

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Харківський державний університет харчування та торгівлі

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ

Візуальне супроводження курсу для студентів спеціальності
076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
освітній ступінь бакалавр

Харків
ХДУХТ
2020

Візуальне супроводження курсу «Управління якістю послуг» для студентів спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» освітнього ступеню бакалавр [Електронний ресурс] / укладач : О. Є. Скирда. – Електрон. дані. – Х. : ХДУХТ, 2020. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM); 12 см. – Назва з тит. екрана.

Укладач: канд. техн. наук, доц. О. Є. Скирда

Рецензент: д-р техн. наук, проф. М. П. Головка

Кафедра товарознавства та експертизи товарів

Схвалено методичною комісією ХДУХТ за спеціальністю
076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
Протокол від 23 грудня 2019 року № 8

Схвалено вченою радою ХДУХТ
Протокол від 19 лютого 2020 року № 9

Схвалено редакційно-видавничою радою ХДУХТ
Протокол від 18 лютого 2020 року № 14

© Скирда О.Є., укладач, 2020
© Харківський державний університет
харчування та торгівлі, 2020

Міністерство освіти і науки України
ХАРКІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ХАРЧУВАННЯ ТА ТОРГІВЛІ



Управління якістю послуг

РОЗДІЛ 1. ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ

- * Потреби людини – це її бажання, які мають певну форму. Для задоволення потреб необхідно зробити якесь благо, яке можливе в процесі економічної діяльності в сфері послуг.
- * Благо – це будь-який продукт матеріальний чи нематеріальний, здатний задовольнити конкретну потребу людини.



Континуум фізичних товарів та послуг



Характеристики послуг



Класифікація послуг за ступенем відчутності

Основні класи послуг	Сфера послуг
1. Відчутні дії, направлені на тіло людини	Охорона здоров'я, пасажирський транспорт, салони краси і перукарні, спортивні заклади, ресторани і кафе
2. Відчутні дії, направлені на товари та інші фізичні об'єкти	Вантажний транспорт, ремонт і утримання обладнання, охорона, підтримання чистоти і порядку, пральні, хімчистки, ветеринарні лікарні
3. Невідчутні дії, направлені на свідомість людини	Освіта, радіо, телевізійне мовлення, інформаційні послуги, театри, музеї
4. Невідчутні дії з невідчутними об'єктами	Банки, юридичні і консультаційні послуги, страхування, операції з цінними паперами



Порівняння послуг за ступенем їх відчутності

Матеріальні	Нематеріальні
Ремонт машин	
Прибирання	
Ресторани	
Лікарні	
Перукарні	
Готелі	
Консультації	
Освіта	

Типи послуг

Тип послуг	Різновиди послуг
1. Ділові: а) виробничі б) розподільчі в) функціональні	– ремонт і обслуговування обладнання, лізинг, інжиніринг; – торгівля, транспорт, зв'язок; – консалтингові, фінансові, банківські, маркетингові, рекламні, страхові
2. Соціальні	освіта, культура, радіо, телебачення, медицина
3. Приватні: а) масові споживчі б) індивідуальні	– організація дозвілля, комунальні послуги; – медичні, психологічні, туристські



Забезпечення високої якості

залежить від розвитку як матеріально-речовинних факторів виробництва, так і управлінських структур та методів



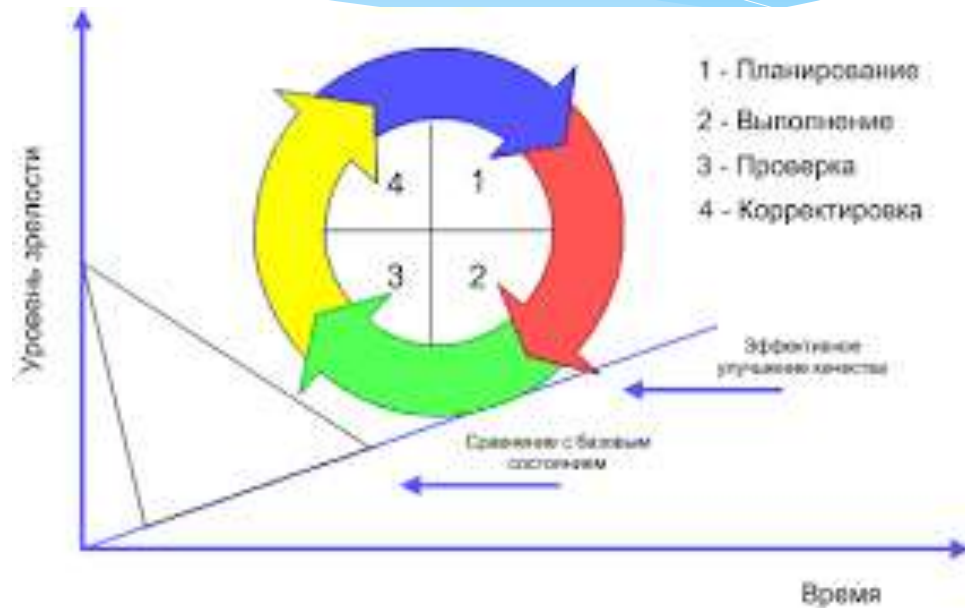
Основні завдання служби управління якістю:

