

СИЛАБУС
навчальної дисципліни
«Організація готельно-ресторанного
господарства»

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ	
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Код і найменування спеціальності	242 Туризм
Тип і назва освітньої програми	Освітньо-професійна програма Туризм
Курс, семестр	3 курс, 5 семестр
Обсяг і форма семестрового контролю з навчальної дисципліни	Кількість кредитів ЄКТС – 5,0; Загальна кількість годин – 150, із яких: лекцій – 22 год., практичних занять – 28 год. Форма семестрового контролю – екзамен.
Мова (-и) викладання	Державна
Навчально-науковий інститут / факультет, кафедра	Обліку та фінансів Фінансів, банківської справи та страхування
Контактні дані розробника (-ів)	Рудич Алла Іванівна, кандидат економічних наук, доцент, професор кафедри фінансів, банківської справи та страхування alla.rudych@pdaa.edu.ua +38 093 967 61 77 https://www.pdau.edu.ua/people/rudych-alla-ivanivna
МІСЦЕ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ В ОСВІТНІЙ ПРОГРАМІ	
Статус навчальної дисципліни	Обов'язкова навчальна дисципліна
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.
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

	<p>презентаційну роботу. ФК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.</p>
<p>Програмні результати навчання</p>	<p>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.</p>
<p align="center">РОЛЬ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ У ФОРМУВАННІ СОЦІАЛЬНИХ НАВИЧОК (SOFT SKILLS)</p>	
<p>Опанування соціальних навичок, що забезпечуються навчальною дисципліною: навички комунікації та лідерства; здатність брати на себе відповідальність і працювати в критичних умовах; здатність працювати в команді, вміння залагоджувати конфлікти; управляти своїм часом, розуміння важливості дедлайнів; здатність логічно і системно мислити; здатність до саморозвитку та оволодіння сучасними знаннями</p>	
<p align="center">МЕТА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ</p>	
<p>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.</p>	
<p align="center">ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ</p>	
<p>Тема 1. Еволюція розвитку та сутність послуг готельно-ресторанного господарства. Тема 2. Класифікація та типізація готелів та засобів колективного розміщення. Тема 3. Організація приміщень у готельних закладах. Архітектура та інтер'єр готелю. Тема 4. Організація послуг готельного підприємства. Технологія обслуговування у готелі. Тема 5. Організація праці на підприємствах готельного господарства. Тема 6. Організація діяльності ресторанного господарства. Тема 7. Організація обслуговування та характеристика приміщень і обладнання закладів ресторанного господарства. Тема 8. Кадрове забезпечення закладів ресторанного господарства. Культура обслуговування.</p>	

МЕТОДИ НАВЧАННЯ І ВИКЛАДАННЯ	
<p>Словесні методи (лекція, пояснення).</p> <p>Наочні методи (демонстрування, спостереження).</p> <p>Практичні методи (практичні роботи, робота з навчально-методичною літературою).</p> <p>Методи стимулювання і мотивації обов'язку й відповідальності (роз'яснення мети навчальної дисципліни, заохочення і покарання, оперативний контроль).</p> <p>Інтерактивні методи (дискусії, розроблення і презентація проєктів).</p> <p>Комп'ютерні, мультимедійні методи (використання мультимедійних презентацій).</p> <p>Методи усного контролю (бесіда, доповідь).</p> <p>Методи письмового контролю (контрольна робота, самостійна робота).</p>	
ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ	
Схема нарахування балів, шкала та критерії оцінювання результатів навчання	Наведені у Додатку до силабусу
ПОЛІТИКА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ТА ОЦІНЮВАННЯ	
- щодо термінів виконання	Практичні завдання виконуються і оцінюються 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
- щодо академічної доброчесності	Здобувач вищої освіти повинен дотримуватись Кодексу академічної доброчесності ПДАУ. 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, використані методики досліджень і джерела інформації. Документи стосовно академічної доброчесності наведені на сторінці АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ ПДАУ: https://www.pdau.edu.ua/content/akademichna-dobrochesnist
- щодо відвідування занять	Здобувачі вищої освіти, які 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). Наприкінці семестру здобувач вищої освіти має можливість в АСУ пройти опитування і висловити свою думку щодо вражень від вивчення дисципліни «Організація готельно-ресторанного господарства».

<p>- щодо зарахування результатів неформальної / інформальної освіти</p>	<p>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/nefor-malna-informalna-osvita</p>
<p>- щодо оскарження результатів оцінювання</p>	<p>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/polozhennyaproocinyuvannya2023.pdf</p>

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 : ФОП Піча Ю. В., 2022. 246 с.
4. Джинджоян В. В., Тесленко Т. В., Горб К. М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності: навч. посіб. Київ : Видав. «Каравела», 2022. 340 с.
5. Ковешніков В.С. Матвієнко А.Т. Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. 564 с.
6. 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. Банева 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. Банева 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. URL: <http://hdl.handle.net/123456789/17270>.

7. Кащук 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. Серета 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>.

13. 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.dii.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/>.

Реквізити затвердження

Затверджено на засіданні кафедри фінансів, банківської справи та страхування, протокол від 02.09.2024 р. № 1

Додаток до силабусу

**СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ, ШКАЛА ТА КРИТЕРІЇ
ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

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-ресторан-ного 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 послуг готельного підприємства. Технологія обслуговування у готелі.	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 програмних результатів, вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях.

Кількість балів	Критерії оцінювання
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 вмінь 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 вмінь застосовувати їх в професійних ситуаціях.
1-2	Розрахунки виконані частково, допущені помилки системного, теоретичного, методичного характеру. Висновки відсутні. Не проявлене вмінь 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, вмінь 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 вмінь 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

Кількість балів	Критерії оцінювання
	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
<i>Для теоретичних питань 1-3 (оцінюють кожне питання, максимальна сума балів – 9)</i>	
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 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

Кількість балів	Критерії оцінювання
	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 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

Кількість балів	Критерії оцінювання
	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