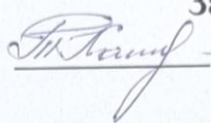


ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

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 «Якість обслуговування в готелях і ресторанах»

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.....	6
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 «Якість обслуговування в готелях і ресторанах» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

<i>Місце у структурно-логічній схемі підготовки</i>	<i>Пререквізити: «Основи готельної індустрії», «Ресторани в готельній індустрії»</i> <i>Постреквізити: «Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії»</i>	
Мова викладання	українська	
Статус дисципліни обов'язкова		
Курс/семестр вивчення	3/5	
Кількість кредитів ЄКТС/ кількість модулів	3/2	
Денна форма навчання:		
Кількість годин: – загальна кількість: 1 семестр 90		
- лекції: 1 семестр 16		
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 1 семестр 20		
- самостійна робота: 1 семестр 54		
- вид підсумкового контролю ПМК		
Заочна форма навчання		
Кількість годин: – загальна кількість: 1 семестр 90		
- лекції: 1 семестр 6.		
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 1 семестр 2		
- самостійна робота: 1 семестр 82		
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): 1 семестр ПМК		

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

Мета формування базових знань і навичок щодо організаційних, нормативно-правових питань якісного обслуговування у готельній і ресторанній сфері, принципів ефективного функціонування підприємств, методів контролю та оцінювання рівня якості обслуговування, умінь та навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення і управління якістю обслуговування.

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

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач	Програмні результати навчання
СК03. 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

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ І. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ

Тема 1. Уведення до курсу

Мета і завдання дисципліни. Місце дисципліни в структурі ООП.

Тема 2. Сутність якості та управління ним

Поняття якості. Еволюція якості. Показники якості: уніфікації та стандартизації, економічні показники, ергономічні показники, естетичні показники, показники надійності, ремонтпридатності, довговічності та ін.

Тема 3. Зміст і склад системи якості послуг в готельному та ресторанному бізнесі

Поняття технічної та функціональної якості. Елементи системи менеджменту якості. «Керівництво з якості». Класифікація невідповідностей - відхилень якості.

Тема 4. Нормативно-правові аспекти забезпечення якості готельно-ресторанних послуг

Нормативно-правові аспекти забезпечення якості послуг у готельно-ресторанній сфері. Державний захист прав споживачів готельно-ресторанних послуг в Україні. Органи та служби, які контролюють і визначають якість надання послуг підприємств готельно-ресторанного господарства.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ПРАКТИЧНА КВАЛІМЕТРІЯ ОБ'ЄКТІВ ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 5. Відповідність засобів розміщення вимогам нормативної документації до показників якості в готельному господарстві

До основних методів державного контролю якості послуг належить їхня стандартизація - найвагомий спосіб управління, що встановлює норми і правила, сформульовані у вигляді нормативного документа з юридичної чинності. Основна цільова установка систем якісного обслуговування спрямована на відповідність стандартам ІСО 9000, які на міждержавному рівні визначають вимоги стосовно якості.

Тема 6. Управління якістю послуг як основа забезпечення ефективності діяльності готельних і ресторанних підприємств

Управління якістю послуг. Міжнародний стандарт ISO 9000. Система Загального Управління Якістю (TQM). Стандарти фінансового менеджменту. Стандарти комплексного фірмового стилю мережі. Стандарти управління персоналом. Модель якості послуги. Показники якості. Концепція «нейтральних» зон. Форми і методи оцінки якості товарів і послуг. Функції якості обслуговування на основі типології Кедотта-Терджена.

Тема 7. Система показників комплексної оцінки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

Підсумкове враження гостя щодо якості послуг. Система показників якості ресорних послуг. Система показників якості готельних послуг.

Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни

Таблиця 4 - Тематичний план навчальної дисципліни «Якість обслуговування в готелях і ресторанах» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітня програма «Готельно-ресторанна справа» (термін навчання 4 роки)

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кіль- кість 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
ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ І. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ І РЕСТОРАНАХ					
Лекція 1. Уведення до курсу	2	<p>Практичне заняття № 1. Необхідно: Подати відповіді на контрольні питання з теми:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поясніть мету вивчення дисципліни «Якість обслуговування в готелях і ресторанах». 2. Назвіть складові змісту дисципліни «Якість обслуговування в готелях і ресторанах». 3. Перерахуйте програмні компетентності які передбачено для формування у студентів під час вивчення дисципліни «Якість обслуговування в готелях і ресторанах». 4. Опишіть програмні результати навчання відповідно до освітньо-професійної програми з дисципліни «Якість обслуговування в готелях і ресторанах». 5. Назвіть місце дисципліни у структурі ООП. 6. На знаннях і уміннях яких дисциплін ґрунтується зміст дисципліни «Якість обслуговування в готелях і ресторанах». 7. Для яких дисциплін дисципліна «Якість обслуговування в готелях і ресторанах» є базовою. 	2	На підставі вивчення ключових понять теоретичного матеріалу створити глосарій з дисципліни	5