- ✓ захист репутації фірми;
- ✓ захист споживача від дефектної продукції;
- ✓ скорочення непродуктивних робіт;
- ✓ попередження браку.

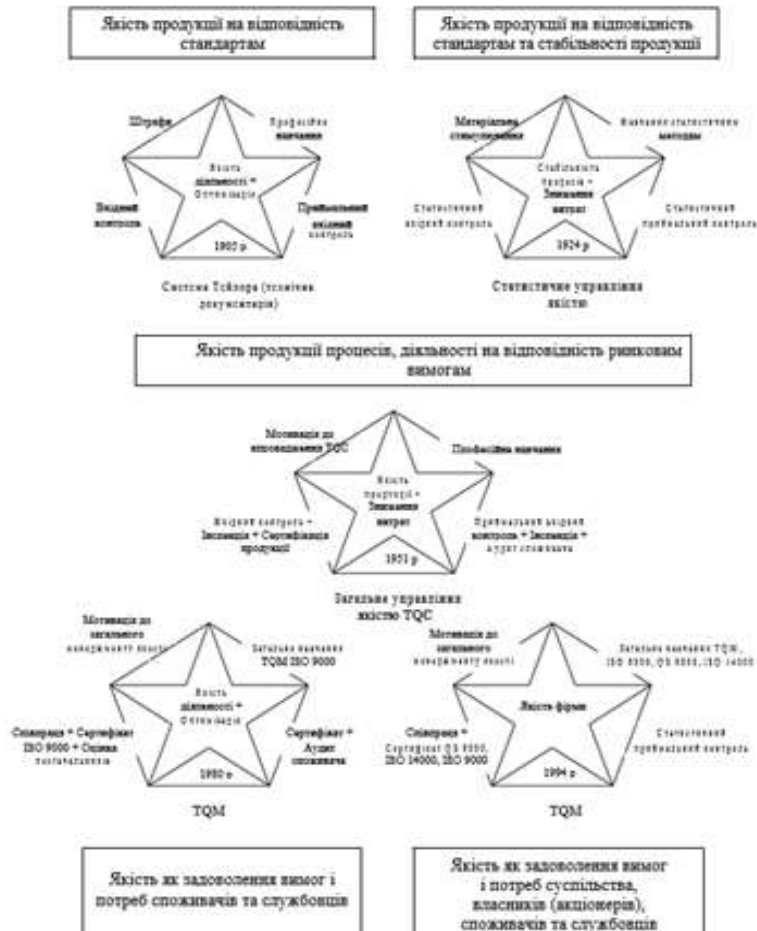


"Петля якості"

це концептуальна модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість продукції на різних стадіях від визначення потреб до оцінки їх задоволення



МІЖНАРОДНИЙ ТА ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ



Сучасна концепція управління діяльністю, управління бізнесом – це концепція, що отримала в англomовній літературі назву Total Quality Management (TQM)



Європейська премія якості

- ✓ Європейська Премія Якості (ЕПЯ) – найпрестижніша європейська нагорода за досягнення досконалості в бізнесі.
- ✓ Організатором і засновником премії є Європейський фонд управління якістю (European Foundation for Quality Management, EFQM).
- ✓ В кінці 2001 року експерти EFQM розробили систему для визнання досягнень організацій у сфері якості, не залежно від їх розміру, обігу та сфери діяльності – Рівні Досконалості (Levels of Excellence). Європейська премія якості є вищим ступенем Рівнів Досконалості EFQM.
- ✓ Модель вдосконалення EFQM (Excellence Model) об'єднує дев'ять елементів (критеріїв), розбитих на дві групи: "Можливості" і "Результати".



