


«ЗАТВЕРДЖУЮ»  
Завідувач кафедри

 І. М. Поворознюк  
« 24 » серпня 2023 року

***РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ***

**ПП.20 Експертиза якості надання послуг  
готельного і ресторанного господарства**

Галузь знань      24    Сфера обслуговування  
Спеціальність    241 Готельно-ресторанна справа  
Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Робоча програма «Експертиза якості надання послуг готельного і ресторанного господарства» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа.

Розробники:

Поворознюк І.М. завідувач кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи, к.е.н., доцент.

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи

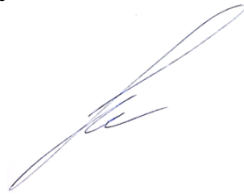
Протокол № 1 від «24» серпня 2023 року

Завідувач кафедри  Поворознюк І.М.

Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні науково-методичної комісії Навчально-наукового інституту економіки та бізнес-освіти

Протокол № 1 від «24» серпня 2023 року

Голова науково-методичної комісії  
Навчально-наукового інституту економіки та бізнес-освіти



(Пачева Н.О.)

Пролонговано:

на 20\_\_/20\_\_ н. р. \_\_\_\_\_ (підпис) (\_\_\_\_\_) «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ р., протокол № \_\_

на 20\_\_/20\_\_ н. р. \_\_\_\_\_ (підпис) (\_\_\_\_\_) «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ р., протокол № \_\_

на 20\_\_/20\_\_ н. р. \_\_\_\_\_ (підпис) (\_\_\_\_\_) «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ р., протокол № \_\_

на 20\_\_/20\_\_ н. р. \_\_\_\_\_ (підпис) (\_\_\_\_\_) «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ р., протокол № \_\_

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни за формами навчання	
	денна	заочна
Вид дисципліни (обов'язкова чи вибіркова)	обов'язкова	обов'язкова
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська	українська
Загальний обсяг у кредитах ЄКТС / годинах	120	120
Курс	4	4
Семестр	8	8
Кількість змістових модулів із розподілом:	2	2
Обсяг кредитів	4	5
Обсяг годин, у тому числі:	120	150
Аудиторні:	60	20
Лекційні	30	10
Практичні	30	10
Лабораторні	-	-
Самостійна робота	50	120
Індивідуальні завдання	10	10
Форма семестрового контролю	екзамен	екзамен

## **2. Мета й завдання навчальної дисципліни**

**Мета** курсу полягає у набутті здобувачами вищої освіти знань про сучасний стан і перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства; специфіку процесів надання готельних/ресторанних послуг; показники якості готельних і ресторанных послуг та суть методів їх визначення; принципи комплексної оцінки та експертизи якості надання послуг в готельному і ресторанным господарстві; основні принципи та порядок проведення експертизи готельних і ресторанных послуг.

### **Основними завданнями вивчення дисципліни є:**

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанным 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 ресторанным бізнесу.

## **3. Результати навчання за дисципліною**

### **Очікувані 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 ресторанным бізнесу.

РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанных 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 ресторанным господарства.

РН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанным бізнесу.

РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

## **4. Програма навчальної дисципліни**

### **Змістовний модуль 1**

#### **Особливості та процес контролю якості послуги**

##### **Тема 1. СФЕРА ПОСЛУГ У СУЧАСНІЙ ЕКОНОМІЦІ УКРАЇНИ**

Економічні проблеми розвитку сфери послуг. Сутність поняття «послуга» та її зв'язок з іншими категоріями товарознавства. Особливості надання послуг у ринкових умовах. Конкуренція на ринку послуг. Державне регулювання ринку послуг.

##### **Тема 2. ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ**

Поняття якості послуг. Методи оцінки та показники якості послуг. Управління якістю послуг. Модель цінності послуг.

##### **Тема 3. ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ОСНОВНИХ І ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ**

Особливості надання основних послуг у готелях. Основні етапи надання послуг. Додаткові готельні послуги як показник високої якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.

