**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**
ЛЬВІВСЬКИЙ ПРОФЕСІЙНИЙ КОЛЕДЖ
ГОТЕЛЬНО-ТУРИСТИЧНОГО ТА РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Заступник директора з НМР
_____ М. Т. Скоробогата
«29» серпня 2024 року

# СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

## «Основи гостинності і сервісології»

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

ПОГОДЖЕНО
на засіданні циклової комісії
готельно-туристичного напрямку
Протокол № 1 від 29.08.2024 р.
Голова комісії _____ Максим ПРИПУТЕНЬ

м. Львів – 2024

| Загальна інформація | |
|---|---|
| **Назва дисципліни** | Основи гостинності і сервісології |
| **Адреса викладання дисципліни** | м. Львів, вул. Пулюя 36.<br>Кабінет – 7<br>https://lpcollege.com.ua/# |
| **Освітньо-професійна програма** | Готельно-ресторанна справа |
| **Спеціалізація** | – |
| **Спеціальність** | 241 «Готельно-ресторанна справа» |
| **Галузь знань** | 24 «Сфера обслуговування» |
| **Освітній рівень** | Фаховий молодший бакалавр |
| **Статус дисципліни** | Основна |
| **Викладачі дисципліни:** | Голяк Оксана Романівна, викладач, старший майстер |
| **Контактна інформація викладача** | oksanadrizd@gmail.com |
| **Консультації по курсу** | Консультації відбуваються в день проведення лекцій/практичних занять (за попередньою домовленістю) в аудиторії 7 (вул. Пулюя 36). Для погодження часу консультацій слід писати на електронну пошту викладача. |
| **Тривалість дисципліни** | |
| **Розподіл за видами занять та годинами навчання** | ➢ *Всього- 120 год*<br>➢ *Лекції - 50 год*<br>➢ *Практичні та семінарські - 40 год*<br>➢ *Самостійна робота - 30 год* |
| **Мова викладання** | Українська |
| **Посилання на сайт дистанційного навчання** | https://classroom.google.com/ |
| **Очікувані результати навчання** | ➢ Студент повинен знати:<br>➢ Сутність індустрії гостинності.<br>➢ Сучасні тенденції розвитку системи гостинності у різних країнах світу.<br>➢ Основи сучасної гостинності у закладах готельного і ресторанного бізнесу.<br>➢ Професійну етику та етикет у сфері ресторанної та готельної справи.<br>➢ Основи корпоративної культури.<br>➢ Принципи формування конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.<br>➢ Стандарти обслуговування: цілі та завдання.<br>➢ Стандарти обслуговування для різних категорій співробітників.<br>➢ Моделі професійного профілю співробітників.<br>➢ Теоретичні основи сервісології.<br>➢ Класифікація потреб та характеристику потреб.<br>➢ Культуру сервісної діяльності.<br>➢ Сутність сервісної діяльності та її культуру.<br>➢ Сервісні технології, сучасні форми обслуговування.<br>➢ Показники і чинники якості послуг.<br>➢ Загальні стратегії споживання.<br>➢ Студент повинен вміти:<br>➢ Професійно володіти термінологією і визначеннями що використовуються під час надання послуг у сфері ресторанної справи та готельного господарства.<br>➢ На практиці дотримуватися основних принципів і правил гостинності. |

| | |
|---|---|
| | ➢ Розробляти стандарти культури обслуговування в сфері готельно-ресторанної справи.<br>➢ Володіти професійним етикетом від якого залежить успіх роботи підприємства<br>➢ Визначати основні показники конкурентоспроможності запропонованих послуг в сфері готельно-ресторанної справи.<br>➢ Визначати основні чинники, що впливають на сприйняття споживачів.<br>➢ Володіти основами сервісології.<br>➢ Застосовувати на практиці сучасні сервісні технології обслуговування.<br>➢ Визначати основні чинники культури сервісної діяльності.<br>➢ Визначати основні показники якості послуг. |
| **Форма навчання** | денна |

