



➔ МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ



Метою ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

«Методи контролю якості ресторанних послуг» є надання фундаментальних теоретичних знань і набуття практичних навичок з питань формування у студентів організаційних, нормативно-правових

■ засад у галузі контролю ресторанних послуг (в тому числі якості ресторанної продукції) та методології комплексної оцінки якості послуг ресторанного господарства.



Предметом вивчення
дисципліни є
методи оцінки якості
послуг в ресторанному
господарстві.

Фахові компетентності



Здатність до організації та проведення технологічного процесу виробництва якісних і безпечних харчових продуктів.

Програмні результати навчання



- Розуміти сутність методів контролю якості і безпеки, використовувати їх для аналізу якості сировини, напівфабрикатів і готових харчових продуктів на відповідність вимогам чинних нормативних документів

ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

- **Законодавча та нормативна база забезпечення контролю якості ресторанних послуг**
- **класифікація ресторанних послуг**
- **Науково-методичні основи оцінювання якості ресторанних послуг та продукції**
- **Контроль якості послуг харчування у закладах ресторанного господарства**
- **Методи комплексної оцінки якості ресторанних послуг**

Контроль



Стратегія високої якості та безпеки послуг на підприємстві ресторанного господарства



Методика комплексної оцінки якості послуг ресторанного господарства. Групи показників якості послуг ресторану: внутрішня якість, матеріальна якість, нематеріальна якість, якість обслуговування, психологічна якість.

Підсумкове враження гостя щодо якості ресторанних послуг



Оцінювання якості послуг контрагентами та кінцевими споживачами послуг.

Система показників якості ресторанних послуг.

Зона толерантності.
Комплексні моделі оцінки якості послуг:

- методика «Таємничий клієнт»;
- методика SERVQUAL

Вивчення дисципліни МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ *допоможе студенту:*

- **Суттєво розширити знання і фахову ерудицію в галузі організації і контролю виробничих процесів в ресторанному господарстві.**
- **Оволодіти знаннями з контролю різноманітних ресторанних послуг, що дасть можливість підвищити рейтинг конкретного підприємства.**
- **Бути конкурентним спеціалістом при працевлаштуванні в сфері ресторанного господарства.**
- **Підвищити свої шанси на кар'єрне зростання і можливість створення власного успішного приватного підприємства.**

