі управління якістю та можливості застосування їх в Україні (робота малих груп студентів). 4. Провести тестове опитування по темі.
3	Тема 3. Стандартизація та організаційне забезпечення управління якістю. 1. Розглянути міжнародні та державні системи стандартів серії ISO9000. 2. Встановити на прикладах забезпечення державного захисту споживачів та безпеку товарів і послуг. 3. Проаналізувати обов'язки і завдання державних органів управління якістю (робота в малих групах студентів).
4	Тема 3. Стандартизація та організаційне забезпечення управління якістю. 1. Проаналізувати роль громадських організацій України щодо контролю за якістю і безпекою товарів і послуг (робота в малих групах студентів). 2. Розглянути міжнародні організації в забезпеченні системи управління якістю та міжнародне співробітництво України у сфері управління якістю.
5	Тема 4. Методи управління якістю. 1. Розглянути класифікацію методів управління якістю. 2. Побудувати причинно-наслідкову діаграму надання послуги перукарні. Проаналізувати строки виконання замовлення товару методом стратифікації. 3. Побудувати матричну діаграму «будинку якості» за методом QFD готелю.
6	Тема 5. Управління витратами по забезпеченню якості. 1. Розглянути сучасні підходи до визначення рівня та структури витрат по забезпеченню якості. 2. Розглянути класифікація витрат по забезпеченню якості.

	3. Розв'язування задач на визначення витрат по забезпеченню якості.
7	Тема 5. Управління витратами по забезпеченню якості. 1. Проаналізувати методи обліку та аналізу витрат по забезпеченню якості і їх застосування. 2. Розв'язування задач на визначення ефективності та результативності систем управління якістю . 3. Провести тестове опитування по темі.
8	Тема 6. Впровадження системи управління якістю згідно стандартів ISO 9000. 1. Розглянути основні вимоги та етапи побудови системи управління якістю. 2. Сформулювати політику та цілі в сфері якості запропонованого підприємства у сфері послуг. 3. Вивчити документацію процесів систем управління якістю в організації. 4. Розподілити завдання підрозділів та обов'язки персоналу по функціонуванню та розвитку системи управління якістю в запропонованому підприємстві. 5. Провести тестове опитування по темі.
9	Тема 7. Сертифікація систем управлінні якістю. 1. Розглянути сертифікацію систем управлінні якістю підприємств та основні принципи та етапи проведення сертифікації. 2. Розглянути реєстр систем управління якістю, його структуру і функції. 3. Провести тестове опитування по темі.
10	Тема 7. Сертифікація систем управлінні якістю. 1. Сертифікація, атестація, надання відповідності та експертиза товарів і послуг. 2. Скласти план робіт із сертифікації. 3. Міжнародна система сертифікації системи управління якістю.
11	Тема 8. Аудит якості 1. Розглянути аудит системи управління якістю та типи аудиторських перевірок, їх характеристики. 3. Скласти план проведення аудиту якості. 4. Зробити оцінку виконання заходів з підвищення якості в організації. 5. Провести тестове опитування по темі.
12	Тема 9. Світовий досвід управління якістю. Розвиток методів і підходів до управління якістю в світі. 1. Обговорити управління якістю в Японії, що може бути корисним для України. 2. Обговорити управління якістю в США, що може бути корисним для України. 3. Обговорити управління якістю в європейських країнах, що може бути корисним для України.
13	Тема 10. Управління якістю адміністративних, освітніх і медичних послуг. 1. Розглянути основи якісного управління в органах виконавчої влади згідно вимог ISO 9001:2015 2. Зробити оцінку якості адміністративних послуг згідно критеріїв запропонованих прикладів та за власним досвідом. 3. Оцінити систему управління якістю освіти в ЧНУ ім. Петра Могили. Участь студентів в ліцензуванні та акредитації освітніх установ.
14	Тема 10. Управління якістю адміністративних, освітніх і медичних послуг. 1. Оцінити систему управління якістю в закладах охорони здоров'я м. Миколаєва. 2. Розглянути державний контроль якості медичних послуг. 3. Оцінити якість медичних послуг сімейного лікаря.
15	Тема 11. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі. 1. Розглянути процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному бізнесі. 2. Зробити аналіз якості продукції й послуг запропонованого готелю чи ресторану. 3. Сформулювати політику та цілі в сфері якості запропонованого готелю чи ресторану.

