

Назва дисципліни	<b>Управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства</b>
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Курс (рік) навчання	IV
Семестр (осінній/весняний)	весняний
Обсяг дисципліни у кредитах*	3 кредити ЄКТС
Мова викладання	Українська
Передумови для вивчення дисципліни	Ефективність засвоєння даного курсу підвищує попереднє вивчення таких навчальних дисциплін як «Організація готельної справи», «Організація ресторанної справи», «Економіка готельно-ресторанного господарства», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» тощо.
Кафедра, яка забезпечує викладання дисципліни	Кафедра туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства
Інформаційне забезпечення	Технічні засоби навчання: мультимедійне обладнання, ноутбук. Програмне забезпечення: система електронного навчання Moodle;
Форма проведення занять	Гібридна (змішана): лекції та семінарські заняття – очно/дистанційно
Форма семестрового контролю	Залік.

### **Ключові результати навчання (знання, уміння та інші компетентності):**

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню в студентів вищої освіти таких **компетентностей**:

**ІК.** Здатність розв'язувати спеціалізовані завдання та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності й характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

**ЗК01.** Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності та досягнення суспільства.

**ЗК03.** Здатність до абстрактного та критичного мислення, аналізу, синтезу.

**ЗК12.** Здатність ухвалювати етичні рішення, дотримуючись принципів доброчесності.

**СК13.** Здатність виявляти та оцінювати показники якості продукції та послуг у сфері гостинності.

**СК06.** Здатність управляти господарською діяльністю готельно-ресторанних підприємств та оцінювати ефективність їх роботи.

**СК14.** Здатність формувати та реалізовувати ефективні внутрішні та зовнішні комунікації для покращення якості послуг.

**ПР13.** Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного та ресторанного господарства.

**ПР10.** Розраховувати потреби у ресурсах та обладнанні для забезпечення якості послуг у готельно-ресторанних підприємствах.

**ПР09.** Організовувати процес надання готельних та ресторанних послуг на основі використання інноваційних, комунікаційних та сервісних технологій з дотримання високих стандартів якості і норм безпеки.

### **Короткий зміст дисципліни (що буде вивчатися, перелік тем):**

Тема 1. Теоретичні основи управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства

Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю продукції та послуг

Тема 3. Методологічні основи управління якістю продукції та послуг

Тема 4. Soft Skills і Hard Skills як основа ефективного управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства

Тема 5. Моделі сприйняття та методи оцінювання задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств готельно-ресторанного господарства

Тема 6. Система управління якістю як інструмент забезпечення та покращення

якості продукції та послуг закладів готельно- ресторанного господарства

Тема 7. Міжнародна стандартизація систем управління якістю

Тема 8. Сертифікація продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства та систем управління якістю

Тема 9. Створення системи управління якістю послуг на підприємстві готельно-ресторанного господарства

Тема 10. Управління витратами на якість продукції та послуг підприємств готельно- ресторанного господарства

Тема 11. Оцінка результативності та ефективності систем менеджменту якості