		<p>8. Перехуйте що має знати студент після вивчення дисципліни «Якість обслуговування в готелях і ресторанах».</p> <p>9. Перерахуйте що має вміти студент після вивчення дисципліни «Якість обслуговування в готелях і ресторанах».</p> <p>10. Назвіть навички якими має володіти студент після вивчення дисципліни «Якість обслуговування в готелях і ресторанах».</p>			
<p>Лекція 2. Сутність якості та управління нею</p> <p>1. Поняття якості;</p> <p>2. Еволюція якості і систем управління якістю;</p> <p>3. Показники якості.</p>	2	<p>Практичне заняття № 2.</p> <p>1. Структурно-функціональна модель системи управління якістю готельних послуг.</p> <p>2. Суб'єкти і об'єкти СУЯП диференціюються за елементами, найголовнішим з яких є нормативне забезпечення якості послуг.</p> <p>3. Міжнародні стандарти ISO 9000 встановлюють єдиний, визнаний у всьому світі підхід до договірних умов щодо оцінювання системи якості та одночасно регламентації взаємовідносин між виробниками і споживачами готельних послуг. В усіх західних країнах багато готелів використовують низку концепцій менеджменту якості, серед яких (Назвати основні концепції).</p> <p>4. Назвати фундаментальні положення у яких відображені конкретні вимоги до забезпечення якості готельних послуг і подати їх коротку характеристику.</p>	4	<p>1. Опрацювати розділи презентації на тему: «Філософія якості та всеохопне управління якістю (TQM)»:</p> <p>Розділ 1. Етапи розвитку думки та практики у сфері якості у ХХ ст.</p> <p>Розділ 2. Визначення поняття «якість»</p> <p>Розділ 3. Внесок провідних фахівців у розвиток управління на основі якості</p> <p>Розділ 4. Інструменти управління якістю</p> <p>Електронний ресурс Режим доступу: https://slide-share.ru/upravlinnya-yakisty-ta-vseokhopne-upravlinnya-na-osnovi-187584</p>	5

		5. Подати опис складових якості готельних послуг.			
<p>Лекція 3. Зміст і склад системи якості послуг в готельному та ресторанному бізнесі</p> <p>1. Поняття технічної та функціональної якості. 2. Елементи системи менеджменту якості. «Керівництво з якості». 3. Класифікація невідповідностей - відхилень якості.</p>	2	<p>Практичне заняття № 3.</p> <p>1. Самостійно опрацювати сутність моделі «Петля якості» прийняту за основу в міжнародних стандартах ISO 9000-9004 з використанням доступних інформаційних джерел.</p> <p>1. Назвати етапи життєвого циклу послуги. 2. Подати приклади їх практичного застосування у практиці роботи підприємств готельно-ресторанної сфери.</p> <p>Практичне заняття № 4.</p> <p>1. Описати дії, пов'язані із заходами, що виконуються за результатами зворотного зв'язку з якості послуг і сприяють поліпшенню їхньої якості. 2. Описати дії керівництва підприємства готельно-ресторанної сфери для забезпечення ефективного його функціонування.</p>	4	На підставі вивчення ключових понять теоретичного матеріалу створити глосарій з дисципліни	5
<p>Лекція 4. Нормативно-правові аспекти забезпечення якості готельно-ресторанних послуг</p> <p>1. Готельний та ресторанний бізнес як складова індустрії гостинності 2. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні. 2. 1 Сутність державної підтримки і регулювання розвитку готельної індустрії 2. 2 Нормативно-правове регулювання</p>	4	<p>Практичне заняття № 5.</p> <p>1. Подати характеристику моделі якості обслуговування. 2. Подати описом обов'язкові заходи для якісного обслуговування клієнтів. 3. Подати опис основних принципів якісного обслуговування споживачів послуг. 4. Подати описом відомі вам основні заходи та їх власне розуміння заходів.</p> <p>Практичне заняття № 5.</p>	4	1. У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим в темі 4. 2. Підготуватись до модульної контрольної роботи.	14

