

ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра фінансів, банківської справи та страхування

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Олексій ЗОРЯ

«02» вересня 2024 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

(обов'язкова навчальна дисципліна)

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

(назва навчальної дисципліни)

освітньо-професійна програма Туризм

спеціальність 242 Туризм

галузь знань 24 Сфера обслуговування

освітній ступінь бакалавр

факультет обліку та фінансів

Полтава
2024-2025 н. р.

Робоча програма навчальної дисципліни Організація готельно-рестораного господарства для здобувачів вищої освіти за освітньо-професійною програмою Туризм спеціальності 242 Туризм.

Мова викладання державна

Розробник: Алла Рудич, професор кафедри фінансів, банківської справи та страхування, к.е.н., доцент

«02» вересня 2024 року

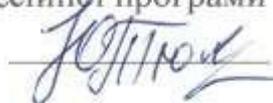


Алла РУДИЧ

Схвалено на засіданні кафедри фінансів, банківської справи та страхування протокол від 02 вересня 2024 р. № 1

Погоджено гарантом освітньо-професійної програми Туризм

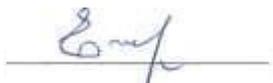
«02» вересня 2024 року



Юрій ТЮТЮННИК

Схвалено головою ради з якості вищої освіти спеціальності Туризм і рекреація

протокол від 02 вересня 2024 р. № 1



Олена ЄГОРОВА

1. Опис навчальної дисципліни

Елементи характеристики	Денна форма здобуття освіти
Загальна кількість годин	150
Кількість кредитів	5,0
Місце в індивідуальному навчальному плані здобувача вищої освіти (обов'язкова чи вибіркова)	обов'язкова
Рік навчання (шифр курсу)	3 (242ТУР_бд_2022)
Семестр	5
Лекції (годин)	22
Практичні (семінарські) (годин)	28
Самостійна робота (годин)	100
Форма семестрового контролю	екзамен

2. Мета вивчення навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни: формування у здобувачів вищої освіти комплексу знань наукових основ організації діяльності готельно-ресторанного бізнесу в сучасних ринкових умовах, особливостей виробничої системи та організації процесів обслуговування споживачів закладів гостинності та харчування відповідно до вимог державних стандартів; формування фахових компетентностей і навичок діяльності готельно-ресторанного господарства.

3. Передумови для вивчення навчальної дисципліни

Перелік дисциплін, які передують вивченню: Українська мова (за професійним спрямуванням), Основи туризмознавства, Правове регулювання туристичної діяльності, Економіка туризму, БЖД та основи охорони праці в туризмі, Туристичне краєзнавство.

4. Компетентності

Загальні:

ЗК3. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно.

Фахові:

ФК6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

ФК8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

ФК9. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.

ФК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести презентаційну роботу.

ФК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

5. Програмні результати навчання:

ПР2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

ПР6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПР9. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

ПР14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.

Співвідношення програмних результатів навчання із очікуваними результатами навчання

Програмний результат навчання (визначений освітньою програмою)	Очікувані результати навчання навчальної дисципліни
ПР2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, світоглядних та суміжних наук.	Знання категорій і понять та розуміння предметної області сфери туризму та специфіки професійної діяльності ринку туристичних послуг.
	Використовувати у практичних ситуаціях знання основ туризмознавства, організації туристичного процесу та діяльності суб'єктів ринку.
ПР6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.	Володіти знаннями основних принципів та методів організації та технології обслуговування туристів.
	Застосовувати на практиці основні методики обслуговування туристів, пояснювати їх особливості та відмінності.
ПР9. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	Вміти аргументовано доводити знання та власну думку про особливості обслуговування туристів
	Знати процеси обслуговування споживачів туристичних послуг на основі стандартів якості та норм безпеки
	Застосовувати сучасні технології та знати правила дотримання стандартів якості і норм безпеки
ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).	Діяти у відповідності з принципами технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем
	Знати предметну область туристичного бізнесу та його підсистем: адміністративно-управлінську, соціально-економічну, техніко-технологічну.
ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.	Використовувати у практичних ситуаціях знання та навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.
ПР14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.	Діяти у відповідності з принципами поваги до індивідуального і культурного різноманіття.

6. Методи навчання і викладання:

Словесні методи (лекція, пояснення).

Наочні методи (демонстрування, спостереження).