	4. Обґрунтувати інструменти й технології управління якістю продукції та послуг для наведеного прикладу готелю чи ресторану.
16	Тема 12. Управління якістю туристичних послуг. 1. Розглянути систему управління якістю послуг підприємств у сфері туризму. 2. Проаналізувати механізм та процес управління якістю підприємств у сфері туризму. 3. Оцінити ефективність управління якістю послуг на прикладі підприємства сфери туризму.
17	Тема 13. Управління якістю технічного обслуговування і ремонту машин. 1. Розглянути контроль якості технологічних процесів обслуговування і ремонту машин. 2. Проаналізувати систему управління якістю виконання робіт на підприємствах технічного обслуговування і ремонту машин. 3. Розробити контрольні листки скарг клієнтів при обслуговуванні і ремонті машин, побудувати гістограму в програмі Excel за даними прикладу.
18	Тема 14. Управління якістю надання побутових послуг. 1. Розглянути побутові послуги та їх якість як об'єкт управління. 2. Провести експертну оцінку якості побутових послуг (робота малих груп студентів). 3. Обґрунтувати напрямки підвищення якості побутових послуг для запропонованих підприємств. 4. Система контролю якості та захист прав споживачів побутових послуг.

Заочна форма

4.3. План лекцій

№	Тема заняття / план
	Змістовий модуль 1. Управління якістю у сфері послуг
1	Тема 1, 2, 3. Вступ. Теоретичні основи управління якістю. Система управління якістю. Стандартизація та організаційне забезпечення управління якістю. 1. Проблеми якості послуг на сучасному етапі. Якість як основний чинник підвищення конкурентоспроможності. 2. Засновники концепції управління якістю. 3. Система управління якістю: поняття, складові, функції та принципи. 4. Процесний підхід в системі управління якістю. 5. Основні концепції та моделі управління якістю. 6. Міжнародна та державні системи стандартів серії ISO9000. 7. Державний захист споживачів та забезпечення безпеки товарів і послуг. 8. Громадські організації України щодо контролю за якістю і безпекою товарів і послуг. 9. Міжнародне співробітництво України у сфері управління якістю.
2	Тема 4, 5. Методи управління якістю. Управління витратами по забезпеченню якості. 1. Класифікація методів управління якістю. 2. Статистичні методи контролю за якістю. 3. Інструменти управління поліпшенням якості. 4. Класифікація витрат по забезпеченню якості. 5. Визначення витрат по забезпеченню якості і аналіз їхньої структури. 6. Методи обліку і аналізу витрат по забезпеченню якості. 7. Ефективність та результативність систем управління якістю .
3	Тема 6, 7, 8, 9. Впровадження системи управління якістю згідно стандартів ISO 9000. Сертифікація систем управлінні якістю. Аудит якості. Світовий досвід управління якістю. Розвиток методів і підходів до управління якістю в світі. 1. Основні вимоги та етапи побудови системи управління якістю. 2. Формування політики та цілей в сфері якості. 3. Документування процесів систем управління якістю в організації. 4. Сертифікація системи управлінні якістю підприємства в Україні. 5. Основні принципи та етапи проведення сертифікації.

