

**ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ**

Навчально-науковий інститут денної освіти  
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувачка кафедри ГРКС



Т.В. Капліна, д.т.н., проф.

«30» серпня 2023 р.

**РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**

**з навчальної дисципліни «ЕКСПЕРТИЗА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ В  
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ»»**

Освітня програма/спеціалізація  
Спеціальність  
Галузь знань  
ступінь вищої освіти

«Готельно-ресторанна справа»  
241 Готельно-ресторанна справа  
24 Сфера обслуговування  
Бакалавр

Робоча програма навчальної дисципліни «Якість обслуговування в готелях і ресторанах» схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи. Протокол від «30»серпня 2023 р. № 2

**ПОЛТАВА 2023**

**Укладачі:** Капліна Т.В., завідувачка кафедри «Готельно-ресторанної та курортної справи», д.т.н., професорка;  
Рогова Н.В., доцент кафедри «Готельно-ресторанної та курортної справи», к.т.н., доцент

**ПОГОДЖЕНО:**

ГАРАНТ освітньої програми  
спеціальності  
ступеня

  
підпис

«30 » серпня 2023 року

«Готельно-ресторанна справа»  
Готельно-ресторанна справа  
бакалавр

О.В. Володько, к.т.н., доцент  
ініціали, прізвище

## ЗМІСТ

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни .....	4
Розділ 2. Перелік компетентностей та програмні результати навчання.....	4
Розділ 3. Програма навчальної дисципліни.....	5
Розділ 4. Тематичний план вивчення навчальної дисципліни.....	7
Розділ 5. Оцінювання результатів навчання.....	13
Розділ 6. Інформаційні джерела.....	14
Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни.....	14

## Розділ 1. Опис навчальної дисципліни

Таблиця 1.1 – Опис навчальної дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітня програма «Готельно-ресторанна справа» (термін навчання 4 роки)

Місце у структурно-логічній схемі підготовки	<i>Пререквізити: «Основи готельної індустрії», «Якість обслуговування в готелях і ресторанах»</i>	
Мова викладання	українська	
Статус дисципліни обов'язкова		
Курс/семестр вивчення		4/7
Кількість кредитів ЄКТС/ кількість модулів		5/2
Денна форма навчання:		
Кількість годин: – загальна кількість: 90.		
- лекції: 16		
- практичні заняття: 20		
- самостійна робота: 54		
- вид підсумкового контролю: екзамен		
Заочна форма навчання		
Кількість годин: – загальна кількість: 1 семестр 90		
- лекції: 1 семестр 4.		
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 1 семестр 2.		
- самостійна робота: 1 семестр 84.		
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): 1 семестр екзамен		

### Розділ 2. Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

**Мета** вивчення навчальної дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії» є розширення та поглиблення знань сучасного стану та перспектив розвитку готельного господарства, отримання знань про технологічні особливості надання готельних послуг, структуру і склад служб готелів в залежності від їх функціонального призначення, ознайомлення студентів з технологічними принципами обслуговування в готелях, з розвитком новітніх технологій у готельній індустрії.

### Таблиця 2 – Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач	Програмні результати навчання
СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни. СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності; СК 13.Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. РН 12.Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

## Розділ 3. Програма навчальної дисципліни

### ***Тема 1. Вступ до курсу***

Мета і завдання дисципліни. Місце дисципліни в структурі ООП.

### ***Тема 2. Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація.***

Класифікація експертиз за основними критеріями поділу. Об'єкти і суб'єкти експертизи. Методи експертизи.

Поняття експертизи. Предмет, мета та завдання експертизи якості послуг готельного господарства. Класифікація експертиз. Загальна характеристика видів експертиз: товарознавча, технологічна, юридична, судова, екологічна, інженерно-технічна, економічна, патентознавча, психофізіологічна. Їх завдання, об'єкт і предмет досліджень.

### ***Тема 3. Організація і техніка проведення експертизи.***

Організація проведення експертизи. Експерти, їх права та обов'язки. Етапи проведення експертизи: підготовчий, основний, заключний.