Практичні методи (практичні роботи, робота з навчально-методичною літературою).

Методи стимулювання і мотивації обов'язку й відповідальності (роз'яснення мети навчальної дисципліни, заохочення і покарання, оперативний контроль).

Інтерактивні методи (дискусії, розроблення і презентація проєктів).

Комп'ютерні, мультимедійні методи (використання мультимедійних презентацій).

Методи усного контролю (бесіда, доповідь).

Методи письмового контролю (контрольна робота, самостійна робота).

7. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Еволюція розвитку та сутність послуг готельно-ресторанного господарства.

Організація виробництва послуг та їх роль в сучасній економіці. Історія розвитку світового готельного господарства. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії. Підтримка готельного бізнесу. Міжнародний досвід.

Тема 2. Класифікація та типізація готелів та засобів колективного розміщення.

Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства. Характеристика основних типів засобів розміщення. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку. Характеристика лікувально-оздоровчої бази підприємств готельного господарства. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства. Класифікація підприємств готельного господарства України.

Тема 3. Організація приміщень у готельних закладах. Архітектура та інтер'єр готелю. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Організація приміщень житлової групи. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства. Організація процесу обслуговування гостей на основі сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Архітектура та інтер'єр приміщень готелів. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Кольори в інтер'єрі.

Тема 4. Організація послуг готельного підприємства. Технологія обслуговування у готелі. Види послуг, що надаються готельними підприємствами. Характеристика етапів надання послуг. Порядок оформлення туристів, туристичних груп та іноземців в готелі. Підготовка номерного фонду до поселення мешканців. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі і технологія їх надання. Додаткові послуги в готельних підприємствах. Організація і технологія надання додаткових послуг у готелі. Організація процесу обслуговування гостей на основі використання інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій. Дотримання стандартів якості.

Тема 5. Організація праці на підприємствах готельного господарства. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства. Робочий час працівників підприємств готельного господарства. Методи визначення робочого часу. Раціональна організація праці робітників підприємств готельного господарства. Нормування праці на підприємствах готельного господарства. Дотримання стандартів і норм безпеки на підприємстві.

Тема 6. Організація діяльності ресторанного господарства. Класифікація закладів харчування. Індустрія харчування та її місце в туристичній сфері. Класифікація та типологія підприємств харчування. Характеристика ринкової концепції ресторану. Тенденції розвитку ресторанного бізнесу в Україні. Організація процесу обслуговування на основі використання сучасних сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

Тема 7. Організація обслуговування та характеристика приміщень і обладнання закладів ресторанного господарства. Види сервісу, що використовуються для обслуговування гостей. Оперативне управління технологічними процесами в ресторанах. Меню – потужний маркетинговий інструмент ресторанних закладів. Диверсифікація в ресторанній галузі. Характеристики приміщень для обслуговування відвідувачів. Столові прилади, столова білизна та правила сервірування в ресторанних закладах. Форми обслуговування відвідувачів ресторанних закладів.

Тема 8. Кадрове забезпечення закладів ресторанного господарства. Культура обслуговування. Технології управління персоналом. Добір персоналу ресторанного закладу та

створення атмосфери команди. Мотиваційна програма – запорука успіху ресторанного підприємства. Функціональні обов'язки персоналу ресторану. Види графіків роботи ресторанних підприємств з урахуванням виробничо-торгової діяльності.

Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин			
	денна форма здобуття освіти 242ТУР бд 2022			
	усього	у тому числі		
л		п	с. р.	
Тема 1. Еволюція розвитку та сутність послуг готельно-ресторанного господарства	14	2	2	10
Тема 2. Класифікація та типізація готелів та засобів колективного розміщення.	20	4	4	12
Тема 3. Організація приміщень у готельних закладах. Архітектура та інтер'єр готелю.	20	4	4	12
Тема 4. Організація послуг готельного підприємства. Технологія обслуговування у готелі.	22	4	4	14
Тема 5. Організація праці на підприємствах готельного господарства.	20	2	4	14
Тема 6. Організація діяльності ресторанного господарства. Класифікація закладів харчування.	18	2	2	14
Тема 7. Організація обслуговування та характеристика приміщень і обладнання закладів ресторанного господарства.	18	2	4	12
Тема 8. Кадрове забезпечення закладів ресторанного господарства. Культура обслуговування.	18	2	4	12
Усього годин	150	22	28	100