	6. Сертифікація, атестація, надання відповідності та експертиза товарів і послуг. 7. Організація робіт із сертифікації. 8. Міжнародна система сертифікації системи управління якістю. 9. Аудит системи управління якістю. 10. Типи аудиторських перевірок, їх характеристика. 11. Організація аудиту якості. 12. Управління якістю в Японії, США, європейських країнах та в світі.
4	Тема 10, 11 Управління якістю адміністративних, освітніх і медичних послуг. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі. 1. Основи якісного управління в органах виконавчої влади згідно вимог ISO 9001:2015 2. Критерії та характеристики якості адміністративних послуг, їх оцінка. 3. Система управління якістю освіти. Ліцензування та акредитація освітніх установ. 4. Впровадження систем управління якістю в закладах охорони здоров'я. 5. Державний контроль якості надання медичних послуг. 6. Критерії та оцінка якості медичних послуг. 7. Процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному бізнесі. 8. Аналіз якості продукції й послуг у готельно-ресторанному бізнесі. 9. Формування системи управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного бізнесу. 10. Інструменти й технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному бізнесі.
5	Тема 12, 13, 14. Управління якістю туристичних послуг. Управління якістю технічного обслуговування і ремонту машин. Управління якістю надання побутових послуг. 1. Система управління якістю послуг підприємств у сфері туризму. 2. Ефективність управління якістю послуг підприємств у сфері туризму. 3. Контроль якості технологічних процесів обслуговування і ремонту машин. 4. Система управління якістю виконання робіт на підприємствах технічного обслуговування і ремонту машин. 5. Інструменти й технології управління якістю послуг обслуговування і ремонту машин. 6. Побутові послуги та їх якість як об'єкт управління. 7. Експертна оцінка якості побутових послуг. 8. Напрямки підвищення якості побутових послуг. 9. Система контролю якості та захист прав споживачів побутових послуг.

4.4. План групових занять

№	Тема заняття / план
	Змістовий модуль 1. Управління якістю у сфері послуг
1	Тема 1, 2, 3. Вступ. Теоретичні основи управління якістю. Система управління якістю. Стандартизація та організаційне забезпечення управління якістю. 1. Обговорення проблем якості послуг на сучасному етапі. Обґрунтування якості як основного чиннику підвищення конкурентоспроможності. 2. Проаналізувати внесок засновників концепції управління якістю. 3. Розглянути систему управління якістю: поняття, складові, функції та принципи. 4. Обґрунтувати сутність процесного підходу в системі управління якістю. 5. Проаналізувати основні концепції та моделі управління якістю та можливості застосування їх в Україні (робота малих груп студентів). 6. Розглянути міжнародні та державні системи стандартів серії ISO9000. 7. Встановити на прикладах забезпечення державного захисту споживачів та безпеку товарів і послуг. 8. Проаналізувати обов'язки і завдання державних органів управління якістю (робота в малих групах студентів).

	<p>9. Проаналізувати роль громадських організацій України щодо контролю за якістю і безпекою товарів і послуг(робота в малих групах студентів).</p> <p>10. Розглянути міжнародні організації в забезпеченні системи управління якістю та міжнародне співробітництво України у сфері управління якістю.</p> <p>11. Провести тестове опитування по темі.</p>
2	<p>Тема 4, 5. Методи управління якістю. Управління витратами по забезпеченню якості.</p> <p>1. Розглянути класифікацію методів управління якістю.</p> <p>2. Побудувати причинно-наслідкову діаграму надання послуги перукарні. Проаналізувати строки виконання замовлення товару методом стратифікації.</p> <p>3. Побудувати матричну діаграму «будинку якості» за методом QFD готелю.</p> <p>4. Розглянути класифікацію витрат по забезпеченню якості.</p> <p>5. Розв'язування задач на визначення витрат по забезпеченню якості.</p> <p>6. Проаналізувати методи обліку та аналізу витрат по забезпеченню якості і їх застосування.</p> <p>7. Розв'язування задач на визначення ефективності та результативності систем управління якістю .</p> <p>8. Провести тестове опитування по темі.</p>
3	<p>Тема 6, 7, 8, 9. Впровадження системи управління якістю згідно стандартів ISO 9000. Сертифікація систем управлінні якістю. Аудит якості. Світовий досвід управління якістю. Розвиток методів і підходів до управління якістю в світі.</p> <p>1. Розглянути основні вимоги та етапи побудови системи управління якістю.</p> <p>2. Сформулювати політику та цілі в сфері якості запропонованого підприємства у сфері послуг.</p> <p>3. Вивчити документацію процесів систем управління якістю в організації.</p> <p>4. Розглянути сертифікацію систем управлінні якістю підприємств та основні принципи та етапи проведення сертифікації.</p> <p>5. Сертифікація, атестація, надання відповідності та експертиза товарів і послуг.</p> <p>6. Скласти план робіт із сертифікації.</p> <p>7. Міжнародна система сертифікації системи управління якістю.</p> <p>8. Розглянути аудит системи управління якістю та типи аудиторських перевірок, їх характеристики.</p> <p>9. Скласти план проведення аудиту якості.</p> <p>10. Обговорити управління якістю в Японії, США, європейських країнах, що може бути корисним для України.</p> <p>11. Провести тестове опитування по темі.</p>
4	<p>Тема 10, 11. Управління якістю адміністративних, освітніх і медичних послуг. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі.</p> <p>1. Розглянути основи якісного управління в органах виконавчої влади згідно вимог ISO 9001:2015</p> <p>2. Зробити оцінку якості адміністративних послуг згідно критеріїв запропонованих прикладів та за власним досвідом.</p> <p>3. Оцінити систему управління якістю освіти в ЧНУ ім. Петра Могили. Участь студентів в ліцензуванні та акредитації освітніх установ.</p> <p>4. Оцінити систему управління якістю в закладах охорони здоров'я м. Миколаєва.</p> <p>5. Розглянути державний контроль якості медичних послуг.</p> <p>6. Оцінити якість медичних послуг свого сімейного лікаря.</p> <p>7. Розглянути процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному бізнесі.</p> <p>8. Зробити аналіз якості продукції й послуг запропонованого готелю чи ресторану.</p> <p>9. Сформулювати політику та цілі в сфері якості запропонованого готелю чи ресторану.</p> <p>10. Обґрунтувати інструменти й технології управління якістю продукції та послуг для наведеного прикладу готелю чи ресторану.</p>