##### **Тема 4. СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ ПОСЛУГ**

Стандартизація як важлива складова системи технічного регулювання. Види стандартизації. Сертифікація послуг. Схеми сертифікації послуг та їх застосування.

##### **Тема 5. ПРОЦЕС КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ: СУТНІСТЬ І ЗМІСТ ОСНОВНИХ ЕТАПІВ**

Суть та зміст основних етапів контролю якості. Функція контролю у готельно-ресторанному бізнесі. Ефективність функції контролю у готельно-ресторанному бізнесі. Принципи ефективного контролю сервісної діяльності.

### **Змістовний модуль 2. Експертна оцінка якості послуги**

##### **Тема 6. ОЦІНКА ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Методи оцінки якості обслуговування. Комплексний показник якості. Основні принципи кваліметрії. Сприйняття і оцінка гостем якості обслуговування. Аналіз якості обслуговування на основі структуризації функції обслуговування. Персонал як чинник якості обслуговування.

##### **Тема 7. ПОНЯТТЯ ЕКСПЕРТИЗИ, МЕТА, ЗАВДАННЯ, КЛАСИФІКАЦІЯ**

Визначення експертизи, її мета та завдання. Класифікація експертиз. Методи проведення експертизи.

## **Тема 8. ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНІКА ПРОВЕДЕННЯ ЕКСПЕРТИЗИ**

Особливості проведення підготовчого етапу експертизи. Основний етап експертизи. Заключна частина експертного оцінювання.

## **Тема 9. ЕКСПЕРТНЕ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ**

Метод експертних оцінок. Методологія бального методу оцінки якості послуг. Основні методи оцінки якості. Методи перевірки якості: особливості підготовки. Ключові критерії оцінки якості готельних послуг.

## **Тема 10. МЕТОДИ ЗБОРУ Й ОБРОБКИ ІНФОРМАЦІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

Класифікація джерел інформації та основні етапи дослідження якості послуг. Особливості методів збору первинних даних. Загальна методологія анкетних опитувань.

## 5. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.		л	п	лаб.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Змістовий модуль 1. Особливості та процес контролю якості послуги</b>												
Тема 1. Сфера послуг у сучасній економіці України.		2	2			5		5	5			12
Тема 2. Оцінка якості надання послуг.		4	4			5						12
Тема 3. Організація надання основних і додаткових послуг		2	2			5						12
Тема 4. Стандартизація та сертифікація послуг.		4	4			5						12
Тема 5. Процес контролю якості надання послуг: сутність і зміст основних етапів		2	2			5						12
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>		<b>14</b>	<b>14</b>		<b>5</b>	<b>25</b>		<b>5</b>	<b>5</b>		<b>5</b>	<b>60</b>
<b>Змістовий модуль 2. Експертна оцінка якості послуги</b>												
Тема 6. Оцінка якості обслуговування		4	4			5		5	5			12
Тема 7. Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація		4	4			5						12
Тема 8. Організація і техніка проведення експертизи		4	4			5						12
Тема 9. Експертне оцінювання якості послуг		2	2			5						12
Тема 10. Методи збору й обробки інформації в індустрії гостинності		2	2			5						12
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>		<b>16</b>	<b>16</b>		<b>5</b>	<b>25</b>		<b>5</b>	<b>5</b>		<b>5</b>	<b>60</b>
Усього годин	<b>120</b>	<b>30</b>	<b>30</b>		<b>10</b>	<b>50</b>	<b>150</b>	<b>10</b>	<b>10</b>		<b>10</b>	<b>120</b>