Підстави для проведення експертизи. Документи, що оформляються на підготовчому етапі експертизи. Замовники експертизи. Їх права та обов'язки.

Особливості основного та заключного етапів проведення експертизи якості готельно-ресторанних послуг. Документальне засвідчення результатів експертизи (акт експертизи, висновок експерта). Аналіз результатів експертизи.

Специфіка організації та відмінні особливості порядку проведення кількісної та якісної експертиз у готельно-ресторанній сфері.

### ***Тема 4. Оцінювання готельних послуг в готельному господарстві***

Сучасні підходи до оцінки якості обслуговування в готельних підприємствах. Сутність поняття «якість готельного обслуговування». Методи оцінки якості готельних послуг. Проблеми, які зумовлюють складність і суб'єктивність в оцінці рівня якості обслуговування гостей готельних підприємств. Переваги, недоліки сфери застосування існуючих методів оцінки якості готельних послуг.

### ***Тема 5. Оцінювання процесів виробництва й обслуговування в ресторанному господарстві.***

Якість послуг у закладах ресторанного господарства.

Нормативно-технічна документація організації контролю за якістю продукції.

Види контролю якості процесів виробництва й обслуговування. Служби організації контролю якості процесів виробництва й обслуговування. Методи контролю якості процесів виробництва й обслуговування.

### ***Тема 6. Оцінювання персоналу готельно-ресторанних комплексів***

Методи оцінки персоналу готельно-ресторанних комплексів. Характеристика прямої й непрямой оцінок діяльності персоналу. Ефективність процедури оцінки результатів праці персоналу. Головні критерії результативності праці персоналу.

## Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни

**Таблиця 4.1 - Тематичний план навчальної дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітня програма «Готельно-ресторанна справа» (термін навчання 4 роки)**

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кільк ість годин	Назва теми та питання семінар- ського, практичного або лабора- торного заняття	Кіль- кість годин	Завдання самостійної робо- ти в розрізі тем	Кіль- кість годин
1	2	3	4	5	6
<b>ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ I. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ЕКСПЕРТИЗИ ЯКОСТІ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ</b>					
<b>Лекція 1. Вступ до курсу</b> 1. Мета і завдання дисципліни 2. Вимоги до результатів освоєння дисципліни 3. Рекомендовані джерела інформації	<b>2</b>	<b>Практичне заняття № 1.</b> 1. Мета вивчення дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії». 2. Складові змісту дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії». 3. Програмні компетентності які передбачено для формування у студентів під час вивчення дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії». 4. Програмні результати навчання відповідно до освітньо-професійної програми з дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії». 5. Що є предметом вивчення дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії».	<b>2</b>	1. Перерахуйте що має знати студент після вивчення дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії». 2. Перерахуйте що має вміти студент після вивчення дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії». 3. Назвіть навички якими має володіти студент після вивчення дисципліни «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії». 4. Подайте визначення поняттю «готельно-ресторанна індустрія». 5. Подайте визначення поняттю «гостинність».	<b>4</b>
<b>Лекція 2. Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація.</b>  1. Базові поняття експертизи її мета, завдання, предмет, об'єкти і суб'єкти. 2. Класифікація експертиз за основ-	<b>2</b>	<b>Практичне заняття № 2.</b> 1. На підставі вивчення ключових понять теоретичного матеріалу створити глосарій з дисципліни. 2. Для кожного виду експертизи подати їх опис.  <b>Практичне заняття № 3.</b>	<b>4</b>	1. Визначити поняття Експертиза послуг. 2. Визначити поняття товарознавча експертиза послуг. 3. Що є результатом надання послуг? 4. Яким умовам повинна відпо-	<b>10</b>

