

ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра фінансів, економічних досліджень і туризму

ЗАТВЕРДЖЕНО КАФЕДРОЮ
Завідувач кафедри

Олексій ЗОРЯ

(протокол «01» вересня 2025 р. № 1)

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

(обов'язкова навчальна дисципліна)

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОЇ ТА РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

(назва навчальної дисципліни)

освітньо-професійна програма «Туризм»

спеціальність 242 Туризм і рекреація

галузь знань 24 Сфера обслуговування

рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

факультет обліку та фінансів

Полтава
2025-2026 н. р.

Робоча програма навчальної дисципліни Організація готельної та ресторанної справи для здобувачів вищої освіти за освітньо-професійною програмою «Туризм» спеціальності 242 Туризм і рекреація.

Мова викладання державна

Розробник: Алла Рудич, професор кафедри фінансів, економічних досліджень і туризму, к.е.н., доцент
«01» вересня 2025 року



Алла РУДИЧ

Погоджено гарантом освітньої програми «Туризм»

«01» вересня 2025 року



Юрій ТЮТЮННИК

Схвалено радою з якості вищої освіти спеціальності «Туризм та рекреація»
протокол від 01 вересня 2025 р. № 1

Голова ради з якості вищої освіти спеціальності



Олена ЄГОРОВА

1. Опис навчальної дисципліни

Елементи характеристики	Денна форма здобуття освіти
Загальна кількість годин	135
Кількість кредитів	4,5
Місце в індивідуальному навчальному плані здобувача вищої освіти (обов'язкова чи вибіркова)	обов'язкова
Рік навчання (шифр курсу)	3 (242ТР бд 2023)
Семестр	6
Лекції (годин)	18
Практичні (годин)	28
Самостійна робота (годин)	89
Форма семестрового контролю	екзамен

2. Мета вивчення навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни: формування у здобувачів вищої освіти комплексу знань та вмінь організації діяльності закладів колективного розміщення та закладів харчування в сучасних умовах нестабільності, особливостей виробничої системи та організації процесів обслуговування споживачів сфери гостинності та ресторанного бізнесу відповідно до вимог державних стандартів; формування компетентностей у сфері діяльності готельно-ресторанної індустрії.

3. Передумови для вивчення навчальної дисципліни

Перелік дисциплін, які передують вивченню: Правове регулювання діяльності закладів сфери обслуговування, Туристичне краєзнавство, БЖД та основи ОП в сфері обслуговування, Рекреація і курортна справа, Рекреаційні комплекси України та світу, Організація туристичних подорожей та комплексного туристичного обслуговування.

4. Компетентності

Загальні:

ЗК3. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно.

Фахові:

ФК1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.

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

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, також світоглядних та суміжних наук.	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії організації туристичного процесу та туристичної діяльності, готельної та ресторанної справи.
ПР6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.	Володіти знаннями основних принципів та методів організації та технології обслуговування туристів.
	Діяти у відповідності з принципами технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу
	Застосовувати на практиці методики обслуговування туристів, пояснювати їх особливості та відмінності.
ПР9. Організувати 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 споживачів туристичних послуг
	Знати процеси обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційно-комунікаційних і сервісних технологій
	Застосовувати сучасні технології та знати правила дотримання стандартів якості і норм безпеки
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.	Знати, поважати і діяти відповідно до принципів 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 відповідальність за порушення правил, оперативний контроль).

Інтерактивні методи (дискусії, розроблення і презентація робіт).

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-ресторанної справи.

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 і закладів 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. Архітектура та інтер'єр приміщень готелів. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Кольори в інтер'єрі.

Тема 4. Послуги 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. Організація виїзду мешканців. Порядок збереження і повернення забутих мешканцями речей. Додаткові послуги в готельних підприємствах. Організація і технологія надання додаткових послуг у готелі. Організація і особливості роботи автотранспорту за рахунок туру. Організація і особливості роботи автотранспортних служб при готелях.

Тема 5. Особливості організації 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.

