

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 кредити ECTS, з яких 36 годин лекційних занять, 36 годин групових занять та 108 годин самостійної роботи; 40 % 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.