

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

Навчально-науковий інститут денної освіти

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

навчальна дисципліна «**Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії**»

освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
(код) (назва спеціальності)галузь знань 24 Сфера обслуговування
(код) (назва галузі знань)ступінь вищої освіти бакалавр
(бакалавр, магістр, доктор філософії)на 2025-2026 н.р.

Зміни до робочої програми обговорені і схвалені на засіданні кафедри «29» серпня 2025 року протокол № 1
Завідувач кафедри



Н.В. Рогова

Полтава 2025

Укладачі: Рогова Н.В., доцент кафедри «Готельно-ресторанної та курортної справи», к.т.н., доцент

ПОГОДЖЕНО:

ГАРАНТ освітньої програми
спеціальності
ступеня



підпис

«29» серпня 2025 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: 150.		
- лекції: 20		
- практичні заняття: 40		
- самостійна робота: 90		
- вид підсумкового контролю: екзамен		
Заочна форма навчання		
Кількість годин: – загальна кількість: 1 семестр 150		
- лекції: 1 семестр 20.		
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 1 семестр 40		
- самостійна робота: 1 семестр 90.		
- 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
РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності
РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг	СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.
РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного та ресторанного господарства.	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

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)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
1	2	3	4	5	6
ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ I. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ЕКСПЕРТИЗИ ЯКОСТІ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ					
Лекція 1. Вступ до курсу 1. Мета і завдання дисципліни 2. Вимоги до результатів освоєння дисципліни 3. Рекомендовані джерела інформації	2	Практичне заняття № 1. 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».	6	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».	10
Лекція 2. Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація. 1. Базові поняття експертизи її мета, завдання, предмет, об'єкти і суб'єкти. 2. Класифікація експертиз за основ-	4	Практичне заняття № 2. 1. На підставі вивчення ключових понять теоретичного матеріалу створити глосарій з дисципліни. 2. Для кожного виду експертизи подати їх опис. Практичне заняття № 3.	8	1. Визначити поняття Експертиза послуг. 2. Визначити поняття товарознавча експертиза послуг. 3. Що є результатом надання послуг? 4. Яким умовам повинна відпо-	15

ними критеріями поділу		<p><i>Опрацювати зміст документу «Правове регулювання захисту прав споживачів»</i></p> <p>1. Вивчити його основні положення: - назва документа; - автор документа; - посилання на документ у мережі Інтернет; - зміст.</p> <p>2. Вивчити ключові визначення та пояснення до них.</p> <p>3. Результати роботи подати описом пояснень про: Права споживачів товарів (роботи, послуг). Перелік відомостей про товари (роботи, послуги), які повинні містити інформація при їх реалізації. Про сертифікацію товарів (роботи, послуг). Вимоги щодо обов'язкової інформації, необхідної споживачеві в приміщенні, де проводиться приймання та видача замовлень з надання побутових послуг. Зміст інформації з «Куточку споживача». Про суб'єктів для яких вимоги Закону щодо надання достовірної інформації споживачам є обов'язковими. 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 монополіне 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>Лекція 3. Організація і техніка проведення експертизи</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>	4	<p>Практичне заняття № 3.</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>Практичне заняття № 4.</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>	8	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>Лекція 4. Оцінювання готельних послуг.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сучасні підходи до оцінки якості обслуговування в готельних підприємствах. 2. Сутність поняття «якість готельного обслуговування». 3. Оцінювання відповідності готелів певній категорії. 4. Методи оцінки якості готельних послуг. 	<p align="center">4</p>	<p>Практичне заняття № 5.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Назвати основні підходи до визначення якості готельного обслуговування та подати власне розуміння їх сутності 2. Подати опис емоційного настрою споживача готельно-ресторанних послуг. 3. Назвати причини оцінювання якості готельного обслуговування його споживачів <p>Практичне заняття № 6.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Назвати і пояснити сутності основних моделей якості послуг. 2. Пояснити з якими поняттями сьогодні більшість науковців ототожнюють суть поняття готельна індустрія. 3. Фінансово-господарська діяльність підприємств готельної індустрії має свої особливості, які формуються під впливом яких факторів. 4. Зміст та значення діяльності підприємств готельної індустрії визначається її функціями, а вони - соціальною і економічною складовими, а саме... 5. Пояснити об'єкти оцінювання матеріально-технічної оснащеності готелів. 6. Перерахувати які об'єкти номерного фонду готелю підлягають перевірці на якість і стан устаткування. 7. Назвати методи оцінки якості обслуговування, які використовують сучасні аналітики 	<p align="center">6</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. У чому полягає стратегічна мета розвитку готельного господарства в Україні. 2. У чому полягає ефективність функціонування будь-якого готельного підприємства. 3. Оцінка якості готельного обслуговування є доволі суб'єктивним і складним завданням, що обумовлено такими причинами: 4. Назвіть основні моделі поведінки споживачів на яких базуються методики якості готельних послуг і які забезпечують можливість побудови на їх основі моделі якості послуги. 5. З якими поняттями сьогодні ототожнюється поняття «готельна індустрія». 6. Як відзначають фахівці готельну індустрію, 7. Чим визначається зміст і значення діяльності підприємств готельної індустрії? 8. За якою ознакою розрізняють суб'єктів готельного та не готельного типу? 9. У якому нормативному документі готельна послуга визначається як «діяльність підприємства щодо надання споживачеві місця для короткотермінового проживання»? 	<p align="center">15</p>
---	--------------------------------	---	--------------------------------	---	---------------------------------