Тема 6. Організація діяльності та структура управління закладами харчування. Класифікація закладів харчування. Індустрія харчування та її місце в туристичній сфері. Класифікація та типологія підприємств харчування. Види організаційно-правових форм підприємств ресторанного господарства. Структура управління підприємствами, особливості послуг закладів ресторанного господарства. Характеристика ринкової концепції ресторану. Тенденції розвитку ресторанного бізнесу в Україні.

Тема 7. Технологія та організація процесів обслуговування. Культура обслуговування. Види сервісу, що використовуються для обслуговування гостей. Оперативне управління технологічними процесами в ресторанах. Меню – потужний маркетинговий інструмент ресторанних закладів. Диверсифікація в ресторанній галузі. Характеристики обладнання і 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. 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. Робочий час працівників підприємств ресторанного господарства. Раціональна організація та нормування праці робітників ресторанних закладів.

Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин			
	денна форма здобуття освіти 242ТР бд 2023			
	усього	у тому числі		
л		п	с. р.	
Тема 1. Еволюція розвитку та сутність послуг готельно-ресторанної справи	12	2	2	8
Тема 2. Класифікація та типізація готелів і закладів колективного розміщення.	18	2	4	12
Тема 3. Організація приміщень у готельних закладах. Архітектура та інтер'єр готелю.	18	2	4	12
Тема 4. Послуги готельного підприємства. Технологія обслуговування у готелі.	20	4	4	12
Тема 5. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства.	18	2	4	12
Тема 6. Організація діяльності та структура управління закладами харчування.	18	2	4	12
Тема 7. Технологія та організація процесів обслуговування. Культура обслуговування.	17	2	4	11
Тема 8. Кадрове забезпечення закладів ресторанного господарства.	14	2	2	10
Усього годин	135	18	28	89

8. Теми семінарських занять

Не передбачено навчальним планом.

Теми практичних занять

Назва теми	Кількість годин
	денна форма здобуття освіти 242ТР бд 2023
Тема 1. Еволюція розвитку та сутність послуг готельно-ресторанної справи	2
Тема 2. Класифікація та типізація готелів і закладів колективного розміщення.	4
Тема 3. Організація приміщень у готельних закладах. Архітектура та інтер'єр готелю.	4
Тема 4. Послуги готельного підприємства. Технологія обслуговування у готелі.	4
Тема 5. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства.	4
Тема 6. Організація діяльності та структура управління закладами харчування.	4
Тема 7. Технологія та організація процесів обслуговування. Культура обслуговування.	4
Тема 8. Кадрове забезпечення закладів ресторанного господарства.	2
Разом	28

Теми лабораторних занять

Не передбачено навчальним планом.

9. Теми самостійної роботи

Назва теми	Кількість годин
	денна форма здобуття освіти 242ТР бд 2023
Тема 1. Еволюція розвитку та сутність послуг готельно-ресторанної справи	8
Тема 2. Класифікація та типізація готелів і закладів колективного розміщення.	12
Тема 3. Організація приміщень у готельних закладах. Архітектура та інтер'єр готелю.	12
Тема 4. Послуги готельного підприємства. Технологія обслуговування у готелі.	12
Тема 5. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства.	12
Тема 6. Організація діяльності та структура управління закладами харчування.	12
Тема 7. Технологія та організація процесів обслуговування. Культура обслуговування.	11
Тема 8. Кадрове забезпечення закладів ресторанного господарства.	10
Разом	89

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 готельної та ресторанної справи».