8. Теми практичних занять

Назва теми	Кількість годин
	денна форма здобуття освіти 242ТУР_бд_2022
Тема 1. Еволюція розвитку та сутність послуг готельно-ресторанного господарства	2
Тема 2. Класифікація та типізація готелів та засобів колективного розміщення.	4
Тема 3. Організація приміщень у готельних закладах. Архітектура та інтер'єр готелю.	4
Тема 4. Організація послуг готельного підприємства. Технологія обслуговування у готелі.	4
Тема 5. Організація праці на підприємствах готельного господарства.	4
Тема 6. Організація діяльності ресторанного господарства. Класифікація закладів харчування.	2
Тема 7. Організація обслуговування та характеристика приміщень і обладнання закладів ресторанного господарства.	4
Тема 8. Кадрове забезпечення закладів ресторанного господарства. Культура обслуговування.	4
Разом	28

9. Теми самостійної роботи

Назва теми	Кількість годин
	денна форма здобуття освіти 242ТУР_бд_22
Тема 1. Еволюція розвитку та сутність послуг готельно-ресторанного господарства	10
Тема 2. Класифікація та типізація готелів та засобів колективного розміщення.	12
Тема 3. Організація приміщень у готельних закладах. Архітектура та інтер'єр готелю.	12
Тема 4. Організація послуг готельного підприємства Технологія обслуговування у готелі.	14
Тема 5. Організація праці на підприємствах готельного господарства.	14
Тема 6. Організація діяльності ресторанного господарства. Класифікація закладів харчування.	14
Тема 7. Організація обслуговування та характеристика приміщень і обладнання закладів ресторанного господарства.	12
Тема 8. Кадрове забезпечення закладів ресторанного господарства. Культура обслуговування.	12
Разом	100

10. Індивідуальні завдання

Індивідуальна робота здобувачів вищої освіти направлена на закріплення теоретичного матеріалу та практичних навичок в розрізі тем передбачених робочою програмою по навчальній дисципліні «Організація готельно-ресторанного господарства».

Реалізація даного напрямку роботи по дисципліні «Організація готельно-ресторанного господарства» для здобувачів вищої освіти денної форми навчання передбачається шляхом підготовки до практичних занять, контрольної роботи, а також підготовки усних повідомлень з презентаціями, які виконується здобувачем вищої освіти в межах самостійної роботи.

11. Оцінювання результатів навчання

Програмні результати навчання	Форми контролю програмних результатів навчання
ПР2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.	<p>Виконання вправ на практичних заняттях.</p> <p>Виконання завдань самостійної роботи: <i>підготовка мультимедійних презентацій, глосарій.</i></p> <p>Контрольна робота.</p> <p>Екзамен.</p>
ПР6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.	
ПР9. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	
ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).	
ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.	
ПР14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.	

Схема нарахування балів з навчальної дисципліни

Назва теми	Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти					Разом
	виконання завдань на практичних заняттях	аудиторна контрольна робота	виконання завдань самостійної роботи		екзамен	
			презентація	ведення глосарію		
Тема 1. Еволюція розвитку та сутність послуг готельно-ресторанного господарства	5			2		7
Тема 2. Класифікація та типізація готелів та засобів колективного розміщення.	5			2		7
Тема 3. Організація приміщень у готельних закладах. Архітектура та інтер'єр готелю.	5			2		7
Тема 4. Організація функціонування основних служб готельного підприємства. Технологія обслуговування у готелю.	5		8	2		15
Тема 5. Організація праці на підприємствах готельного господарства.	5			2		7
Тема 6. Організація діяльності ресторанного господарства. Класифікація закладів харчування.	5			2		7
Тема 7. Організація обслуговування та характеристика приміщень і обладнання закладів ресторанного господарства.	5			2		7
Тема 8. Кадрове забезпечення закладів ресторанного господарства. Культура обслуговування.	5		8	2		15
Аудиторна контрольна робота	–	8	–	–	–	9
Екзамен	–	–	–	–	20	20
Разом	40	8	16	16	20	100