| **Опис дисципліни** |
|---|
| ***Інформація про дисципліну:*** Завданням вивчення дисципліни є теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:<br>- Теоретичні аспекти основ гостинності - загальні поняття, основні терміни та визначення, історичний розвиток підприємств гостинності, сучасні тенденції та стан сфери готельно-ресторанного бізнесу;<br>- Основні складові індустрії гостинності; етичні, психологічні та естетичні аспекти; основні принципи та правила високоякісного обслуговування;<br>- Роль обслуговуючого персоналу у створенні гостинності - професійна етика та етикет, естетична культура готельно - ресторанного сервісу, корпоративна культура;<br>- Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності;<br>- Формування професійної придатності у обслуговуючого персоналу підприємств ресторанного та готельного господарства;<br>- Вивчення світогляду, що становить глибинну основи діяльності суспільства і індивідуальної поведінки споживача;<br>- Аналіз становлення знань про людину і його потреби в історичній ретроспективі;<br>- Вивчення взаємозв'язку біологічного і соціального початку в людині, визначення їх впливу на розвиток потреб;<br>- Аналіз виникнення, управління, зміни потреб; - вивчення структури і класифікації потреб людини;<br>- Вивчення місця і ролі сервісу в задоволенні людських потреб;<br>- Вивчення основ сервісу як інструменту задоволення людських потреб;<br>- Аналіз процесу ухвалення рішення споживачем про покупку;<br>- Освоєння методологічних підходів до людини у сфері сервісу, направлених на виявлення різних потреб людини. |
| ***Мета курсу:*** формування у студентів уявлення про загальні аспекти сфери гостинності, історичні факти зародження, розвитку та сучасні тенденції готельно-ресторанної справи та фактори, які впливали на цей процес, про роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності у закладах готельно-ресторанного бізнесу.<br>***Цілі курсу:*** забезпечити теоретичні знання та практичні навички з курсу «Основи гостинності і сервісології», ознайомити з технологічними етапами діяльності служб ресторанних підприємств, проаналізувати їх структуру, функції та обов'язки щодо надання послуг гостям. |

***Інтегральна компетентність (ІК:)***

Здатність вирішувати типові спеціалізовані задачі та практичні проблеми суб'єктів готельного і ресторанного господарства або у процесі навчання, що вимагає застосування положень і методів системи наук, які формують концепції гостинності, та може характеризуватися певною невизначеністю умов; нести відповідальність за результати своєї діяльності; здійснювати контроль інших осіб у визначених ситуаціях.

***Загальні компетентності:***

**ЗК1.** Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

**ЗК3.** Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

**ЗК4.** Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово

**ЗК7.** Здатність працювати в команді.

**ЗК8.** Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

***Спеціальні компетентності:***

**СК1.** Здатність розуміти предметну область і специфіку професійної діяльності.

**СК2.** Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для розв'язання типових спеціалізованих задач професійної діяльності.

**СК4.** Здатність здійснювати сервісно-виробничий процес у закладах готельного та ресторанного господарства.

**СК6.** Здатність визначати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.

**СК7.** Здатність планувати, аналізувати і контролювати власну роботу і роботу обслуговуючого персоналу.

**СК9.** Здатність забезпечувати безпеку основних та додаткових послуг у закладах готельного і ресторанного господарства.

**СК11.** Здатність здійснювати документальне оформлення господарських операцій у закладах готельного і ресторанного господарства.

***Програмні результати навчання:***

**РН1.** Застосовувати нормативно- правові акти у професійній діяльності.

**РН6.** Застосовувати навички клієнто-орієнтованого сервісу у професійній діяльності.

**РН9.** Здійснювати процес обслуговування споживачів у закладах готельного і ресторанного господарствах із використанням сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій.

**РН10.** Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.

**РН11.** Координувати роботу обслуговуючого персоналу відповідно до його посадових інструкцій.

**РН13.** Оформлювати первинну облікову і технологічну документацію у професійній діяльності.

***Література для вивчення дисципліни:***


1. Про підприємництво : Закон України // Відомості Верховної ради України із змінами та доповненнями, внесеними законами України від 21.12.1999 р. № 1328-XIV.
2. Про підприємства в України : Закон України // Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р. - № 24.
3. Про захист прав споживачів : Постанова Верховної Ради України від 15.12.1993 р.
4. Системи управління якістю: основні положення та словник : ДСТУ ISO 9000-2001 70. Системи управління якістю. Вимоги : ДСТУ ISO 9001-2001

5. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності : ДСТУ ISO 9004-2001
6. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення : ДСТУ ISO 3410-96
7. Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції : ДСТУ ISO 3413-96
8. Система сертифікації УкрСЕПРО. Атестація виробництва. Порядок здійснення : ДСТУ ISO 3414-96
9. Система сертифікації УкрСЕПРО. Реєстр системи : ДСТУ ISO 3415- 96
10. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
11. ДСТУ 4281:2004 «Підприємства ресторанного господарства. Класифікація»
12. Андрушків Б. М. Основи організації підприємницької діяльності або абетка для підприємця. Навчальний посібник. – Тернопіль: Вид. ТНТУ. – 2010. – 300 с.
13. Андрушків Б. М. Туризм України: економічні та організаційні механізми розвитку. Навчальний посібник. - Тернопіль: Терно-Граф, 2009.– 976 с.
14. Андрушків Б. М. Готельно-ресторанна справа. Навчальний посібник .– Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. – 268 с.
15. Байлік С. І. Організація готельного господарства. Навчальний посібник. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
16. Балабанова Л.В., Сардак О.В. Управління персоналом. Навчальний посібник – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 468 с
17. Бойко М. Г. Організація готельного господарства. Навчальний посібник. – К. : КНТЕУ, 2006. – 448 с.
18. Бубенко П. Т. Регіональні аспекти інноваційного розвитку. Навчальний посібник. — Х. : НТУ «ХПІ», 2002. — 316 с.
19. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології, управління якістю. Навчальний посібник. – К. : Київ, нац. торг-екон. ун-т, 2008. – 446 с.
20. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Навчальний посібник.– К.: Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
21. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Навчальний посібник. – К.: Центр навч. л-ри, 2011. – 584 с.
22. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 304 с.
23. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика. Навчальний посібник. –К.: «Центр учбової літератури», 2017. – 336 с.
24. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. 2- вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
25. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі. Навчальний посібник. – Х. : ХДУХТ, 2016. –146 с.
26. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна. Навчальний посібник. – Х. : ХДУХТ, 2009. – 211 с.
27. Мережко Н. В. Сертифікація товарів і послуг. Навчальний посібник. — К. : 2008. – 298 с.
28. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу. Навчальний посібник. – Тернопіль, 2018. – 268 с.
29. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі Навчальний посібник. – К.: «Видавництво Ліра», 2016. – 280 с.
30. Салухіна Н. Г. Язвинська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг. Навчальний посібник. – К. : Центр учбової літератури, 2010. — 336 с.
31. Сахно, Є. Ю. Менеджмент сервісу: теорія та практика: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 328 с.
32. Павлов В. І. Основи стандартизації та ідентифікації товарів. Навчальний посібник. – К. : Кондор, 2009. — 230 с.
33. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 600 с.

34. Богдан Н. М. Конспект лекцій з курсу «Моніторинг світового ринку готельних та ресторанних послуг» (для студентів усіх форм навчання напрямів підготовки 6.140101 – Готельно-ресторанна справа, 6.140103 – Туризм, 6.030601 – Менеджмент) / Н. М. Богдан ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 68 с.

35. Матюшенко Р.В. Сервісологія [Електронний ресурс]: конспект лекцій для студ. спеціальності 7.05170112 «Технології харчування» ден. та заочної форм навч. Р.В.Матюшенко – К.: НУХТ, 2015. –88 с.

36. Круль Г.Я. Основи готельної справи. Навчальний посібник. [Електронний ресурс] // Режим доступу: https://pidru4niki.com/1584072023997/

