

# Управління якістю у сфері послуг

**Викладач:** д. е. н. Кузьменко О. Б., Бурдельна Г. О.

## ***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.

**Формат:** дисципліна циклу професійної підготовки

**Обсяг:** 6 кредитів ECTS, з яких 30 годин лекційних занять, 30 годин групових занять та 120 годин самостійної роботи; 34 % аудиторного навантаження.

**Мета:** 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.

## **Тематика курсу:**

### **Змістовий модуль 1. Управління якістю у сфері послуг**

**Тема 1.** Вступ. Теоретичні основи управління якістю

**Тема 2.** Система управління якістю

**Тема 3.** Стандартизація та організаційне забезпечення управління якістю

**Тема 4.** Методи управління якістю

**Тема 5.** Управління витратами по забезпеченню якості

**Тема 6.** Впровадження системи управління якістю

**Тема 7.** Сертифікація систем управління якістю

**Тема 8.** Аудит якості

**Тема 9.** Світовий досвід управління якістю. Розвиток методів і підходів до управління якістю в світі

**Тема 10.** Управління якістю адміністративних, освітніх і медичних послуг

**Тема 11.** Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі

**Тема 12.** Управління якістю туристичних послуг

**Тема 13.** Управління якістю технічного обслуговування і ремонту машин

**Тема 14.** Управління якістю надання побутових послуг

# Управління якістю у сфері послуг

## Компетентності:

**ЗК 6.** 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.

**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:

**ПРН5.** Організувати 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

# Управління якістю у сфері послуг

## Оцінювання та види робіт:

- ✓ Тести –  $1 \cdot 12 = 12$  б.
- ✓ Опитування –  $1 \cdot 15 = 15$  б.
- ✓ Розв'язування задач – 2 б.
- ✓ Аналітична робота – 3 б.
- ✓ Виконання ситуаційних завдань та робота в малих групах студентів на групових заняттях -  $14 \cdot 2 = 28$  б.

**Іспит – 40 б.**

## Матеріально-технічне забезпечення:

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

## Академічна доброчесність:

передбачає індивідуальне виконання практичних завдань, контрольних робіт. У разі наявності текстових збігів, копіюванні або фальсифікації даних, робота не буде зараховуватися.

**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 частині – 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.