

Назва дисципліни	Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Курс (рік) навчання	III
Семестр (осінній/весняний)	осінній
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», «Логіка» 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 відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню в студентів вищої освіти таких **компетентностей**:

ЗК04. Здатність самостійно проводити дослідження, опанувати нові сучасні знання та застосовувати їх у практичній діяльності.

ЗК10. Здатність використовувати комунікаційні технології, налагоджувати міжособистісні взаємодії для командної та/або індивідуальної роботи.

ЗК11. Здатність до креативного генерування ідей та адаптації для ефективної діяльності у невизначених ситуаціях.

СК08. Здатність здійснювати практичну діяльність у сфері готельного та ресторанного бізнесу відповідно до чинного законодавства.

СК12. Розробляти, обґрунтовувати та впроваджувати стратегію зовнішньоекономічної діяльності підприємств індустрії гостинності.

СК13. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень задоволеності потреб споживачів у сфері гостинності.

ПР03. Вміти застосовувати на практиці знання предметної області й

суміжних наук та управляти своїм навчанням у професійній сфері індустрії гостинності.

ПР06. Розуміти технологічні процеси і принципи організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

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

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

ПР20. Професійно виконувати завдання в стандартних, невизначених та екстремальних ситуаціях.

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

Тема 1. Вимоги до якості надання послуг готельного господарства

Тема 2. Забезпечення якості надання ресторанних послуг

Тема 3. Стандарти обслуговування у сфері готельно-ресторанного господарства

Тема 4. Методи оцінювання якості надання послуг ГРГ

Тема 5. Основні поняття та сутність експертизи послуг ГРГ

Тема 6. Характеристика видів експертизи послуг ГРГ

Тема 7. Методи та критерії проведення експертизи послуг ГРГ

Тема 8. Вимоги до проведення експертизи послуг ГРГ

Тема 9. Кваліфікаційні вимоги до експертів у сфері ГРГ

Тема 10. Формування експертного висновку