**Структура курсу**

| № | Тема | Результати навчання | Завдання |
|---|---|---|---|
| 1. | Основи гостинності. Поняття гостинності та індустрії гостинності. Основні терміни та визначення щодо гостинності у ЗРГ | Поняття гостинності, як комплексної послуги, що характеризується визначеними споживчими властивостями, обґрунтування моделі гостинності через призму взаємовідносин в системі «гість- послуга-середовище». Готельна індустрія, як галузь забезпечення якісного відпочинку. | Питання, тести, самостійна робота |
| 2. | Історичний розвиток гостинності у різних країнах світу | Розвиток світового ресторанного господарства, сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення | Питання, тести, самостійна робота |
| 3. | Сучасні тенденції розвитку системи гостинності у різних країнах світу | Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, затвердження та реєстрація стандартів і сертифікатів. Системи стандартизації,сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів. | Питання, тести, самостійна лабораторна робота |
| 4. | Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства | Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності в підприємствах ресторанного та готельного господарства. Основні принципи та правила високоякісного обслуговування. Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності. | Питання, тести, самостійна лабораторна робота |
| 5. | Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності | Професійна етика та етикет у сфері ресторанної та готельної справи. Вимоги до професійної поведінки працівника підприємства готельно-ресторанного бізнесу. Принципи професійної поведінки обслуговуючого персоналу. | Питання, тести, самостійна лабораторна робота |
| 6. | Основи корпоративної культури | Поняття корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Формування корпоративної культури підприємств готельно -ресторанного бізнесу. | Питання, тести, самостійна лабораторна робота |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7. | Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності | Принципи формування конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Напрями (стратегії) конкуренції на ринку готельно-ресторанних послуг та їх характеристика. | Питання, тести, самостійна лабораторна робота |
| 8. | Формування професійної придатності у обслуговуючого персоналу закладів гостинності. | Основні фактори, що впливають на сприйняття споживачів. Стандарти обслуговування: цілі та завдання. Стандарти обслуговування для різних категорій співробітників. Моделі професійного профілю співробітників. | Питання, тести, самостійна лабораторна робота |
| 9. | Теоретичні основи сервісології. Роль і місце сервісології в системі наукових знань. | Роль і місце сервісології в системі наукових знань. Основні поняття й визначення сервісології. | Питання, тести, самостійна лабораторна робота |
| 10. | Загальна сутність сервісної діяльності | Особливості організації роботи служби прийому і обслуговування. Організація процесу бронювання і резервування місць у ресторанах. Порядок прийняття бронювань. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування гостей. Характеристика основних положень прийому гостя та розміщення. | Питання, тести, самостійна лабораторна робота |
| 11. | Сервіс як діяльність з надання послуг | Типологія послуг у сфері сервісу. Загальні стратегії споживання. Мотивація як основний чинник поведінки споживачів. | Питання, тести, самостійна лабораторна |
| 12. | Сучасні аспекти сервісної діяльності | Особливості ринку послуг в Україні. Сервісні технології, сучасні форми обслуговування. | Питання, тести, самостійна |
| 13. | Культура сервісної діяльності | Етика і психологія сервісної діяльності. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу. | Питання, тести, самостійна лабораторна робота |
| 14. | Якість обслуговування туристів у готелях - важливий чинник розвитку туризму | Поняття якості послуг та чинники формування якості обслуговування. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах | Питання, тести, самостійна |
| | | | |

| **4. Система оцінювання курсу** | |
|---|---|
| **Види навчальної роботи** | **Максимальна кількість балів** |

| | |
|---|---|
| Лекція | 0/0 |
| Практичні заняття | 80/50 |
| Проміжний тестовий контроль | 20/20 |
| Екзамен | 0/30 |
| **Максимальна кількість балів** | **100** |

## 5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу

**Залік**

| **Поточне тестування та самостійна робота** | | | | | | | | | | | | | **Сума** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *Поточний контроль*<br>*Практичні завдання* | | | | | | | | | *Тестовий контроль* | | | | |
| Пр 1 | Пр 2 | Пр 3 | Пр 4 | Пр 5 | Пр 6 | Пр 7 | Пр 8 | | ТК-1 | ТК-2 | ТК-3 | ТК-4 | |
| **10** | **10** | **10** | **10** | **10** | **10** | **10** | **10** | | **5** | **5** | **5** | **5** | |
| **Max= 80** | | | | | | | | | **Max= 20** | | | | **100** |

**Екзамен**

| **Поточне тестування та самостійна робота** | | | | | | | | | | **Підсумковий тестовий контроль (екзамен)** | **Сума** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *Поточний контроль*<br>*Практичні завдання* | | | | | | | *Тестовий контроль* | | *Курсова робота* | | |
| Пр 9 | Пр 10 | Пр 11 | Пр 12 | Пр 13 | Пр 14 | | ТК-1 | ТК-2 | | | |
| **5** | **5** | **5** | **5** | **5** | **5** | | **5** | **5** | **30** | **30** | **100** |
| **Max= 30** | | | | | | | **Max= 10** | | **30** | **30** | **100** |