Основні принципи TQM

- орієнтація на споживача
- залучення працівників, що дає можливість організації з вигодою використовувати їх здібності
- підхід до системи якості як до процесу
- системний підхід до управління
- постійне поліпшення



РОЗДІЛ 2. УПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Активізація використання у світовій практиці міжнародних стандартів ISO серій 9000, 14000, розвиток галузевих версій стандартів у сфері управління якістю створюють передумови для впровадження інтегрованої системи менеджменту (ІСМ) на підприємствах.



Вимоги міжнародних стандартів ЯКОСТІ

СТАНДАРТИ ISO, ВИМОГИ ЯКИХ ПОКЛАДЕНІ В ОСНОВУ СИСТЕМ

Номер стандарту	Назва стандарту	Мета застосування стандарту
ISO 9001:2000 ДСТУ 4163-2001	Системи менеджменту якості. Вимоги	Підвищення якості продукції та конкурентоспроможності підприємства
ISO 14001:2004 ДСТУ ISO 14001:1997 ДСТУ ISO 14001:2005	Системи екологічного менеджменту. Вимоги і рекомендації для використання	Забезпечення збереження навколишнього середовища і зниження рівня споживання ресурсів
OHSAS 18001:1999	Система стандартів професійної безпеки. Загальні вимоги з менеджменту професійної безпеки і здоров'я в організації	Зниження фактичного несприятливого впливу на здоров'я, стан людей і попередження небезпеки на виробництві, звільнення працівників від шкідливих і важких робіт, з однієї сторони, і підвищення привабливості умов праці – з іншої.
SA 8000:1997	Соціальна відповідальність	Поліпшення умов найму і здійснення трудової діяльності, виконання етичних норм цивілізованого суспільства



1	2	3
ISO 17799:2002	Інформаційні технології. Звіт з правил управління інформаційною безпекою	Створення загальної основи для розробки, впровадження й оцінки ефективності систем управління безпекою інформації
QS 9000 ISO/TS 16949:2002	Системи менеджменту якості.	Особливі вимоги щодо застосування ISO 9001:2000 в автомобільній промисловості
HACCP ISO 22000:200X, ДСТУ 4163-2001	Аналіз ризиків і критичні точки. Системи управління безпекою харчових продуктів	Забезпечення гарантії високого ступеня безпеки продуктів харчування через системи закупівель, переробки і збуту. Розвиток системи менеджменту якості, що спрямована на постійне поліпшення, мета якої – попередження дефектів, зменшення відхилень і втрат у ланцюзі постачання, задоволення споживачів
ISO 17025.1999 ДСТУ ISO 17025- 2000	Загальні вимоги щодо компетенції дослідницьких і каліброваних лабораторій	Доведення того, що лабораторія діє в рамках системи якості організації, яка технічно компетентна і здатна досягати технічно обґрунтованих результатів
BS IP	Інвестиції у персонал	Підвищення якості управління організаційною структурою шляхом використання людського чинника для поліпшення фінансових показників і ефективного розвитку організації
GMP	Правила належного виробництва лікарських засобів	Забезпечення якості і безпеки при виробництві лікарських засобів на фармацевтичних і хімічних підприємствах



Методи вимірювання та аналізу витрат на якість

Кваліметрія – наука про способи вимірювання і кількісної оцінки якості продукції та послуг. Термін «кваліметрія» походить від латинського слова «qualitas» – якість та від грецького «metreo» – вимірювати.

Основні показники якості продукції та послуг



Методи оцінювання показників якості продукції та послуг

Етап I. Визначення номенклатури показників (властивостей, характеристик), які найповніше і найточніше відображають якість продукції, послуг.

Етап II. Вимірювання кількісних та якісних значень відповідних показників якості продукції, послуг.

Етап III. Визначення базових показників для порівняння.

Етап IV. Порівняння результатів вимірювання з базовими показниками якості.



СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ

Проблема якості послуг, які надають туристичні підприємства, стає все більш актуальною у наш час, коли мінливе зовнішнє оточення та найвищі вимоги туристів змушують застосовувати такі операційні рішення, за яких клієнти забажають скористатися послугами принаймні вдруге.