<p>ними критеріями поділу</p>		<p><i>Опрацювати зміст документу «Правове регулювання захисту прав споживачів»</i></p> <p>1. Вивчити його основні положення:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- назва документа;</li> <li>- автор документа;</li> <li>- посилання на документ у мережі Інтернет;</li> <li>- зміст.</li> </ul> <p>2. Вивчити ключові визначення та пояснення до них.</p> <p>3. Результати роботи подати описом пояснень про:</p> <p>Права споживачів товарів (роботи, послуг).</p> <p>Перелік відомостей про товари (роботи, послуги), які повинна містити інформація при їх реалізації.</p> <p>Про сертифікацію товарів (роботи, послуг).</p> <p>Вимоги щодо обов'язкової інформації, необхідної споживачеві в приміщенні, де проводиться приймання та видача замовлень з надання побутових послуг.</p> <p>Зміст інформації з «Куточку споживача».</p> <p>Про суб'єктів для яких вимоги Закону щодо надання достовірної інформації споживачам є обов'язковими.</p> <p>Про підтверджуючі документи про виконання робіт, надання послуг.</p>	<p>відати якість послуги?</p> <p>5. Визначити особливості надання послуг, якщо надання послуг відбувається у конкурентному середовищі.</p> <p>8. Визначити особливості надання послуг, якщо виконавець послуги займає монопольне становище на ринку послуг.</p>	
-------------------------------	--	--	---	--

		<p>Про умови повернення товарів (робіт, послуг) неналежної якості.</p> <p>Про захист споживача і у разі порушення умов договору про виконання робіт і надання послуг.</p> <p>Про гарантійні зобов'язання.</p> <p>Про недобросовісність реклами.</p>			
<p><b>Лекція 3. Організація і техніка проведення експертизи</b></p> <p>1. Організація проведення експертизи.</p> <p>1.1 Експертиза як вид діяльності</p> <p>1.2 Підстави для проведення експертизи.</p> <p>1.3 Особливості експертизи послуг.</p> <p>1.4 Засоби для проведення експертизи.</p> <p>1.5 Суб'єкти експерти, їх права та обов'язки.</p> <p>1.6 Методи експертизи.</p> <p>2. Етапи проведення експертизи та документування основних процесів.</p>	2	<p><b>Практичне заняття № 3.</b></p> <p>1. Структура експертизи різних видів.</p> <p>2. З'ясувати перелік основних видів (підвидів) експертиз. Із наявного переліку вибрати такі, що можуть проводитися на підприємствах готельно-ресторанної індустрії. Їх назви подати окремим переліком. Пояснити ваш вибір призначенням такої експертизи у діяльності готелю та ресторану;</p> <p>3) подати перелік документів, які використовують експерти у своїй діяльності;</p> <p>4) пояснити підстави для проведення експертизи відповідно до чинного законодавства;</p> <p>5) яким чином подаються результати проведення експертних досліджень.</p> <p><b>Практичне заняття № 4.</b></p> <p>1. З'ясувати порядок організації проведення експертиз (досліджень) та оформлення їх результатів.</p> <p>2. Дослідити теоретичний матеріал і подати коротким описом пояснення специфіки організації та відмінні особливості порядку проведення кількісної та якісної експертиз у готельно-ресторанній індустрії</p>	4	1. У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим в темі 3.	10



**ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ОЦІНКА ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ**

<p><b>Лекція 4. Оцінювання готельних послуг.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сучасні підходи до оцінки якості обслуговування в готельних підприємствах.</li> <li>2. Сутність поняття «якість готельного обслуговування».</li> <li>3. Оцінювання відповідності готелів певній категорії.</li> <li>4. Методи оцінки якості готельних послуг.</li> </ol>	<p align="center"><b>2</b></p>	<p><b>Практичне заняття № 5.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Назвати основні підходи до визначення якості готельного обслуговування та подати власне розуміння їх сутності</li> <li>2. Подати опис емоційного настрою споживача готельно-ресторанних послуг.</li> <li>3. Назвати причини оцінювання якості готельного обслуговування його споживачів</li> </ol> <p><b>Практичне заняття № 6.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Назвати і пояснити сутності основних моделей якості послуг.</li> <li>2. Пояснити з якими поняттями сьогодні більшість науковців ототожнюють суть поняття готельна індустрія.</li> <li>3. Фінансово-господарська діяльність підприємств готельної індустрії має свої особливості, які формуються під впливом яких факторів.</li> <li>4. Зміст та значення діяльності підприємств готельної індустрії визначається її функціями, а вони - соціальною і економічною складовими, а саме...</li> <li>5. Пояснити об'єкти оцінювання матеріально-технічної оснащеності готелів.</li> <li>6. Перерахувати які об'єкти номерного фонду готелю підлягають перевірці на якість і стан устаткування.</li> <li>7. Назвати методи оцінки якості обслуговування, які використовують сучасні аналітики</li> </ol>	<p align="center"><b>4</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. У чому полягає стратегічна мета розвитку готельного господарства в Україні.</li> <li>2. У чому полягає ефективність функціонування будь-якого готельного підприємства.</li> <li>3. Оцінка якості готельного обслуговування є доволі суб'єктивним і складним завданням, що обумовлено такими причинами:</li> <li>4. Назвіть основні моделі поведінки споживачів на яких базуються методики якості готельних послуг і які забезпечують можливість побудови на їх основі моделі якості послуги.</li> <li>5. З якими поняттями сьогодні ототожнюється поняття «готельна індустрія».</li> <li>6. Як відзначають фахівці готельну індустрію,</li> <li>7. Чим визначається зміст і значення діяльності підприємств готельної індустрії?</li> <li>8. За якою ознакою розрізняють суб'єктів готельного та не готельного типу?</li> <li>9. У якому нормативному документі готельна послуга визначається як «діяльність підприємства щодо надання споживачеві місця для короткотермінового проживання»?</li> </ol>	<p align="center"><b>10</b></p>
---	--------------------------------	---	--------------------------------	---	---------------------------------

				10. Як класифікують систему готельних послуг? 11. Назвіть відомі Вам сучасні методи оцінювання якості готельних послуг.	
<p><b>Лекція 5. Оцінювання процесів виробництва й обслуговування в ресторанному господарстві.</b></p> <p>1. Особливості діяльності підприємств ресторанного господарства з надання послуг споживачам.</p> <p>2. Особливості виробничих процесів підприємств ресторанного господарства.</p> <p>3. Організація контролю якості виробничих процесів підприємств ресторанного господарства.</p> <p>3.1 Вимоги до закладів ресторанного господарства</p> <p>3.2 Визначення і оцінювання якості продуктів харчування</p> <p>3.3 Організація контролю за якістю продукції підприємств ресторанного господарства.</p> <p>3.4 Визначення і оцінювання якості продуктів харчування</p> <p>4. Нормативно-технічна документація організації контролю за якістю продукції.</p>	4	<p><b>Практичне заняття № 7.</b></p> <p>1. Чим визначається Головна задача в індустрії ресторанної діяльності?</p> <p>2. Яким документом визначається поняття заклад ресторанного господарства як вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього?</p> <p>3. Підприємства ресторанного господарства мають ряд особливостей, пояснити їх сутність.</p> <p><b>Практичне заняття № 8.</b></p> <p>1. Пояснити значення поняття «виробництво» у сфері готельно-ресторанних послуг.</p> <p>2. Характеристика складових структури виробничого процесу.</p> <p>3. Класифікація виробничих процесів за ступенем автоматизації.</p> <p>4. Міждержавним стандартом ГОСТ 30390-95 встановлені загальні технічні вимоги до кулінарної продукції. Подати зміст документу коротким описом основних його положень.</p> <p>5. Міждержавний стандарт ГОСТ 30523-97 дає класифікацію послуг ресторанного господарства, встановлює</p>	4	<p>1.Провести самоаналіз якості засвоєння матеріалу, давши відповіді на «Контрольні запитання для самостійної оцінки якості засвоєння теми» .</p> <p>2. У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим в темі 5.</p> <p>.</p>	10