**Система оцінювання у співвідношенні 100 балів до 12 балів**

| | | |
|---|---|---|
| **Відмінно** | **12** | **100** |
| | **11** | **92** |
| | **10** | **83** |
| **Добре** | **9** | **75** |
| | **8** | **67** |
| | **7** | **58** |
| **Задовільно** | **6** | **50** |
| | **5** | **42** |
| | **4** | **33** |
| **Незадовільно** | **3** | **25** |
| | **2** | **17** |
| | **1** | **10** |

| | |
|---|---|
| **Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання дисципліни** | Навчально-пізнавальна діяльність здійснюватиметься наступними методами: *лекція* (традиційна (тематична), проблемна) із застосуванням мультимедійних засобів (PowerPoint-презентація) та інтерактивних методів; *семінарське заняття* (доповідь, розширене обговорення, дискусія) із застосуванням елементів створення ситуації пізнавальної новизни та „мозкового штурму”; *самостіна робота* студентів з джерелами та літературою, розв’язання проблемних питань і написання творчих робіт з їх наступним обговоренням. |
| **Необхідне обладнання** | Комп’ютерне та мультимедійне устаткування |
| **Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)** | Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням:<br>• семінарські заняття: 25% семестрової оцінки; максимальна кількість балів 25;<br>• письмові роботи/есе: 25% семестрової оцінки; максимальна кількість балів 25;<br>• іспит: 50% семестрової оцінки. Максимальна кількість балів 50. Підсумкова максимальна кількість балів 100. |
| **Питання до екзамену** | 1. Дайте визначення поняттю "гостинність". У чому полягає її значення в індустрії послуг?<br>2. Що таке сервісологія як наука? Які її основні завдання?<br>3. Назвіть та охарактеризуйте етапи розвитку індустрії гостинності.<br>4. Які основні принципи якісного сервісу?<br>5. Поясніть сутність споживчого досвіду в сфері гостинності.<br>6. Яку роль відіграє маркетинг у сфері гостинності?<br>7. Які інструменти контролю якості сервісу найефективніші у готельно-ресторанній сфері?<br>8. Визначте ключові HR-стратегії для підвищення ефективності обслуговування.<br>9. Як цифрові технології змінюють підходи до обслуговування клієнтів?<br>10. Що таке емоційний сервіс, і як його можна впровадити на практиці?<br>11. Які особливості слід враховувати при обслуговуванні клієнтів з різних країн?<br>12. Назвіть типові помилки в міжкультурному сервісі.<br>13. Поясніть роль етики та комунікацій у сфері гостинності.<br>14. Яким чином культура країни впливає на стандарти обслуговування?<br>15. Чому важливо дотримуватись етичних норм у роботі з клієнтами?<br>16. Назвіть основні відмінності між гостинністю як соціальним явищем та гостинністю як бізнес-послугою.<br>17. Яким чином персонал впливає на сприйняття сервісу з боку клієнта? Наведіть приклади.<br>18. Поясніть поняття "сервісний ланцюг цінності". Які його ключові елементи в готельно-ресторанній справі?<br>19. Охарактеризуйте роль враження клієнта (customer impression) у формуванні конкурентоспроможності сервісної компанії. |

| | |
|---|---|
| **Опитування** | Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу. |

## Політика навчальної дисципліни

| | |
|---|---|
| **Академічна доброчесність** | Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика навчального закладу спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено:<br>1. Положення про організацію освітнього процесу у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу<br>2. Положення про внутрішню систему забезпечення якості освіти у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу<br>3. Положення про академічну доброчесність та корпоративну етику у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу<br>4. Положення про внутрішній моніторинг якості підготовки фахівців у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу<br>5. Положення про запобігання академічного плагіату у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу<br>6. Антикорупційна програма Львівського професійного коледжу готельно-туристичного та ресторанного сервісу<br>7. Положення про уповноважений підрозділ (уповноважену особу) з питань запобігання та виявлення корупції<br>8. План заходів по запобіганню та протидії корупції у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу. |
| **Пропуски занять** | Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни. |
| **Виконання завдання пізніше встановленого терміну** | Всі завдання здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента. |
| **Невідповідна поведінка під час заняття** | Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту Коледжу. |
| **Додаткові бали** | Виставляються під час семінарських занять за оригінальні відповіді студентів з заявленої теми. |
| **Неформальна освіта** | Зараховуються, як підсумковий контроль, результати онлайн курсів на платформах Smart school та Classroom, які відповідають програмі навчальної дисципліни |

**Укладач: Викладач Оксана ГОЛЯК**