Управління якістю туристичних послуг



Оцінка якості послуги

ЯКІСТЬ ПОСЛУГИ

**ОЧІКУВАНА
ПОСЛУГА**

«МОМЕНТ ПРАВДИ»

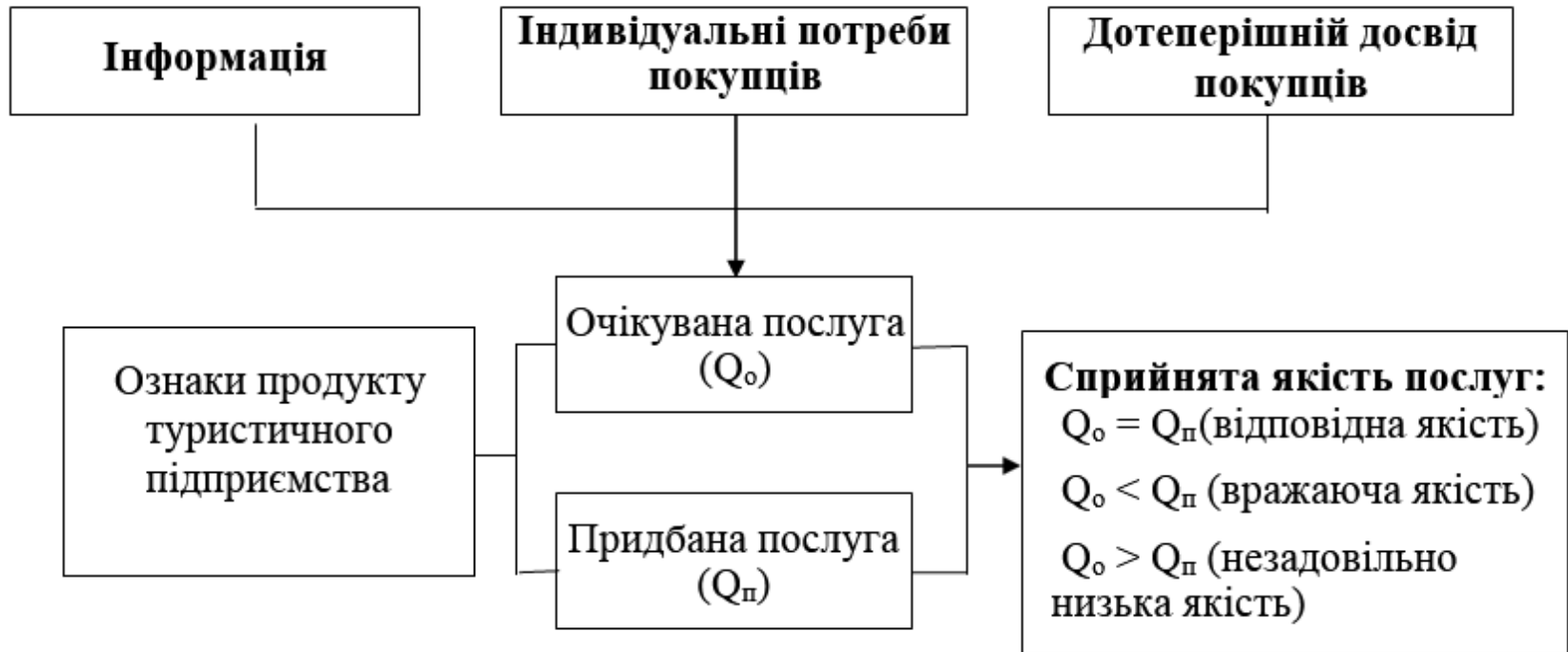
**НАДАНА
ПОСЛУГА**

Очікувані користі

Отримані користі



Сприйняття якості послуг туристичного підприємства згідно з моделлю SERVQUAL



Модель процесу формування та впровадження якості послуги



Отже, необхідно зазначити, що управління якістю є інституціональним утворенням, складовими якого є правила, норми управління якістю та структури, які втілюють ці процедури на міжнародному, державному рівнях та на рівні господарських суб'єктів.



Проблема забезпечення якості послуг має міжнародний характер, тому об'єднання зусиль спеціалістів різних країн, їх постійна співпраця сприятимуть перетворенню досягнень окремих держав у сфері якості в загальне надбання.



Навчальне електронне видання
комбінованого використання
Можна використовувати в локальному та мережному режимах

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ

Візуальне супроводження курсу для студентів спеціальності
076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
освітній ступінь бакалавр

Укладач
СКИРДА Олена Євгенівна

Відповідальна за випуск зав. кафедри товарознавства та експертизи товарів
д-р техн. наук, проф. А. А. Дубініна

Авторська редакція

План 2020 р., поз. 110

Підп. до друку 08.07.2020 р. Один електронний оптичний диск (CD-ROM);
супровідна документація. Об'єм даних 10,1 Мб. Тираж 10 прим.

Видавець і виготівник
Харківський державний університет харчування та торгівлі
вул. Клочківська, 333, м. Харків, 61051.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4417 від 10.10.2012 р.