<p>та державна підтримка розвитку готельної індустрії</p> <p>3. Нормативно-технічне забезпечення організації контролю за якістю продукції та послуг суб'єктів готельно-ресторанної індустрії</p> <p>3.1 Сертифікація та стандартизація як методи контролю якості продукції та послуг</p> <p>3.2 Органи та служби організації контролю якості процесів виробництва й обслуговування.</p> <p>4. Система контролю якості продукції ресторанного господарства.</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>			
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ПРАКТИЧНА КВАЛІМЕТРИЯ ОБ'ЄКТІВ ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА					
<p>Лекція 5. Відповідність засобів розміщення вимогам нормативної документації до показників якості в готельному господарстві</p> <p>1. Головна цільова установка систем якісного обслуговування в індустрії гостинності.</p> <p>2. Сертифікація та ліцензування як система заходів з якісного обслуговування.</p> <p>3. Міжнародне регулювання взаємовідносин засобів розміщення.</p> <p>4. Вимоги до закладів ресторанного господарства (для самостійного опрацювання).</p>	2	<p>Практичне заняття № 6.</p> <p>1. Опрацювати документ «Загальні відомості про сертифікацію в Україні». Результати роботи подати короткими відповідями у розрізі питань:</p> <p>2.Загальні положення Системи сертифікації УКРСЕПРО.</p> <p>3.Обов'язкова сертифікація в Україні.</p> <p>4.Стандарти Системи УКРСЕПРО.</p> <p>5.Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні.</p> <p>6.Порядок проведення сертифікації продукції в Системі УКРСЕПРО.</p> <p>7.Подача і розгляд заявки на сертифікацію продукції.</p> <p>8.Моделі (схеми) сертифікації продукції в Системі УКРСЕПРО.</p> <p>9.Проведення випробувань з метою сертифікації.</p> <p>10Технічний нагляд за виробництвом</p>	4	<p>Опрацювати питання «Вимоги до закладів ресторанного господарства». Результати роботи подати рефератом на тему: «Сучасні ресторани України у міжнародному співтоваристві». За приклад взяти будь-який ресторан та подати його опис відповідно вимогам міжнародних стандартів.</p>	10

	<p>сертифікованої продукції.</p> <p>11. Ліцензійна угода щодо виробництва сертифікованої продукції.</p> <p>12. Добровільна сертифікація продукції.</p> <p>13. Взаємовизнання результатів робіт з сертифікації.</p> <p>Практичне заняття № 7.</p> <p>1. Ознайомитися з документом «Лист Міністерства економічного розвитку і торгівлі України N 3433-06/1382-07 від 12.01.2018 р. і з'ясувати характеристику діючої Державної системи сертифікації в Україні.</p> <p>Результати подати у розрізі відповідей на питання: «Яким чином врегульовано питання про:»</p> <p>1) використання бланків документів державної системи сертифікації?</p> <p>2) чинність документів із сертифікації, термін дії яких закінчується після 01.01.2018.</p> <p>3) чинність сертифікатів відповідності продукції та послуг, сертифікатів на систему управління і персонал та свідоцтва про визнання відповідності, видані в державній системі сертифікації, є чинними до закінчення терміну їх дії, але не пізніше 1 січня 2019 р., якщо інше не передбачено технічними регламентами, дія яких поширюється на відповідну продукцію?</p> <p>4) перехідний період для документів, виданих в державній системі сертифі-</p>			
--	--	--	--	--

		кації до 01.01.2018 р. нагляду, 5) знак відповідності державної системи сертифікації? 6) Реєстр державної системи сертифікації?			
Лекція 6. Управління якістю послуг як основа забезпечення ефективності діяльності готельних і ресторанних підприємств 1.Термінологічний інструментарій в галузі управління якістю. 2.Якість як об'єкт управління. 3.Поняття й особливості якості готельно-ресторанних послуг. 4.Система управління якістю готельно-ресторанних послуг у сучасних умовах.	2	Практичне заняття № 8. 1.Використовуючи доступні інформаційні джерела опрацювати основоположні стандарти із сфери управління якістю 2. Ознайомитися зі змістом нормативного документу - ДСТУ КО 9000:2015 (КО 9000:2015, ГОТ) Системи управління якістю Основні положення та словник термінів. Практичне заняття № 9. 1.Опрацювати розділи стандарту - вступ до ISO 9000:2015 та сфера застосування і пояснити його призначення коротким описом. 2. Опрацювати розділ 2 основоположні поняття та принципи управління якістю та описати основні принципи управління якістю. 3. Ознайомитися з розділом перелік національних стандартів України, згармонізованих з міжнародними стандартами, на які є посилання в цьому стандарті. У розділі виділити окремі належні до сфери готельно-ресторанної індустрії Національні стандарти. 4. Подати перелік та характеристики складових компонент кожної підсистеми для СУЯП готелю та ресторану.	2	1. Провести самоаналіз якості засвоєння матеріалу, давши відповіді на «Контрольні запитання для самостійної оцінки якості засвоєння теми» 2. У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим в темі 6. 3.На підставі вивчення ключових понять теоретичного матеріалу створити глосарій ключових понять: якість, система якості, продукція, послуги, управління, управління якістю, управління якістю послуг, система управління якістю, готельні послуги, ЄФУЯ, система управління якістю послуг.	10
Тема 7. Система показників компле-	2	Практичне заняття №10.	2	1.У дистанційному курсі вико-	5

