

Дисципліна	Вибіркова дисципліна 10 «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»
Рівень ВО	Перший (бакалаврський) рівень
Назва спеціальності/освітньо-професійної програми	241 Готельно-ресторанна справа / Готельно-ресторанна справа
Форма навчання	Денна
Курс, семестр, протяжність	4 курс, 8 семестр, один семестр
Семестровий контроль	Залік
Обсяг годин (усього: з них лекції/практичні)	180 год, 6 кред., (лекції – 28 год., практичні – 28 год.)
Мова викладання	Українська
Кафедра, яка забезпечує викладання	Кафедра туризму та готельного господарства
Автор дисципліни	проф. Ільїн Леонід Володимирович
Короткий опис	
Вимоги до початку вивчення	Організація готельного господарства, організація ресторанного господарства
Що буде вивчатися	Державна система стандартизації. Система сертифікації туристичних, готельних та ресторанних послуг. Теоретичні основи управління якістю туристичних, готельно-ресторанних послуг. Вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку управління якістю туристичних, готельних і ресторанних послуг. Механізм та процес управління якістю на підприємствах туризму, готельного та ресторанного бізнесу. Система управління якістю послуг на підприємствах туризму, готельного та ресторанного господарства. Організація контролю якості готельних та ресторанних послуг. Ефективність управління якістю на підприємствах туризму, готельного та ресторанного господарства
Чому це цікаво/треба вивчати	Управління якістю в контексті розробки та впровадження систем якості, які визначають перспективні орієнтири діяльності підприємств туризму, готельного та ресторанного бізнесу; допомога студентам у засвоєнні спеціальних знань, набуття практичних навичок та формування компетенції у галузі якості туристичних, готельних та ресторанних послуг, методології управління якістю, методики оцінки рівня якості, формування фахового світогляду щодо розробки та реалізації дієвого управління якістю на підприємствах туризму, готельного та ресторанного бізнесу.
Чому можна навчитися (результати навчання)	Застосовувати набуті знання у практичній роботі, зокрема для розроблення та впровадження систем управління якістю за моделлю міжнародних стандартів ISO 9000 в організаціях, що надають туристичні і готельні послуги, а також для визначення політики та цілей у сфері якості та розроблення комплексу документації системи управління

	якістю. Навчитися розуміти: еволюція розвитку і сучасну філософію управління якістю, систему управління якістю; процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: науково-теоретичну та методичну базу оцінювання якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства; вимоги нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного й ресторанного господарства; вимірювання та оцінювання якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.
Як можна користуватися набутими знаннями й уміннями (компетентності)	До кінця навчання студенти будуть компетентними у таких питаннях: теоретичні засади управління якістю, стандартизація та сертифікація туристичних, готельних та ресторанних послуг; інструментарій управління якістю та використання його у практичній діяльності підприємств із врахуванням їх особливостей та галузевої специфіки; діагностика проблем у галузі якості на підприємствах туризму, готельного та ресторанного бізнесу і набуття компетенції щодо їх вирішення; специфіка, особливості та технологія розробки та впровадження системи якості на підприємствах туризму, готельного та ресторанного бізнесу.
Інформаційне забезпечення	Вивчення курсу потребує використання мультимедійного обладнання. Для вивчення курсу достатньо володіти такими програми як Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel, Microsoft Office Power Point.
Web-посилання на (опис дисципліни) силабус навчальної дисципліни на вебсайті факультету (інституту)	

Здійснити вибір - [«ПС-Журнал успішності-Web»](#)