	11. Провести тестове опитування по темі.
5	<p>Тема 12, 13, 14. Управління якістю туристичних послуг. Управління якістю технічного обслуговування і ремонту машин. Управління якістю надання побутових послуг.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Розглянути систему управління якістю послуг підприємств у сфері туризму. 2. Оцінити ефективність управління якістю послуг на прикладі підприємства сфери туризму. 4. Розглянути контроль якості технологічних процесів обслуговування і ремонту машин. 5. Проаналізувати систему управління якістю виконання робіт на підприємствах технічного обслуговування і ремонту машин. 6. Розробити контрольні листки скарг клієнтів при обслуговуванні і ремонті машин, побудувати гістограму в програмі Excel за даними прикладу. 7. Розглянути побутові послуги та їх якість як об'єкт управління. 8. Провести експертну оцінку якості побутових послуг (робота малих груп студентів). 9. Обґрунтувати напрямки підвищення якості побутових послуг для запропонованих підприємств. 10. Система контролю якості та захист прав споживачів побутових послуг.

4.5. Матеріально-технічне забезпечення освітнього процесу

Проекційне мультимедійне обладнання: проектор, екран, ноутбук/комп'ютер.

Програмне забезпечення: Word, Excel,.

Доступ до мережі internet, точка доступу Wi-Fi.

Система електронного навчання Moodle 3.9.

Сервіси відеозв'язку: Google Meet, Zoom, Skype

4.6. Завдання для самостійної роботи

Самостійна навчальна робота студента є обов'язковою частиною навчального процесу. Самостійна навчальна робота розрахована на формування практичних навичок у роботі студентів зі спеціальною літературою, орієнтація їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення набутих знань і глибоке вивчення теоретичних і практичних проблем функціонування й розвитку підприємства.

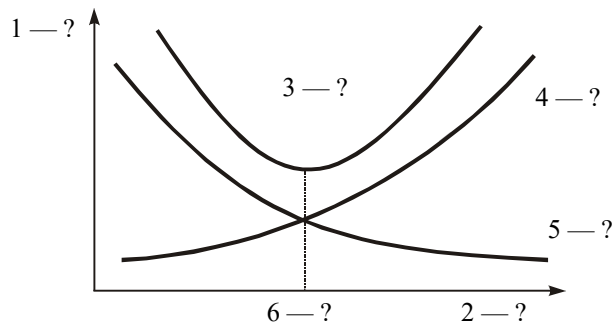
Теми аналітичних робіт (денна форма навчання), контрольної роботи (заочна форма навчання) з дисципліни «Управління якістю у сфері послуг»

1. Системи якості та сучасні підходи до управління якістю.
2. Основні концепції та системи управління якістю.
3. Еволюція розвитку систем управління якістю.
4. Процесний підхід в системі управління якістю.
5. Міжнародна система стандартів якості.
6. Міжнародні системи рейтингу якості.
7. Європейська модель ділової досконалості
8. Національні політики якості.
9. Інституційне забезпечення системи управління якістю в Україні.
10. Організаційне забезпечення впровадження систем управління якістю в Україні.
11. Структура систем управління якістю та загальні вимоги до її побудови.
12. Формування політика в галузі управління якістю в організації.