## 6. Теми семінарських занять

№ п/п	Теми	Кількість годин (денна форма навчання)	Кількість годин (заочна форма навчання)
1	Тема 1. Сфера послуг у сучасній економіці України.	2	10
2	Тема 2. Оцінка якості надання послуг.	4	
3	Тема 3. Організація надання основних і додаткових послуг	2	
4	Тема 4. Стандартизація та сертифікація послуг.	4	
5	Тема 5. Процес контролю якості надання послуг: сутність і зміст основних етапів	2	
6	Тема 6. Оцінка якості обслуговування	4	10
7	Тема 7. Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація	4	
8	Тема 8. Організація і техніка проведення експертизи	4	
9	Тема 9. Експертне оцінювання якості послуг	2	
10	Тема 10. Методи збору й обробки інформації в індустрії гостинності	2	

## 7. Теми лабораторних занять

Лабораторні заняття не передбачено навчальним планом

## 8. Самостійна робота

Під час самостійної роботи здобувачеві пропонуються наступні види завдань для опанування матеріалу з конкретної теми курсу:

- вивчити матеріали тем та дати відповіді на питання для самоконтролю;
- підготувати реферат, презентації або тези виступу під час аудиторного заняття.

### Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин (денна форма навчання)	Кількість годин (заочна форма навчання)
1	Тема 1. Сфера послуг у сучасній економіці України.	5	12
2	Тема 2. Оцінка якості надання послуг.	5	12
3	Тема 3. Організація надання основних і додаткових послуг	5	12
4	Тема 4. Стандартизація та сертифікація послуг.	5	12
5	Тема 5. Процес контролю якості надання послуг: сутність і зміст основних етапів	5	12
6	Тема 6. Оцінка якості обслуговування	5	12
7	Тема 7. Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація	5	12



8	Тема 8. Організація і техніка проведення експертизи	5	12
9	Тема 9. Експертне оцінювання якості послуг	5	12
10	Тема 10. Методи збору й обробки інформації в індустрії гостинності	5	12

## **9. Індивідуальні завдання**

Під час вивчення дисципліни здобувачі виконують індивідуальне навчально-дослідне завдання.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (далі ІНДЗ) необхідне для систематизації, закріплення теоретичних знань і набуття практичних навичок. ІНДЗ дозволяє опанувати здобувачам вищої освіти необхідні навички при рішенні конкретних практичних завдань.

Цілями виконання ІНДЗ є: закріплення, поглиблення й узагальнення знань, отриманих здобувачами на теоретичних і практичних заняттях.

При виконанні ІНДЗ здобувач повинен продемонструвати вміння в сфері навчально-дослідної діяльності, уміння аналізу і синтезу інформаційних матеріалів по темі.

ІНДЗ виконується здобувачами самостійно протягом вивчення дисципліни із проведенням консультацій викладачем дисципліни відповідно до графіка навчального процесу та оприлюдненні результатів під час проведення підсумкового практичного заняття по дисципліні.

### **Індивідуальні навчально-дослідні завдання:**

1. Сучасний підхід до управління якістю продукції\послуг підприємств індустрії гостинності.
2. Якість як об'єкт управління: планування, аналіз, контроль.
3. Класифікація експертиз в готельно-ресторанній справі.
4. Методи проведення експертизи на підприємствах готельно-ресторанної справи.
5. Особливості проведення підготовчого етапу експертизи.
6. Основний етап експертизи на підприємствах індустрії гостинності.
7. Заключна частина експертного оцінювання.
8. Товарознавча експертиза.
9. Санітарно-токсикологічна експертиза.
10. Екологічна та економічна експертиза.
11. Технологічна та судово-правова експертиза послуг.
12. Особливості методів збору первинних даних.
13. Загальна методика анкетних опитувань.
14. Методологія бального методу оцінки якості послуг.
15. Основні методи оцінки якості.
16. Методи перевірки якості: особливості підготовки.
17. Ключові критерії оцінки якості готельних\ресторанних послуг.

18. Організація необхідної якості продукції в аспекті маркетингу, на стадіях науково-дослідних та проектно-конструкторських робіт, виробництва та споживання.

19. Види фальсифікації продукції закладів ресторанного господарства та методи їх виявлення.