		<p>загальні вимоги до якості послуг і обов'язкові вимоги до безпеки й екологічності послуг. Подати зміст документу коротким описом основних його положень.</p> <p>6. Одним із основних нормативних документів для організації контролю за якістю продукції в галузі ресторанного господарства окрім Законів України та Державних стандартів є «Методичні рекомендації щодо забезпечення якості та безпеки товарів і послуг підприємств ресторанного господарства. Подати зміст документу коротким описом основних його положень».</p>			
<p><b>Лекція 6. Оцінювання персоналу готельно-ресторанних комплексів</b></p> <p>1. Організація управління персоналом готельно-ресторанних комплексів.</p> <p>1.1 Цілі і завдання управління та організації персоналом.</p> <p>1.2 Організація управління персоналом у ресторанному закладі готелю та його функції.</p> <p>2. Принципи та процедури оцінювання персоналу.</p> <p>3. Методи оцінювання персоналу.</p> <p>3.1 Характеристика прямої й непрямої оцінок діяльності персоналу.</p> <p>3.2 Ефективність процедури оцінки результатів праці персоналу.</p>	4	<p><b>Практичне заняття №9.</b></p> <p>1. Визначити цілі та завдання управління персоналом готелю та з'ясувати їх взаємозалежність</p> <p>2. Цілі готельно-ресторанного бізнесу стосовно персоналу характеризуються трьома ознаками.</p> <p>3. Управління персоналом здійснюється в процесі виконання певних цілеспрямованих дій. Означити ці дії.</p> <p><b>Практичне заняття № 10.</b></p> <p>1. Назвати і пояснити Ваше розуміння основних функцій управління персоналом в процесі узгодження між собою стратегії управління персоналом і стратегії готельно-ресторанного бізнесу.</p> <p>2. Надати описом пояснення відмінностей в обов'язках менеджерів готельно-</p>	4	<p>1.Назвіть відомі вам синоніми до терміну «персонал».</p> <p>2.Які дії відносяться до поняття «організація управління персоналом»?</p> <p>3.У чому, на вашу думку, полягає суттєва відмінність між термінами: «персонал» та «людські ресурси»?</p> <p>4.Назвіть відомі Вам цілі управління персоналом.</p> <p>5.Назвіть ознаки якими характеризуються цілі готельно-ресторанного бізнесу стосовно персоналу.</p> <p>6.Назвіть основні функції управління персоналом в процесі узгодження між собою стратегії управління персоналом і стратегії готельно-</p>	10

		<p>льно-ресторанного комплексу.</p> <p>3. Опис підходів до оцінювання персоналу та їх складових компонент.</p> <p>4. Назвати і пояснити складові інструментарію.</p> <p>5. Процедуру оцінювання можна класифікувати за декількома напрямками. Подати класифікацію напрямів та їх складові характеристики.</p> <p>6. Подати розгорнутий опис роботи щодо проведення оцінювання персоналу.</p>		<p>ресторанного бізнесу.</p> <p>7. Назвіть основні ознаки класифікації персоналу готелю чи ресторану.</p> <p>8. Назвіть основні функції директора готельно-ресторанного комплексу.</p> <p>9. Назвіть основні функції менеджерів готельно-ресторанного комплексу.</p> <p>10. Поясніть відмінності в обов'язках менеджерів готельно-ресторанного комплексу.</p> <p>11. Дайте пояснення сутності терміну «оцінювання персоналу».</p> <p>12. Назвіть підходи на основі яких проводиться оцінювання персоналу для визначення відповідності працівників їхньому робочому місцю чи посаді.</p> <p>13. Назвіть дані які є вихідними для оцінювання персоналу.</p>	
<b>Всього</b>	<b>16</b>		<b>20</b>		<b>54</b>

### Розділ 5 «Система оцінювання знань студентів»

Таблиця 5 – Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-3): відвідування занять (8 балів); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання навчальних завдань (8 балів); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	45,5
Модуль 2 (теми 4-6): відвідування занять (8 балів); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання навчальних завдань (8 балів); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	40,5
ПМК	14
Разом	100

Примітка: За додаткові види навчальних робіт ( участь у науковій роботі за тематикою дисципліни, олімпіаді, конференції тощо) нараховуються 10 балів до загальної підсумкової оцінки, але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів.