13. Економічні проблеми управління якістю.
14. Аудит в сфері управління якістю.
15. Організація контролю якості.
16. Управління витратами на якість.
17. Методи управління якістю: їх загальна характеристика, класифікація та сфери застосування.
18. Організація контролю якості та підвищення його ефективності.
19. Принципи побудови причинно-наслідкової діаграми (діаграми Ісикави) та умови її використання в аналізі якості продукції.
20. Принципи побудови діаграми Парето.
21. Інструменти управління покращенням якості продукції та послуг.
22. Методи оптимізації та проблеми зниження витрат на якість.
23. Облік та аналіз витрат на якість.
24. Процес побудови систем управління якістю.
25. Формування політики та цілей в сфері якості.
26. Документування процесів систем управління якістю в організації.
27. Аудит систем управління якістю.
28. Складові системи управління якістю в органах виконавчої влади і органах місцевого самоврядування та основні вимоги до її побудови.
29. Управління процесами надання якісних послуг.
30. Якість освіти: зміст, критерії та процеси забезпечення. Системи оцінювання якості освіти.
31. Управління процесами підвищення якості освітніх послуг.
32. Державна політика підвищення якості надання освітніх послуг. Державний контроль якості освіти.
33. Впровадження систем управління якістю в закладах охорони здоров'я.
34. Державна система сертифікації.

Типові задачі до групових занять

- Задача 1.** Собівартість місячного обсягу виробництва складає 105 тис. грн. Втрати від браку склали 3 тис. грн; витрати на виправлення браку — 0,7 тис. грн; відшкодування втрат від браку з боку винуватців за цей період — 0,6 тис. грн. Відсоток витрат, пов'язаних із виготовленням бракованої продукції, за місяць складає:
- Задача 2.** Замість знаків питання в графічній інтерпретації оптимального рівня якості необхідно вказати відповідні позначення та найменування, а також навести визначення якості, відповідності, ціни невідповідності та оптимального рівня якості.



5. Підсумковий контроль

У цьому розділі наведено типові тестові завдання, питання до іспиту, які мають свідчити про успішність засвоєння матеріалу студентом.

Типові тестові завдання

1. Якість — це:

- А) властивість продукції, що дозволяє їй конкурувати на ринку товарів;
- Б) економічна категорія, яка відображає ступінь придатності продукції для споживання;
- В) сукупність властивостей продукції, що зумовлюють ступінь її спроможності задовольняти потреби споживачів.

2. Загальні наміри та спрямованість організації, пов'язані з якістю, що їх офіційно сформулювало найвище керівництво:

- А) планування якості;
- Б) контролювання якості;
- В) політика у сфері якості.
- Г) правильна відповідь відсутня

Питання до іспиту

1. Проблеми якості послуг на сучасному етапі.
2. Якість і конкурентоспроможність; визначення і зв'язок.
3. Якість як об'єкт управління; об'єкт, суб'єкт, функції, методи.
4. Показники якості, методи їх обчислення та оцінювання рівня якості.
5. Засновники концепції управління якістю.
6. Система управління якістю: поняття, складові, функції та принципи.
7. Процесний підхід в системі управління якістю.
8. Концепція TQM (Total Quality Management).
9. QFD – технології (метод розгортання функцій якості).
10. Моделі ощадливого виробництва (Lean Production).
11. Моделі ділової досконалості.
12. Система TPM (Total Productive Maintenance).
13. Метод перспективного планування якості продукції (Advanced Product Quality Planning APQP).
14. Система КАНБАН (JIT – Just in time).
15. Концепції постійних покращень (KAIZEN, KAIRYO).

