

Назва дисципліни	«Управління якістю послуг в готелях та ресторанах»
Інформація про факультети (навчально-наукові інститути) і курси навчання, студентам яких пропонується вивчати цю дисципліну	факультет МЕВ і ТБ. Цільова аудиторія – студенти 6 курсу
Контактні дані розробників робочої програми навчальної дисципліни, науково-педагогічних працівників, залучених до викладання	к.т.н., доцент Соколовська Олена Олександрівна (61022, Харків, площа Свободи, 6, північний корпус, 3 поверх, каб. 3-66а; тел. (057) 707-53-06. Електронна адреса: olenasokolovska@karazin.ua).
Попередні умови для вивчення дисципліни	Вивчення дисципліни передбачає попереднє засвоєння кредитів з товарознавства, гігієни та санітарії в галузі, експертизи надання послуг в готельному і ресторанному господарстві, організації ресторанного господарства, маркетингу готельного і ресторанного господарства.
Опис	<p>Мета дисципліни: забезпечення студентів знаннями і навичками ефективного управління якістю в закладах сфери гостинності, створення і впровадження систем управління якістю, методів контролю та оцінювання рівня якості послуг застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо підвищення якості послуг в готелях і ресторанах.</p> <p>Очікувані результати навчання: у результаті вивчення навчальної дисципліни студенти (слухачі) знатимуть основи оцінювання, адаптації, та методи підвищення якості послуг на підприємстві готельно-ресторанного бізнесу.</p> <p>Теми аудиторних занять та самостійної роботи. Заплановано 8 (вісім) тем, які вивчаються протягом 32 годин аудиторних занять (16 год. – лекції, 16 год. – практичні заняття).</p> <p><i>Тема 1. Нормативно-технічні документи, що регламентують управління якістю послуг в готелях і ресторанах.</i> (Лекцій – 2 год., Практ. роб. – 2 год.)</p> <p><i>Тема 2. Кваліметрія та система управління якістю в готелях і ресторанах.</i> (Лекцій – 2 год. Практ. роб. – 2 год.)</p> <p><i>Тема 3. Основні методи визначення та оцінка якості в готельно-ресторанному господарстві.</i> (Лекцій – 2 год. Практ. роб. – 2 год.)</p> <p><i>Тема 4. Системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO 9000.</i> (Лекцій – 4 год. Практ. роб. – 4 год.)</p> <p><i>Тема 5. Сучасні системи управління якістю в готелях і ресторанах.</i> (Лекцій – 4 год., Практ. роб. – 4 год.)</p> <p><i>Тема 6. Нормативне управління якістю в HoReCa.</i></p>

(Лекцій – 4 год., Практ. роб. – 4 год.)

Тема 7. Критичні точки керування і план НАССР.

(Лекцій – 4 год., Практ. роб. – 4 год.)

Тема 8. Управління якістю послуг як критерій захисту прав споживачів.

(Лекцій – 4 год., Практ. роб. – 4 год.)

Методи контролю результатів навчання:
поточний контроль у формі опитування, тестування,
підсумковий контроль у формі заліку.

Мова викладання: українська