Шкала та критерії оцінювання
Виконання завдань на практичних заняттях

Кількість балів	Критерії оцінювання
4-5	Здобувач вищої освіти отримує бали за розв'язані на практичних заняттях завдання-ситуації з організації готельного та ресторанного бізнесу. У випадку правильного розв'язання завдання-ситуації та належного її оформлення, це свідчить про високий рівень знань та вмінь використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, застосовувати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; навичок продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг та поваги до індивідуального і культурного різноманіття.
2-3	Здобувач вищої освіти отримує за розв'язані на практичних заняттях завдання-ситуації у випадку наявних методичних помилок, що свідчить про середній рівень знань та вмінь використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, застосовувати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; навичок продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг та поваги до індивідуального і культурного різноманіття. Це свідчить про відносно задовільне розуміння методів виконання професійних завдань та вміння застосовувати отримані програмні результати в професійних ситуаціях.
0-1	Здобувач вищої освіти отримує у випадку відсутності належно оформлених завдань-ситуацій, що свідчить про не задовільне розуміння методів виконання професійних завдань та вміння застосовувати отримані програмні результати в професійних ситуаціях та не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів.

Аудиторна контрольна робота

Кількість балів	Критерії оцінювання
7-8	Теоретичні питання містять повну змістовну відповідь, визначено основні категорії, їх сутність та значення. Пояснення ситуаційного завдання виконано без помилок. Проявлений відмінний рівень знань теоретичної підготовки та правильна інтерпретація визначень та категорій. Показано високий рівень знань та вмінь використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, застосовувати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; навичок продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг та поваги до індивідуального і культурного різноманіття. Демонструє високу оцінку

Кількість балів	Критерії оцінювання
	програмних результатів, вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях.
5-6	Завдання в цілому виконано успішно. Ситуаційні завдання виконані без помилок або з незначними неточностями, у поясненнях допущені неточності або незначні помилки. Проявлений належний рівень вмінь теоретичної підготовки та розуміння визначень і категорій. Показаний добрий рівень знань та вмінь використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, застосовувати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; навичок продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг та поваги до індивідуального і культурного різноманіття.
3-4	Виявлені труднощі в практичному застосуванні питань теорії, допущені помилки у завданнях та/або висновках. Проявлений достатній рівень вміння теоретичної підготовки та правильна інтерпретувати визначень та категорій. Показаний достатній рівень знань та вмінь використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, застосовувати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; навичок продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг та поваги до індивідуального і культурного різноманіття. Демонструє задовільну оцінку програмних результатів і вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях.
1-2	Розрахунки виконані частково, допущені помилки системного, теоретичного, методичного характеру. Висновки відсутні. Не проявлене вміння узагальнити теоретичні основи історичного процесу в туристичній сфері. Відсутнє володіння інструментарієм категорій і прийомів, загальнонауковими та спеціальними методами. Проявлений незадовільний рівень теоретичної підготовки та базових понять, вміння застосовувати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу; студент демонструє не задовільну оцінку знань і вміння застосовувати їх в різних професійних ситуаціях, що не дає можливості оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів.
0	Відсутність виконаного контрольного завдання, що не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів.

Мультимедійна презентація

Кількість балів	Критерії оцінювання
7-8	Здобувач вищої освіти отримує у випадку коли презентація відповідає поставленим критеріям щодо змісту та оформлення, здобувач захист роботи шляхом відповіді на окремі питання, що свідчить про відмінний рівень знань та вмінь використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, застосовувати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; навичок продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг та поваги до індивідуального і культурного різноманіття. Демонструє високу оцінку програмних результатів і вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях.
5-6	Здобувач вищої освіти отримує у випадку позитивного захисту презентаційної роботи, в якій присутні недоліки в оформленні роботи, що свідчить про середній рівень отриманих навичок самостійної підготовки, правильність інтерпретації визначень та категорій. Показано достатній рівень знань та вмінь використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, застосовувати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; навичок продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг та поваги до індивідуального і культурного різноманіття. Демонструє достатньо високий рівень програмних результатів і вміння застосовувати їх професійних ситуаціях.
3-4	Здобувач вищої освіти демонструє, у випадку відносно позитивного захисту презентації, неповні відповіді на питання, помилки або не розуміння основних визначень і категорій. Така ситуація свідчить про задовільний (посередній) рівень знань та вмінь використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, застосовувати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; навичок продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг та поваги до індивідуального і культурного різноманіття. Показаний рівень компетенцій, демонструє задовільну оцінку знань і вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях.
1-2	Здобувач вищої освіти отримує у випадку відсутності належно оформленої презентаційної роботи або повної невідповідності тематики роботи вимогам за змістом і оформленням.
0	Відсутність виконаного презентаційного завдання, що не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів

Ведення глосарію

Кількість балів	Критерії оцінювання
2	Наявний теоретичний матеріал, що повністю розкриває сутність категорій туристичної сфери. Матеріал поданий з виділенням і систематизацією головного, розкриттям сутності предмета. Законспектовані визначення і терміни свідчать про високий рівень розуміння і використання на практиці базових понять знань з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, застосовування принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; навичок продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг та поваги до індивідуального і культурного різноманіття. Спостерігається високий рівень отриманих програмних результатів і вміння застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.
1	Наявний стислий конспект-глосарій, розкриває основні питання усіх тем дисципліни. Записано не менш ніж 50 % матеріалу, при цьому розкрита сутність поставлених питань. Зміст категорій свідчить про розуміння і базових понять, знань та вмінь використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, застосовувати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; навичок продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг та поваги до індивідуального і культурного різноманіття. Спостерігається вміння застосовувати програмні результати в різних професійних ситуаціях.
0	Розкрито зміст менше ніж 30 % матеріалу, що не дозволяє повністю зрозуміти основні особливості теоретичних питань організації готельно-ресторанного господарства, здобувач вищої освіти проявив незадовільний рівень теоретичних знань, що не дає можливості повно оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів. Відсутній конспект-глосарій, що не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів

Виконання завдань на екзамені

Кількість балів	Критерії оцінювання
Для теоретичних питань 1-3 (оцінюють кожне питання, максимальна сума балів – 9)	
3	Показані всебічні, систематичні та глибокі знання використання на практиці базових понять з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, застосовувати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; навичок продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг та поваги до індивідуального і культурного різноманіття. Спостерігається

Кількість балів	Критерії оцінювання
	високий рівень отриманих програмних результатів і вміння застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.
2	Показані достатні розуміння і використання на практиці базових понять базових понять з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, застосовувати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; навичок продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг та поваги до індивідуального і культурного різноманіття. Спостерігається вміння застосовувати програмні результати в різних професійних ситуаціях.
1	Показані незадовільні знання та розуміння і використання на практиці базових понять, організації готельно-ресторанного господарства та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг. Показано низький рівень розуміння принципів та методів теорії професійних завдань, та вміння застосовувати програмні результати в різних професійних ситуаціях.
0	Відсутність знань основного матеріалу курсу. Здобувач вищої освіти не проявив оволодіння програмними результатами навчання.
Для завдання 4 (задача-ситуація)	
10-11	Розрахунки виконані без помилок. Проявлений відмінний рівень вміння аналізувати інформаційні дані закладів готельно-ресторанного господарства. Показаний відмінний рівень знань та вмінь використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, застосовувати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; навичок продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг та поваги до індивідуального і культурного різноманіття. Спостерігається високий рівень отриманих програмних результатів і вміння застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.
8-9	Завдання в цілому виконано успішно. Розрахунки виконані без помилок або з незначними неточностями, у висновках допущені неточності або незначні помилки. Показаний добрий рівень знань та вмінь використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, застосовувати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; навичок продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг та поваги до індивідуального і культурного різноманіття; вміння застосовувати програмні результати в професійних ситуаціях.
6-7	Виявлені неточності в практичному застосуванні питань теорії. Допущені узагальнення у розрахунках та висновках. Проявлений добрий рівень вміння аналізувати та правильно інтерпретувати отриману інформацію. Показаний достатній рівень знань та вмінь використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку

Кількість балів	Критерії оцінювання
	туристичних послуг, застосовувати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; навичок продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг та поваги до індивідуального і культурного різноманіття та вміння застосовувати програмні результати.
4-5	Виявлені труднощі в практичному застосуванні питань теорії. Допущені принципові помилки висновках системного, теоретичного, методичного характеру. Проявлений достатній рівень вміння аналізувати та правильно інтерпретувати отриману інформацію. Показаний достатній рівень знань та вмінь використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, застосовувати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; навичок продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг та поваги до індивідуального і культурного різноманіття та вміння застосовувати програмні результати.
3-2	Виявлені труднощі в практичному застосуванні питань теорії. Допущені принципові помилки висновках системного, теоретичного, методичного характеру. Проявлений задовільний (посередній) рівень вміння аналізувати статистичну звітність підприємств та правильно інтерпретувати отриману інформацію. Показано задовільний рівень розуміння принципів та методів теорії професійних завдань, та вміння застосовувати програмні результати в різних професійних ситуаціях.
0-1	Допущені принципові помилки у розрахунках системного, теоретичного, методичного характеру. Проявлений незадовільний рівень рівень розуміння принципів та методів теорії професійних завдань, та вміння застосовувати програмні результати в різних професійних ситуаціях, що не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів. Відсутність виконаного завдання, що не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів.
0-20	Разом

12. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачене під час вивчення навчальної дисципліни

Персональний комп'ютер (ноутбук) із доступом до мережі Інтернет (Wi-Fi), мультимедійне обладнання (проектор, екран). Платформа Google Workspace for Education пакет Fundamentals. Офісний пакет Microsoft 365. Операційна система Windows, веббраузери. Навчально-виробнича лабораторія веганських рестораних технологій «Loving hut». Електронний репозитарій ПДАУ (<https://dspace.pdau.edu.ua/>), автоматизована система управління ПДАУ (АСУ ПДАУ) (<https://asu.pdau.edu.ua/>), електронне освітнє середовище на платформі LMS Moodle (<https://moodle.pdau.edu.ua/>).

13. Політика навчальної дисципліни

Терміни виконання та перескладання:

Виконання вправ на практичних заняттях виконуються під час проведення практичних занять, завдання самостійної роботи виконуються відповідно до переліку завдань протягом

вивчення відповідної теми. Перескладання видів робіт відбувається відповідно до діючих нормативних документів.

Академічна доброчесність:

Здобувач вищої освіти повинен дотримуватись Кодексу академічної доброчесності Полтавського державного аграрного університету.

Здобувачі вищої освіти мають з'являтися на заняття вчасно, при проходженні заняття онлайн обов'язково вмикати камеру та мікрофон. Списування під час контрольних заходів заборонені (у т. ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

Документи стосовно академічної доброчесності наведені на сторінці АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ ПДАУ: <https://www.pdau.edu.ua/content/akademichna-dobrochesnist>.

Відвідування занять. Здобувачі вищої освіти, що навчаються в Полтавському державному аграрному університеті дотримуючись положень Статуту ПДАУ та норм Положення про організацію освітнього процесу в ПДАУ зобов'язані бути присутніми на заняттях і не пропускати їх без поважної причини (лікарняний, вагітність і пологи, тощо).

Зарахування результатів неформальної / інформальної освіти

На здобувачів вищої освіти поширюється право про визнання результатів навчання, набутих у неформальній / інформальній освіті. Набуття відповідних результатів навчання можливе після успішного опанування курсів (з документальним підтвердженням) на різноманітних навчальних платформах, зокрема: Prometheus, Coursera, ВУМ online, EdEra, Українська академія лідерства, Інша Освіта тощо. Особливості неформального / інформального навчання та процедури перезарахування їх як освітнього компоненту або частини освітнього компоненту регламентовані Положенням про порядок визнання результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті, здобувачами вищої освіти Полтавського державного аграрного університету. Документи стосовно неформальної / інформальної освіти наведені на сторінці НЕФОРМАЛЬНА / ІНФОРМАЛЬНА ОСВІТА ПДАУ: <https://www.pdau.edu.ua/content/neformalna-informalnaosvita>.

Оскарження результатів оцінювання. Здобувачі вищої освіти мають право на оскарження отриманих результатів оцінювання, процедура якого регулюється Положенням про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Полтавському державному аграрному університеті https://www.pdau.edu.ua/sites/default/files/node/5555/polozhennyapro_oscinyuvannya2023.pdf.

Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. Світлична В.Ю., Александрова С.А. Економіка готельно-ресторанного господарства : навч. посібн. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 142 с.

2. Брич В.Я. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.: за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. 484 с.

3. Джинджоян В., Горожанкіна Н., Бойко З. Основи туризмознавства : навч. посібник. Київ : ФОРМ ПІЧА Ю. В., 2022. 246 с.

Джинджоян В. В., Тесленко Т. В., Горб К. М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності: навч. посіб. Київ : Видав. «Каравела», 2022. 340 с.

4. Ковешніков В.С.Матвієнко А.Т. Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. 564 с.