16. Концепція "Шість сигм" ("Six Sigma").
17. Система «гуртки якості».
18. Концепція 5S.
19. Міжнародна та державні системи стандартів серії ISO9000.
20. Державний захист споживачів та забезпечення безпеки товарів і послуг.
21. Система державних органів управління якістю.
22. Громадські організацій України щодо контролю за якістю і безпекою товарів і послуг.
23. Міжнародні організації в забезпеченні системи управління якістю.
24. Міжнародне співробітництво України у сфері управління якістю.
25. Класифікація методів управління якістю.
26. Види та сутність статистичних методів контролю якості.
27. Контрольні листки та контрольна карта.
28. Гістограма та діаграма розкиду.
29. Стратифікація.
30. Причинно-наслідкова діаграма.
31. Діаграма Парето.
32. Технологія структурування функції якості QFD (Quality Function Deployment).
33. Методика аналізу «втрат» якості Г. Тагуті.
34. Метод FMEA-аналізу (Failure Mode and Effects Analysis).
35. Сучасні підходи до визначення рівня та структури витрат по забезпеченню якості.
36. Класифікація витрат по забезпеченню якості.
37. Визначення витрат по забезпеченню якості і аналіз їхньої структури.
38. Методи обліку витрат по забезпеченню якості.
39. Методи аналізу витрат по забезпеченню якості.
40. Ефективність та результативність систем управління якістю.
41. Основні вимоги та етапи побудови системи управління якістю згідно стандартів ISO 9000.
42. Формування політики та цілей в сфері якості.
43. Документування процесів систем управління якістю в організації.
44. Організаційне забезпечення функціонування та розвитку системи управління якістю в організації.
45. Сертифікація системи управлінні якістю в Україні.
46. Основні принципи та етапи проведення сертифікації.
47. Реєстр систем управління якістю, його структура і функції.
48. Сертифікація, атестація, надання відповідності та експертиза товарів і послуг.
49. Організація робіт із сертифікації.
50. Міжнародна система сертифікації системи управління якістю.
51. Аудит системи управління якістю.
52. Типи аудиторських перевірок, їх характеристика.
53. Організація проведення аудиту якості.
54. Оцінка виконання заходів з підвищення якості в організації.

55. Присудження нагород за якість в світі.
56. Присудження нагород за якість в Україні.
57. Управління якістю в Японії.
58. Управління якістю в США.
59. Управління якістю в європейських країнах.
60. Методи і підходи до управління якістю в світі.
61. Основи якісного управління в органах виконавчої влади згідно вимог ISO 9001:2015.
62. Критерії та характеристики якості адміністративних послуг, їх оцінка.
63. Державна система управління якістю освіти.
64. Ліцензування та акредитація освітніх установ.
65. Впровадження систем управління якістю в закладах охорони здоров'я.
66. Критерії та оцінка якості медичних послуг.
67. Процеси системи управління якістю на стадії маркетингових досліджень ринку продукції та послуг у готельно-ресторанному бізнесі.
68. Процеси проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного бізнесу в системі управління якістю.
69. Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів надання послуг у готельно-ресторанному бізнесі.
70. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення та закупівлі в готельно-ресторанному бізнесі.
71. Процеси системи управління якістю на стадії виробництва продукції та надання послуг готельно-ресторанного бізнесу.
72. Процеси системи управління на стадії перевірки та контролю якості продукції та послуг готельно-ресторанного бізнесу.
73. Аналіз якості продукції й послуг у готельно-ресторанному бізнесі.
74. Формування системи управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного бізнесу.
75. Інструменти й технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному бізнесі.
76. Система управління якістю послуг підприємств у сфері туризму.
77. Механізм та процес управління якістю підприємств у сфері туризму.
78. Ефективність управління якістю послуг підприємств у сфері туризму.
79. Контроль якості технологічних процесів обслуговування і ремонту машин.
80. Система управління якістю виконання робіт на підприємствах технічного обслуговування і ремонту машин.
81. Інструменти й технології управління якістю послуг обслуговування і ремонту машин.
82. Побутові послуги та їх якість як об'єкт управління.
83. Експертна оцінка якості побутових послуг.
84. Напрямки підвищення якості побутових послуг.
85. Система контролю якості та захист прав споживачів побутових послуг.