20. Структура системи якості, її документація. Функції системи управління якістю продукції ресторанного господарства.

21. Види контролю на підприємствах ресторанного господарства.

22. Мета та завдання Української асоціації споживачів та Української Асоціації якості.

23. Державний захист прав споживачів та вплив його на якість продукції ЗРГ.

## **10. Методи навчання**

Методи навчання: лекції з використанням сучасних інформаційних технологій, інтерактивні методи в процесі обговорення питань семінарського заняття.

Методи оцінювання: поточне оцінювання під час семінарських занять, тести, ситуаційні задачі, оцінка за реферат, ІНДЗ.

## **11. Методи контролю**

Поточне оцінювання під час семінарських занять, контрольна робота, ситуаційні задачі, оцінка за реферат, тестовий контроль.

Навчальні дослідження здобувача з усіх видів виконаних робіт оцінюються кількісно відповідно до Положення про організацію освітнього процесу в Уманському державному педагогічному університеті імені Павла Тичини <https://url.udpu.edu.ua/OGQ3MjQ3Yj>, Положення про контроль та оцінювання навчальних досягнень ЗВО в УДПУ <https://url.udpu.edu.ua/Yzk5YTEyNG>, Положення про дистанційне навчання <https://url.udpu.edu.ua/ZDhiZWlyN2>, Положення про робочу програму навчальної дисципліни <https://url.udpu.edu.ua/YmVmNzU5Mj>.

## **12. Критерії оцінювання результатів навчання**

Поточний контроль та оцінювання виконання завдань на семінарських заняттях, оцінювання контрольних робіт, виконання творчих індивідуальних завдань, тести, ситуаційні задачі.

Оцінка за шкалою ECTS	Визначення	Оцінка за національною системою	Оцінка за системою в УДПУ
A	<p><b>ВІДМІННО</b></p> <p>Здобувач вищої освіти має системні, дієві знання, виявляє неординарні творчі здібності у навчальній діяльності, користується широким арсеналом засобів доказів своєї думки, вирішує складні проблемні завдання, схильних до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ; вмє ставити і розв'язувати проблеми, самостійно здобувати і використовувати інформацію, виявляє власне ставлення до неї, користується широким арсеналом засобів доказів своєї думки, вирішує складні проблемні завдання, схильних до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ, самостійно виконує науково-дослідницьку роботу; логічно та творчо викладає матеріал в усній та письмовій формі; розвиває свої обдаровання і нахили.</p>	5 (відмінно)	90-100
B	<p><b>ДУЖЕ ДОБРЕ</b></p> <p>Здобувач вищої освіти вільно володіє вивченим матеріалом, застосовує знання в дещо змінених ситуаціях, вмє аналізувати і систематизувати інформацію, використовує загальновідомі докази у власній аргументації; висловлює стандартну аргументацію при оцінці дій, процесів, явищ; чітко тлумачить поняття; здатен самостійно опрацювати навчальний матеріал, але потребує консультації з викладачем; виконує творчі завдання.</p>	4 (добре)	82-89
C	<p><b>ДОБРЕ</b></p> <p>Здобувач вищої освіти знає істотні ознаки понять, явищ, закономірностей зв'язків між ними, а також самостійно застосовує знання в стандартних ситуаціях, володіє розумовими операціями (аналізом, абстрагуванням, узагальненням тощо), вмє робити висновки, виправляти допущені помилки. Відповідь повна, правильна, логічна, обґрунтована, хоча бракує власних суджень. Здобувач здатний самостійно здійснювати основні види навчальної діяльності.</p>		75-81
D	<p><b>ЗАДОВІЛЬНО</b></p> <p>Здобувач вищої освіти правильно і логічно відтворює навчальний матеріал; розуміє основоположні теорії і факти, встановлює причинно-наслідкові зв'язки між ними; вмє наводити окремі власні приклади на підтвердження певних думок, застосовувати вивчений матеріал у стандартних ситуаціях, самостійно користується додатковими джерелами; частково контролює власні навчальні дії; правильно використовує термінологію.</p>	3 (задовільно)	69-74
E	<p><b>ДОСТАТНЬО</b></p> <p>Здобувач вищої освіти має початковий рівень знань; знає близько половини навчального матеріалу, здатний повторити за зразком певну операцію, дію; описує явища, процеси без пояснень причин, з допомогою викладача здатен відтворити їх послідовність, слабо орієнтується в поняттях; має фрагментарні навички в роботі з підручником; самостійне опрацювання навчального матеріалу викликає значні труднощі; здатен давати відповіді на прості, стандартні запитання, виявляє інтерес до навчального матеріалу.</p>		60-68