5. Ніколайчук О.А. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. О.А. Ніколайчук, Н.С. Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горяїнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарук, О.А. Пусікова,Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг : Видавництво ДонНУЕТ, 2022. 250 с.

Допоміжні

1. Баженова С., Пологовська Ю., Канцур І. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення. *Економіка та суспільство*, 2022. (38). URL : <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1280>.

2. Банєва І. О., Величко О. В. Сучасні підходи до організації готельно-ресторанного бізнесу. *Modern Economics*. 2022. № 36 (2022). С. 6-11. URL : <https://modecon.mnau.edu.ua/modern-approaches-to-the-organization/>.

3. Банєва І., Піюренко І. Ризик-менеджмент в організації діяльності готельно-ресторанного бізнесу. *Development Service Industry Management*, 2024. (2), С. 56–64. URL: [https://doi.org/10.31891/dsim-2024-6\(9\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2024-6(9)).

4. Барна М.Ю., Гліненко Л.К., Дайновський Ю. А. Маркетингові дослідження у сфері готельно-ресторанного і туристичного бізнесу: проблеми і недоліки. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*, 2021. (1), С. 5-17. URL : <https://journals-lute.lviv.ua/index.php/tourism/article/view/886>.

5. Івашина Л., Бишовець Л. Воєнний стан: особливості організації готельно-ресторанного бізнесу на Черкащині. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*, 2022. (2 (6), 5-8. URL: <https://journals.chdtu.ck.ua/index.php/itsf/article/view/51>.

6. Казюка Н.П., Гуменюк В.В., Семирга Л.І. Міжнародні інформаційні технології та їх роль в підвищенні ефективності організації готельно-ресторанної справи *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону: науковий журнал. Івано-Франківськ* : Вид-во Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, 2023. Вип. 19. Т. 2. 292 с.

7. Кашук К. М., Мосійчук І. В., Саух І. В. Сучасні технології управління в готельно-ресторанному бізнесі: практики та інновації. *БізнесІнформ. Економіка. Інноваційні процеси* № 6_2023. С. 93-99. URL: https://mail.business-inform.net/annotated-catalogue/?year=2023&abstract=2023_06_0.

8. Круковська, О. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*, 2024. (1 (11). С. 11-15. URL: <https://www.journals.chdtu.ck.ua/index.php/itsf/article/view/103>.

9. Кушнірук В., Величко О., Коваль О. Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*, 2023. (47). URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2157>.

10. Кушнірук Г.В. та ін. Стратегії сталого розвитку в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі: можливості і проблеми запровадження в Україні : кол. монографія, за ред. проф. Чепурди Г. М. Черкас. держ. технол. ун-т. Черкаси : ЧДТУ, 2021. 189 с.

11. Павлюк С. І. Організація бізнес-процесів у готельно-ресторанному бізнесі. *Modern Economics*. 2023. № 38. С. 117-124. URL : <https://modecon.mnau.edu.ua/business-processes-organization-in-the/>.

12. Серєда Н., Піюренко І. Інноваційна діяльність в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*, 2023 (55). URL : <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2890>.

3. Чепурда Г., Старинець О., Шестель, О. Міжнародні туристичні організації та їх

роль в розвитку туризму та готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*, 2024. (1 (11), С. 46-56. URL : <https://journals.chdtu.ck.ua/index.php/itsf/article/view/109>.

Інформаційні ресурси

1. ГО «Асоціація індустрії гостинності. URL: <https://aigu.com.ua/>.
2. ГО «Асоціація готелів та курортів України» (UHRA). URL : <https://business.diiia.gov.ua/entrepreneur-handbook/item/asociaciya-goteliv-ta-kurortiv-ukrayini>-Державна агенція розвитку туризму. URL : <http://www.tourism.gov.ua>.
3. Державна служба статистики України. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua>.
4. Туристична статистика України : офіційний сайт ДАРТ. URL : <https://www.tourism.gov.ua/blog/u-2024-roci-do-derzhbyudzhetu-vid-turistichnoyi-galuzi-vzhe-nadiy-shlo-616-mln-grn>.
5. Український ринок HORECA: основні показники, проблеми та тенденції розвитку. URL : <https://horecaua.com/>.
6. Hotel Industry: Everything You Need to Know About Hotels! URL : <https://www.revfine.com/hotel-industry/>.