<p>ксної оцінки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства</p> <p>1. Оцінка рівня якості продукції (послуг) у системі показників комплексної оцінки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</p> <p>2. Кваліметрія у системі показників комплексної оцінки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.</p> <p>3. Система показників якості ресторанных послуг.</p> <p>4. Система показників якості готельних послуг.</p>		<p>1. Назвіть документ у якому означені вимоги до характеристик послуг ресторану.</p> <p>2. Основні показники якості, які запропоновані споживачами для оцінки якості надаваних їм послуг ресторанів.</p> <p>3. Основні вимоги до якості послуг готелів.</p> <p>4. П'ять класифікаторів для визначення пріоритетності елементів обслуговування у готелях.</p> <p>5. Показники якості послуг і обслуговування гостей готелю.</p>		<p>нати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим в темі 7.</p>	
Всього	16		20		54

Розділ 5 «Система оцінювання знань студентів»

Таблиця 5 – Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни

Види робіт	Максимальна кількість балів
За умови підсумкового контролю – залік (ПМК)	
Поточне оцінювання (кількість балів за кожен модуль) з конкретизацією нарахованих балів за видами робіт. Модуль 1 (теми 1-4). Відвідування занять (2 бали); захист домашнього завдання (4 бали); обговорення матеріалу практичних занять (8 балів); виконання навчальних завдань (10 балів); доповіді з рефератами та їх обговорення (10 балів); тестування (6 балів)	40
Модуль 2 (теми 5–7) Відвідування занять (2 бали); захист домашнього завдання (4 бали); обговорення матеріалу практичних занять (8 балів); виконання навчальних завдань (12 балів); доповіді з рефератами та їх обговорення (10 балів); тестування (9 балів); поточна модульна робота (15 балів)	60
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.

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-organizaciyu-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

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/polozh_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 опрацюванні дисципліни наведено у наступних науково-методичних матеріалах ПУЕТ:

Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf.

Положення про академічну доброчесність 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-zapobigannavyypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf>.

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про порядок перерахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти 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

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-rezultatuv-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 екзамену https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poloz_pro-apel_pidstrontr.pdf
уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/>.

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-korupciyi/>

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

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

Розділ 6. Інформаційні джерела

1. Про схвалення Прогнозу економічного і соціального розвитку України на 2018-2020 рр.: Постанова Кабінету Міністрів України від 31.05.2017 р. №411. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/250057723>.
2. Офіційний сайт Державної статистики України. URL: <http://ukrstat.gov.ua/>.
3. Мазуркевич І.О. Дослідження ефективності управління закладами готельно-ресторанного бізнесу Вінниччини // Концептуальні засади та тенденції розвитку соціально-економічних процесів: монографія. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2019.
4. Капліна А.С. Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг // Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. 2016. №2(74). С.70-76.
5. Чередниченко А.О. Якість надання послуг як ключовий фактор привабливості підприємств готельного господарства // Вісник економіки транспорту і промисловості. 2016. №56. С.68-73
6. Рогова Н.В. Якість обслуговування в ресторанах України // Збірник наукових статей магістрів. Навчально-науковий інститут денної освіти ПУЕТ. 2021.
7. Фостолович В. А. Сучасні інструменти системи управління 49 бізнесом у сфері готельно-ресторанної справи. Інвестиції: практика та досвід. № 11-12. 2022. С.18-25. URL: <http://eprints.zu.edu.ua/34375/1/Fostolovych.pdf>
8. Рогова Н.В. Удосконалення якості надання послуг в готельному господарстві/ Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті : тези доповідей XLVI Міжнародної науково-вої студентської конференції за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2022 рік.
9. Natalia Rogova Improving the quality of services in the hotel industry / Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції «Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку», 2023.

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 «Якість обслуговування в готелях і ресторанах» який розміщено у програмній оболонці Moodle на платформі Центру дистанційного навчання ПУЕТ (<https://el.puet.edu.ua/>).