### 13. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Враховуючи те, що питома вага оцінки кожного з видів навчальної роботи здобувача у підсумковій оцінці визначається виходячи із їх вагомості у теоретичній та практичній підготовці фахівця, структури та змісту навчальної дисципліни, кількість балів розподілено так:

## Розподіл балів оцінювання успішності здобувачів з навчальної дисципліни

ЗМ1					ЗМ2					Модуль 2	ПК	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	15	15	100
5	5	6	6	7	7	9	9	8	8			

### Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка в ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсової роботи, практики	для заліку
90–100	A	відмінно	зараховано
82–89	B	добре	
75–81	C		
69–74	D	задовільно	
60–68	E		
35–59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1–34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

## 14. Рекомендована література

### Основна

1. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію». 11.05.93 р.
2. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
3. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
3. ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.
5. ДСТУ 180 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
4. ДСТУ ISO 9000-01. Система управління якістю. Принципи та поняття. – К.: Держстандарт України, 2001.
5. ДСТУ ISO 9001-01. Система управління якістю. Вимоги. К.: Держстандарт України, 2001.
6. ДСТУ ISO 9004-01. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. К.: Держстандарт України, 2001.
7. ДСТУ ISO 10011-1:1995. Настанови щодо перевірки систем якості. К.: Держстандарт України, 1995. Ч. 1. Перевірка.
8. ДСТУ ISO 10011-2:1995. Настанови щодо перевірки систем якості. К.: Держстандарт України, 1995. Ч. 2. Кваліфікаційні вимоги до експертів-аудиторів з перевірки систем якості.
9. ДСТУ ISO 10011-3:1995. Настанови щодо перевірки систем якості. К.: Держстандарт України, 1995. Ч. 3. Керування програмами перевірок.

10. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги URL: [http://ksv.do.am/GOST/DSTY\\_ALL/DSTY3/dsty\\_4268-2003.pdf](http://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALL/DSTY3/dsty_4268-2003.pdf)

11. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. URL: <https://uhra.com.ua/wpcontent/uploads/2021/02/%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3-4269.pdf>

12. Закон України «Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин» № 2042 від 18.05.2017

13. Траченко Л. А. Експертиза послуг: навчальний посібник. Одеса : ОНЕУ, ротапринт, 2017. 228 с.

14. Траченко Л. А. Послуга як об'єкт товарознавства: організація та контроль за якістю: навчальний посібник. Видання друге, виправлене та доповнене. Одеса: ОНЕУ, ротапринт, 2015. 414 с.

15. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ. Х. : ХТЕІ, 2015. 222 с.

16. Управління якістю товарів: навч. посібник / А. М. Одарченко, Д. М. Одарченко, М. С. Одарченко, О. О. Лісніченко, Я. М. Черненко. Х. : ХДУХТ, 2018. 270 с.

17. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві [Електронний ресурс] : навчальний посібник для студ. вищ. навч. закл. / В. Г. Топольник . Львів : Магнолія 2006, 2019. 327 с.

### Допоміжна

1. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посібник 3-тє вид. К. : Центр учбової літератури, 2016. 34с.

