



# Дисципліна «Управління якістю послуг у готельно- ресторанному бізнесі»

1 КУРС МАГІСТРАТУРИ СПЕЦІАЛЬНОСТІ «УПРАВЛІННЯ В ТУРИЗМІ ТА  
ГОСТИННОСТІ»

Викладає  
ДИСЦИПЛІНУ:

К.Н.Ф.В.С., ДОЦЕНТ

кафедри туризму

Чуєва Інна

Олександрівна,

ауд. 306, 4 корпусу

ЗНУ



# *Мета та завдання навчальної дисципліни*

- ▶ **Метою** викладання навчальної дисципліни **«Управління якістю послуг у готельно-ресторанному бізнесі»** є формування у студентів знань щодо формування системи управління якістю послуг у готельно-ресторанному бізнесі на основі сучасних стандартів якості та провідного досвіду. Вивчення підходів до управління якістю дає можливість студентам визначити напрямки підвищення якості послуг готельно-ресторанному бізнесі відповідно до вимог ринку з метою зростання конкурентоздатності підприємств.

# Основними завданнями вивчення дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» є:

- ▶ - розкрити сутність категорії «якість» та її види, «менеджмент якості», «система управління якістю»;
- ▶ - визначити чинники формування якості послуг готельно-ресторанного бізнесу;
- ▶ - ознайомити студентів з правовими аспектами регулювання якості послуг готельно-ресторанного бізнесу;
- ▶ - формування у студентів знань про елементи системи управління якістю;
- ▶ - ознайомити студентів з інноваційними підходами до управління якістю;
- ▶ - ознайомити студентів з методами оцінювання якості у готельно-ресторанному бізнесі;
- ▶ - висвітлити основні напрями підвищення якості туристичних послуг;
- ▶ - показати взаємозв'язок між якістю послуг та конкурентоздатністю підприємства у сфері готельно-ресторанної справи.

## Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні *знати*:

- ▶ - структуру та зміст навчальної дисципліни;
- ▶ - основні поняття, проблеми управління якості;
- ▶ - міжнародні, міждержавні, державні стандарти у сфері готельно-ресторанного бізнесу;
- ▶ - сутність поняття якості послуг готельно-ресторанного бізнесу;
- ▶ - класифікації чинників формування якості;
- ▶ - об'єкти управління якістю на різних етапах діяльності туристичних підприємств;
- ▶ - етапи побудови системи якості;
- ▶ - завдання та функції системи управління якості;
- ▶ - методи оцінювання якості послуг готельно-ресторанного бізнесу.

## *вміти:*

- ▶ - формулювати основні терміни та поняття курсу;
- ▶ - будувати систему управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства;
- ▶ - здійснювати аналіз та контроль якості послуг готельно-ресторанного бізнесу;
- ▶ - розробляти методи підвищення якості послуг туристичних підприємств.