Приклад типового білету на іспит
Чорноморський національний університет імені Петра Могили

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»

Спеціальність 076 «Підприємництво, торгівля і біржова діяльність» Семестр VII

Навчальна дисципліна Управління якістю у сфері послуг

БІЛЕТ №0

1. Проблеми якості послуг на сучасному етапі.
2. Стратифікація.
3. Управління якістю в Японії.

Затверджено на засіданні кафедри економіки та підприємництва

Протокол № ___ від „___” _____ р.

Завідувач кафедри _____
(підпис)

Кузьменко О.Б.
(прізвище та ініціали)

Екзаменатор _____
(підпис)

Кузьменко О.Б.
(прізвище та ініціали)

Проведення підсумкового контролю знань. Результатом вивчення дисципліни виступає іспит. Умовою допуску до підсумкового контролю знань є позитивні оцінки з поточного контролю знань. Контроль знань студентів здійснюється за 100-бальною шкалою. Максимальну кількість балів, яку може отримати студент протягом семестру становить 60 балів. На іспиті максимальна кількість балів - 40 балів.

Заліковий білет складається з трьох теоретичних питань, за правильну відповідь на кожне питання студент отримує відповідно 13, 13 і 14 балів.

6. Методи навчання

Пояснювально-ілюстративний метод: застосовується при викладанні лекцій. Студенти сприймають і осмислюють факти, оцінки, висновки.

Частково-пошуковий (евристичний) метод: застосовується при відповіді на тести, питання, розв'язуванні задач, виконанні аналітичної роботи та завдань. Студенти осмислюють умови тесту, задачі, аналітичної роботи чи завдання, актуалізують отримані раніше знання та навички, самостійно вирішують, аналізують, порівнюють, роблять висновки, узагальнюють, перевіряють результати роботи.

7. Критерії оцінювання та засоби діагностики результатів навчання
Денна форма

№	Вид діяльності (завдання)	Максимальна кількість балів
1	Тести (12×1)	12
2	Опитування (15×16)	15

3	Розв'язування задач (2×16)	2
4	Аналітична робота (1×36)	3
5	Виконання ситуаційних завдань та робота в малих групах студентів на групових заняттях (14×26)	28
6	Іспит (1×406)	40
	Всього	100

Критерії оцінки знань студентів.

Тести: правильна буква відповіді на один тест – 1 бал, неправильна – 0 балів.

Опитування: правильна відповідь в повному обсязі на поставлене питання – 1 бал, інші варіанти – 0 балів.

Розв'язування задач: правильно розв'язана одна задача, оформлена в зошиті, з ходом рішення і у встановлений термін – 1 бал; задача не розв'язана – 0 балів.

Аналітична робота: виконана у встановлений термін, згідно всіх вимог і без зауважень – 3 бали; виконана з незначним порушенням терміну, має зауваження по оформленню, списку літератури – 2 бали; виконана зі значним порушенням терміну, має суттєві зауваження в теоретичній, аналітичній частинах – 1 бал; не виконана робота – 0 балів.

Виконання ситуаційних завдань та робота в малих групах студентів на групових заняттях: завдання виконано без зауважень – 2 бали; завдання виконано з незначними зауваженнями – 1 бал; завдання не виконано – 0 балів.

Заочна форма

№	Вид діяльності (завдання)	Максимальна кількість балів
1	Тести (12×16)	12
2	Опитування (6×16)	6
3	Розв'язування задач (2×16)	2
4	Виконання ситуаційних завдань та робота в малих групах студентів на групових заняттях (9×26)	18
5	Контрольна робота (1×346)	22
6	Іспит (1×406)	40
	Всього	100

Критерії оцінки знань студентів.

Тести: правильна буква відповіді на один тест – 1 бал, неправильна – 0 балів.

Опитування: правильна відповідь в повному обсязі на поставлене питання – 1 бал, інші варіанти – 0 балів.

