



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 викладача](#)

Контактна інформація:

e-mail: angela1943@ukr.net

0665075998

1. Загальна інформація

Тип дисципліни – обов'язкова

Мова викладання – українська

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

Кількість кредитів ECTS – 4,0, годин – 120

| Аудиторні заняття, годин: | всього | лекції | практичні |
|---------------------------|------------|--------|--------------|
| денна | 58 | 28 | 30 |
| заочна | 16 | 8 | 8 |
| Самостійна робота, годин | Денна - 62 | | Заочна - 104 |

[Розклад занять](#)

2. Анотація навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна «Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві» є вибірковою 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 – екзамен.

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/
підпис

Анджела Д'ЯКОНОВА

Завідувач кафедри

/ПІДПИСАНО/
підпис

Тетяна ЛЕБЕДЕНКО