



## СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ І ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Ступінь вищої освіти: бакалавр

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

Освітньо-професійна програма: Готельно-ресторанна справа

Викладач: Д'яконова Анджела Костянтинівна, доктор технічних наук, професор

Кафедра: Готельно-ресторанного бізнесу

Профайл викладачів:

<http://hospitality.ontu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/55/2021/02/Dyakonova-AK.pdf>

Контакт:

e-mail: angela1943@ukr.net  
viber: +380665075998

#### 1. Загальна інформація

Тип дисципліни - вибіркова

Мова викладання - українська

Навчальна дисципліна викладається на 4 курсі у 7 семестрі для денної та заочної форм навчання

Кількість кредитів – 4,0, годин – 120

Аудиторні заняття, годин:	всього	лекції	практичні
денна	120	28	30
заочна	120	6	6
Самостійна робота, годин	Денна - 62		Заочна - 108

Розклад занять

#### 2. Анотація навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна «Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві» є обов'язковою компонентою освітньої програми з циклу фахової підготовки та має тісні міждисциплінарні зв'язки як з іншими фундаментальними дисциплінами, так і з дисциплінами професійної підготовки. Дисципліна спрямована на опанування студентами теоретичних та практичних навичок діяльності в умовах ринкової економіки і успішної реалізації отриманих знань в професійній діяльності в індустрії гостинності.

#### 3. Мета навчальної дисципліни

Мета дисципліни «Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві» є набуття студентами сучасних теоретичних знань щодо управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, методики його здійснення, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю, методів контролю і оцінювання рівня якості, набуття практичних вмінь і навичок щодо застосування різних підходів до управління якістю в готельно-ресторанному господарстві, підготовка висококваліфікованого спеціаліста, який буде спроможним забезпечити високий рівень ефективності та конкурентоспроможності підприємств в умовах ринкової економіки.

Завданням вивчення дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів із питань: еволюція розвитку систем управління якістю в Україні і світі; системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві; науково-теоретична та методична база оцінювання якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства; вимоги нормативної документації до складових діяльності готельного і ресторанного господарства в системі управління якістю; методи та способи вимірювання і оцінювання якості продукції ресторанного господарства та послуг в готельних комплексах;

В результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати:**

- історію створення і еволюцію розвитку систем управління якістю в Україні і країнах світу;
- основні поняття в галузі управління якістю і застосування Міжнародних стандартів ISO 9000 в Україні та світі;
- вимоги до удосконалення системи управління якістю в готельно-ресторанному господарстві;

- методи оцінки якості продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві;

#### **ВМІТИ:**

- застосовувати набуті знання на практиці для розроблення і впровадження систем управління якістю відповідно до вимог ISO 9000;
- застосовувати інструментальні методи управління якістю в готельно-ресторанних господарствах;
- впроваджувати інноваційні методи управління якістю продукції і послуг як ключового фактору забезпечення конкурентоспроможності підприємств;
- використовувати методи та інструментальні засоби структурного, функціонального моделювання процесів управління якістю і формування рішень щодо їх впровадження.

#### **4. Програмні компетентності та результати навчання за дисципліною**

#### **5. Зміст навчальної дисципліни**

#### **6. Система оцінювання та інформаційні ресурси**

**Види контролю:** поточний, підсумковий, диф. залік.

**Нарахування балів**

**Інформаційні ресурси**

#### **7. Політика навчальної дисципліни**

Політика всіх навчальних дисциплін в ОНТУ є уніфікованою та визначена з урахуванням законодавства України, вимог ISO 9001:2015, «Кодекс академічної доброчесності Одеського національного технологічного університету» та «Положення про організацію освітнього процесу».

Викладач

ПІДПИСАНО \_\_\_\_\_ Анджела Д'ЯКОНОВА  
підпис

Завідувач кафедри

ПІДПИСАНО \_\_\_\_\_ Тетяна ЛЕБЕДЕНКО  
підпис