Розв'язування задач: правильно розв'язана одна задача, оформлена в зошиті, з ходом рішення і у встановлений термін – 1 бал; задача не розв'язана – 0 балів.

Виконання ситуаційних завдань та робота в малих групах студентів на групових заняттях: завдання виконано без зауважень – 2 бали; завдання виконано з незначними зауваженнями – 1 бал; завдання не виконано – 0 балів.

Контрольна робота: виконана у встановлений термін, згідно всіх вимог і без зауважень – 22 бали; виконана з незначним порушенням терміну, має зауваження по оформленню, списку літератури або суто арифметичні помилки у розрахунках – 12 балів; виконана зі значним порушенням терміну, має суттєві зауваження в теоретичній, аналітичній частинах – 6 балів; не виконана робота – 0 балів

8. Рекомендовані джерела інформації

Основні:

1. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
2. Богдан Н.М. Конспект лекцій з курсу «Управління якістю туристичних послуг» (для студентів усіх форм навчання спеціальності 7.14010301, 8.14010301 – Туризмознавство (за видами)) / Н. М. Богдан ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 68 с
3. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. – 488 с.
4. Управління якістю виробництва та обслуговування : навчальний посібник / Соколовський С.А. та ін. – Х.: ФОП Александрова К. М., 2015. – 187с.
5. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика: навчальний посібник / М. О. Панченко. – К. : Центр учбової літератури, 2018. – 228 с.

Додаткові:

6. Вакуленко А.В. Управління якістю: навч. посіб. / А.В. Вакуленко, О.І. Гарафонова, Н.А. Гарбуз. – К.: КНЕУ, 2010.– 551с.
7. Вакуленко А.В. Управління якістю: Навч.-метод. посібник для самост. вивч. диск. / А.В.Вакуленко – Вид. 2-е, без змін. – К.КНЕУ,2011. - 167с
8. Деминг Эдвардс Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами / Эдвардс Деминг – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://bit.ly/1M18IDJ>
9. ДСТУ ISO 19011:2016 Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління (ISO 19011:2002, IDT). [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.uaq.org.ua/>
10. ДСТУ ISO 9000:2016 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.uaq.org.ua/>
11. ДСТУ ISO 9001:2016 Система управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2008) Національний стандарт України [Електронний ресурс] -

Режим доступу: http://www.gereho.dp.ua/index/info_dstu_iso_9001-2009.html

12. ДСТУ ISO 22000:2007 «Система управління безпечністю харчових продуктів» Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга. Надано чинності згідно наказу Держспоживстандарту України від 2 квітня 2007 р. № 72 з 2007-08-01 [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.uaq.org.ua/>
13. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю. Навчально-методичний посібник. – К.: ННІМП ДУТ, 2015. – 168 с.
14. Исикава К. Японские методы управления качеством: сокр. пер. с англ. / К. Исикава Под. ред. А.В. Гличева. – М.: Экономика, 1988. – 215 с.
15. Масааки, И. Гемба Кайдзен: путь к снижению затрат и повышению качества : пер. с англ. / И. Масааки. – М. : «Альпина Бизнес Букс», 2005. – 346с.
16. Про технічні регламенти та оцінку відповідності. Закон України. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>
17. Про стандартизацію. Закон України. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>
18. Савуляк В. В. Управління якістю продукції : навчальний посібник / В. В. Савуляк – Вінниця : ВНТУ, 2012. – 91 с.
19. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х. : ХТЕІ, 2015 – 222 с
20. Управління якістю: навчальний посібник / Г. І. Капінос, І. В. Грабовська. – К. : Кондор-Видавництво, 2016. – 278 с.
21. ISO 9000:2015. “Quality management system – Fundamentals and vocabulary” [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.iso.org..>

Інформаційні ресурси

1. Система Moodle ЧНУ ім.. Петра Могили
2. Офіційний сайт Міністерства економіки України. - Електронний режим доступу: – www.me.kmu.gov.ua
3. <http://www.me.gov.ua> – Міністерство економічного розвитку і торгівлі України
4. <http://www.ukrstat.gov.ua/> – Державна служба статистики України
5. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home> – Євростат
6. <http://www.unecsc.org/> – Європейська економічна комісія ООН