				<p>10. Як класифікують систему готельних послуг?</p> <p>11. Назвіть відомі Вам сучасні методи оцінювання якості готельних послуг.</p>	
<p>Лекція 5. Оцінювання процесів виробництва й обслуговування в ресторанному господарстві.</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>Практичне заняття № 7.</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>Практичне заняття № 8.</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>	6	<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>	20

		<p>загальні вимоги до якості послуг і обов'язкові вимоги до безпеки й екологічності послуг. Подати вміст 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 вміст документу коротким описом основних його положень.</p>			
<p>Лекція 6. Оцінювання персоналу готельно-ресторанних комплексів</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 непрямой оцінок діяльності персоналу.</p> <p>3.2 Ефективність процедури оцінки результатів праці персоналу.</p>	2	<p>Практичне заняття №9.</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>Практичне заняття № 10.</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>	6	<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>	20

		<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>	
Всього	20		40		90

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	А	Відмінно
82–89	В	Дуже добре
74–81	С	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

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

Положення про повторне навчання 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 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_dobrochnist.pdf

Положення про запобігання випадків академічного плагіату <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannavyvpadkam-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 .

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-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 f

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/studenty-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/>

Положення про організацію інклюзивного навчання здобувачів вищої освіти:
<https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-proorganizacziyu-inklyuzyvnogo-navchannyazdobuvachiv-vyshhoyi-osvity.pdf>

Розділ 6. Інформаційні джерела

Основна

1. Черевко І.В., Шеметюк Ю.В., Катрік А. І. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Любешів : Любешівський технічний коледж Луцького НТУ. 2020. 119 с
2. Новічкова Т. П., Лебеденко Т. Є., Асауленко Н. В. Сервісні послуги: кейтерингове обслуговування в організації ресторанного господарства як напрям підвищення конкурентоспроможності в умовах кризи. Наукові перспективи. 2021. Вип. 3, Т. 9. С. 306-318. doi: 10.52058/2708-7530-2021- 3(9)-306-318.
3. Дрьоміна Я.Є. Застосування в готелях сучасних методів обслуговування гостей. Матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф. «Актуальні проблеми, пріоритетні напрямки та стратегії розвитку України». Київ, 2021. С. 996-999.
4. World Hotel Group Rankings: behind the apparent calm, there are fundamental movements. URL: <https://hospitality-on.com/en/developpement/2022-world-hotel-group-rankings-behind-apparent-calm-there-arefundamental-movements>
5. Володько О.В., Рогова Н.В., Куш Л.І., Дудник С.О. Готельно-ресторанний бізнес у воєнний час: поточний стан та глобальні тенденції Грааль науки – Вінниця: ГО «Європейська наукова платформа», 2023. №26. С.42-45
6. Давидова О. Ю., Сисоєва С. І. Концептуальні напрями забезпечення і підвищення якості послуг підприємств готельно-ресторанного господарства Інтернаука. Серія: «Економічні науки». 2022. №12. <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2022-12-8475>

7. Рогова Н.В. Improving service at the enterprises of the hotel and restaurant business/ MODERN RESEARCH IN WORLD SCIENCE 2023

8. Рогова Н. В., Рибаківа С. С., Белозьоров Є. О. Вплив міжнародних стандартів на якість обслуговування у готелях та ресторанах // Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Серія: "Економічні науки". – 2024. – №6. Стор. 11-18.

9. Рогова Н. В., Кожушко А. О. Еталон стандартів обслуговування/ АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ РОЗВИТКУ НАУКИ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ У ХХІ СТОЛІТТІ ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ XLVII Міжнародної наукової студентської конференції за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2023 рік (м. Полтава, 25 квітня 2024 року) стор. 573-575

Інформаційні ресурси

1. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
2. Нормативні акти України. URL: www.nau.kiev.ua.
3. Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації. URL: <http://www.iso.org/iso/home.html>
4. Офіційний сайт Українського центру з питань сертифікації та захисту прав споживачів. URL: www.123world.com/index.html.
5. Офіційний сайт асоціації індустрії гостинності. URL: <https://aigu.org.ua/>
6. Офіційний сайт Національного агентства України з питань державної служби (текст ДСТУ ISO 9001 : 2009; ДСТУ ISO 9001 : 2001; ДСТУ ISO 9000: 2001; ДСТУ ISO 9004 : 2001) URL: http://nads.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=53745&cat_id=53688
7. Сайт Верховної Ради України. URL: <http://www.rada.gov.ua>.

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/>).