

Дисципліна	Вибіркова дисципліна 12 «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»
Рівень ВО	Перший (бакалаврський) рівень
Назва спеціальності/освітньо-професійної програми	242 Туризм / Туризм
Форма навчання	Денна
Курс, семестр, протяжність	4 курс, 8 семестр
Семестровий контроль	Залік
Обсяг годин (усього: з них лекції/практичні)	5 кредитів ЄКТС, 150 год. (лекції – 26 год., практичні – 28 год.)
Мова викладання	Українська
Кафедра, яка забезпечує викладання	Кафедра туризму та готельного господарства
Автор дисципліни	Ільїн Леонід Володимирович
Короткий опис	
Вимоги до початку вивчення	Організація готельного господарства, організація ресторанного господарства.
Що буде вивчатися	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 це цікаво/треба вивчати	«Управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства» полягає у формуванні у здобувачів системи теоретичних знань із застосуванням інструментарію управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості готельно-ресторанних послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, ефективного їх функціонування.
Чому можна навчитися (результати навчання)	Розгляд теоретичних засад управління якістю; вивчення процесів системи управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства; вивчення науково-теоретичної і методичної бази оцінювання якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства;

	<p>вивчення вимог нормативної документації до складових діяльності закладів готельно-ресторанного господарства; вимірювання і оцінювання якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства; розгляд специфіки, особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості в готельно-ресторанному господарстві. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально- психологічна, економічна, техніко-технологічна). Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.</p>
<p>Як можна користуватися набутими знаннями й уміннями (компетентності)</p>	<p>Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання туристичного продукту. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.</p>
<p>Інформаційне забезпечення</p>	<p>Вивчення курсу потребує використання мультимедійного обладнання. Для вивчення курсу достатньо володіти такими програми як Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel, Microsoft Office Power Point.</p>
<p>Web-посилання на (опис дисципліни) силабус навчальної дисципліни на вебсайті факультету (інституту)</p>	<p>https://wiki.vnu.edu.ua/wiki/%D0%9A%D0%B0%D1%84%D0%B5%D0%B4%D1%80%D0%B0_%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D1%83_%D1%82%D0%B0_%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE_%D0%B3%D0%BE%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0</p>