2. Готельно-ресторанна справа: навчально-методичне видання. Книга 1 / Б.М. Андрушків, Л.Я. Малюта, Г.Й. Островська та ін. Тернопіль : ФОП Паляниця В.А., 2018. 268с.

3. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник. М. М. Скопень, М. К. Сукач, О. П. Будя [та ін.]. К. : Ліра-К, 2017. 763с.

4. Круль, Г. Я. Основи готельної справи : навч. посібник : Ченівецький нац. ун-т імені Юрія Федьковича. К. : Центр учбової літератури, 2017. 367с.

5. Мальська М. П., Пандяк І. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник Львівський нац. ун-т ім. І. Франка. К. : Центр учбової літератури, 2012. 470 с.

6. Мальська, М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук ; Львівський нац. ун-т імені Івана Франка. К. : Центр учбової літератури, 2017. 335с.

7. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручник. К.: Центр учбової літератури. 2013. 304с.

8. Машир, Н. П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посібник. вид. 2-ге, допов. і виправлене. К. : Кондор, 2016. 390с.

9. Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Харків: Світ Книг, 2018. 657.

10. Машир М.П., Пасюк А.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посіб. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 392 с.

11. Нечаюк, Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. 3-тє вид. К. : Центр учбової літератури, 2017. 343с.

12. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вінніченко К.П., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Чубар Л.І., Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: навчальний посібник. Харків: Світ Книг, 2018. 411 с.

13. Організація готельного господарства: підручник / І.С. Байлік, І. М. Писаревський; Харків, нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.

14. Організація готельного господарства : навч. посібник : / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко ; [за ред. О. М. Головка]. К. : Кондор, 2012. 337с.

15. Проектування підприємств готельно-ресторанного господарства : навч. посібник / [Н. О. П'ятницька, Н. М. Зубар, Г. Т. П'ятницька [та ін.] ; за заг. ред. Н. О. П'ятницької, Н. М. Зубар ; Київський університет туризму, економіки і права. Вид. 2-ге, переробл. і допов. К. : КУТЕП, 2016. 406с.

16. Павлюченко О.С., Гавриш А.В., Шаран Л.О. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. Київ: НУХТ, 2017. 227с.

17. Павлюченко О.С. Інноваційні технології в ресторанному господарстві. К.:НУХТ, 2014. 93с

18. Проектування закладів ресторанного господарства: навч. посіб. / За ред. А.А. Мазаракі. Київ: ЦУЛ, 2018. 307 с.

19. Топольник, В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник. Донецький НУЕТ імені Михайла Туган-Барановського. Львів : Магнолія 2006, 2018. 326с.

20. Поворознюк І. М. Управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності під час кризи. *Економіка та суспільство*. Випуск № 42. 2022. URL:<https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1656/1593>

21. Поворознюк І. М. Проблеми якості обслуговування на підприємствах індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. Випуск № 41. 2022. URL:<https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1535/1476>

22. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів. Видання 2-ге перероб і доп./ за заг. ред. проф. Н.О. П'ятницької. Київ: Кондор-Видавництво, 2014. 557 с.

23. П'ятницька Г.Т., П'ятницька Н.О. Інноваційні ресторани технології: основи теорії: навч. посібник. Київ: Кондор, 2016. 250 с.

24. Товарні інновації: розробка та експертна оцінка: монографія / Т. А. Кунділовська, В. Г. Захарчук, О. М. Железко, Л. А. Траченко, Т. Ю. Єштокіна, О. А. Кулініч [за заг. ред. Т. А. Кунділовської]. Одеса : ОНЕУ, 2016. С. 118-221.

25. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. Т1. Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко, І.Ю. Антонюк та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 348 с.

26. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. Т.2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт., 2017. 312 с.

### Інформаційні ресурси

1. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
2. Нормативні акти України. URL: [www.nau.kiev.ua](http://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](http://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](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>.