Таблиця 6 – Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90–100	A	Відмінно
82–89	B	Дуже добре
74–81	C	Добре
64–73	D	Задовільно
60–63	E	Задовільно достатньо
35–59	FX	Незадовільно з можливістю проведення повторного підсумкового контролю
0–34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни та проведенням підсумкового контролю

#### Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

**Політика оцінювання здобувачів вищої освіти:** усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін; завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Положення про організацію освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-proczesu.pdf>

Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_por\\_kryt\\_ocinyuvannya.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf)

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poryadok-likvidacziyi-zdobuvachamy-vyshhoyi-osvity-akademichnoyi-zaborgovanosti.pdf>.

Положення про повторне навчання [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poloz\\_pro-povt-navch.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poloz_pro-povt-navch.pdf)

**Політика щодо відвідування:** відвідування занять є обов'язковим компонентом, але за об'єктивних причин (воєнний стан в Україні, хвороба, працевлаштування, стажування) можливе відвідування занять дистанційно з використанням платформи Moodle.

Політика щодо академічної доброчесності: під час роботи над матеріалом курсу не допустимо порушення академічної доброчесності. Сукупність етичних принципів і правил, якими мають користуватись здобувачі при опануванні дисципліни наведено у наступних науково-методичних матеріалах ПУЕТ:

**Кодекс честі студента** [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks\\_chesti\\_students.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_students.pdf) .

**Положення про академічну доброчесність** [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_akadem\\_dobrochesnist.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochesnist.pdf)

Положення про запобігання випадків академічного плагіату <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannya-vypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf> .

**Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:**

Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_por\\_perezarah\\_rez\\_zvo.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf) .

**Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти**  
[https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha\\_pro\\_akademichnu\\_mobilnist.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf)

Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти

<https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>; *інфографіка*(розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/>.

**Політика вирішення конфліктних ситуацій:**

Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамени [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_pro\\_apel\\_pidsumk.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro_apel_pidsumk.pdf)

уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/> .

**Політика підтримки учасників освітнього процесу:**

Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/> .

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>

Уповноважений з прав корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>

**Безпека освітнього середовища:** Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyedyialnosti/>

## Розділ 6. Інформаційні джерела

### Основна

- 1. Мальська, М.П. Готельний бізнес: теорія та практика / Мальська М. П., Пандяк І. Г. – К.: ЦУЛ, 2012. – 472 с.
- 2. Організація готельного господарства / О. М.Головко, Н.С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко – К.: Кондор, 2011. – 410 с.
- 3.Сильчук Т.А. Експертиза якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві [Електронний ресурс]: конспект лекцій для студ. напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» ден. форми навч./ Т.А. Сильчук – К.: НУХТ, 2014. – 107 с.
- 4. Якимчук, Д. М. Експертиза якості надання послуг готельного і ресторанного господарства : методичні рекомендації до виконання семінарських занять для студентів IV курсу спеціальності 6.140101 Готельно-ресторанна справа / Д. М. Якимчук. - Херсон, 2017. - 24 с.
- 5. Рогова Н.В. Improving service at the enterprises of the hotel and restaurant business/ MODERN RESEARCH IN WORLD SCIENCE 2023
- 6. Володько О.В., Рогова Н.В., Дудник С.О., Куц Л.І. готельно-ресторанний бізнес у воєнний час:

поточний стан та глобальні тенденції/ NGO «European Scientific Platform» 2023.

### **Інтернет-ресурси**

1. Сайт держстату України. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
2. Дубодєлова А.В. Система управління якістю готельних послуг: методологічні аспекти: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://tourlib.net/statti\\_ukr/dubodjelova.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/dubodjelova.htm).
3. Міжнародна організація зі стандартизації (ISO). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.iso.org/>.

## **Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни**

Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів – відсутнє. Дистанційний курс «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії» який розміщено у програмній оболонці Moodle на платформі Центру дистанційного навчання ПУЕТ (<https://el.puet.edu.ua/>).