Реалізація даного напрямку роботи по дисципліні «Організація готельної та ресторанної справи» 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 (підготовка мультимедійних презентацій, глосарій).</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.	
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				екзамен	Разом
	виконання завдань на практичних заняттях	аудиторна контрольна робота	виконання завдань самостійної роботи			
			презентація	ведення глосарію		
Тема 1. Еволюція розвитку та сутність послуг готельно-ресторанної справи	3			2		5
Тема 2. Класифікація та типізація готелів і закладів колективного розміщення.	6 (2×3)			2		8
Тема 3. Організація приміщень у готельних закладах. Архітектура та інтер'єр готелю.	6 (2×3)			2		8
Тема 4. Послуги готельного підприємства. Технологія обслуговування у готелі.	6 (2×3)		7	2		15
Тема 5. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства.	6 (2×3)			2		8
Тема 6. Організація діяльності та структура управління закладами харчування.	6 (2×3)			2		8
Тема 7. Технологія та організація процесів обслуговування. Культура обслуговування.	6 (2×3)			2		8
Тема 8. Кадрове забезпечення закладів ресторанного господарства.	3		7	2		12
Аудиторна контрольна робота	–	8	–	–	–	8
Екзамен	–	–	–	–	20	20
Разом	42	8	14	16	20	100

Протягом семестру передбачено: виконання двох мультимедійних презентацій (максимальна оцінка за кожну – 7 балів, вимоги оформлення див. на платформі Moodle, бали виставляються окремою позицією за кожну роботу залежно від обраної теми); написання аудиторної контрольної роботи (максимальна кількість балів 8, при цьому бали виставляються окремою позицією після написання контрольної роботи – в кінці семестру).

Шкала та критерії оцінювання
*Виконання завдань на практичних заняттях**

Кількість балів	Критерії оцінювання
3	У випадку відмінного опрацювання практичної ситуації та належного її оформлення, що свідчить про високий рівень знань та вмінь використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, нормативну базу 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	Здобувач вищої освіти у випадку наявних методичних помилок, що свідчить про добрий рівень знань та вмінь використовувати на практиці нормативну базу 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 добре розуміння методів виконання професійних завдань та вміння застосовувати отримані програмні результати в професійних ситуаціях.
1	Здобувач вищої освіти отримує у випадку відсутності належно оформлених завдань-ситуацій, що свідчить про низький рівень розуміння методів виконання професійних завдань та вміння застосовувати отримані програмні результати в професійних ситуаціях та дає можливість задовільно оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів.
0	Відсутність виконаного завдання, що не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів.

* *Здобувач вищої освіти отримує бали за виконані та пояснені на практичних заняттях завдання-ситуації з організації готельного та ресторанного бізнесу.*

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

Кількість балів	Критерії оцінювання
	технології 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.
5-6	Завдання в цілому виконано успішно. Ситуаційні завдання пояснені правильно або з незначними неточностями, допущені незначні помилки. Проявлений належний рівень вмінь теоретичної підготовки та розуміння визначень і категорій. Показаний добрий рівень використовувати на практиці базові поняття з 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 поясненнях та/або висновках. Показаний достатній рівень знань та вмінь використання на практиці базових понять організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, застосування принципів організації та технології 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 посередню оцінку програмних результатів і вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях.
1-2	Допущені принципові помилки системного, теоретичного, методичного характеру. Висновки відсутні. Проявлений незадовільний рівень теоретичної підготовки та базових понять, вміння застосовувати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів на основі сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; відсутні 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
6-7	Здобувач вищої освіти отримує у випадку коли презентація відповідає поставленим критеріям щодо змісту та оформлення, захисту роботи шляхом відповіді на окремі питання, що свідчить про відмінний рівень знань та вмінь використовувати на практиці особливості 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.
4-5	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 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.
2-3	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 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.
0-1	Здобувач вищої освіти отримує у випадку повної невідповідності тематики роботи вимогам за змістом і оформленням або відсутності належно оформленої презентаційної роботи

Глосарій

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 питання свідчать про високий рівень розуміння 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 технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; вміння продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг та поваги до індивідуального і культурного різноманіття. Спостерігається високий рівень отриманих програмних результатів.
1	Наявний глосарій, розкриває основні питання тем дисципліни. Законспектовано не менш ніж 40 % матеріалу, при цьому розкрита сутність поставлених питань. Зміст конспекту свідчить про розуміння і використання на практиці 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 технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; вміння продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг та поваги до індивідуального і культурного різноманіття.
0	Розкрито зміст менше ніж 30 % матеріалу, що не дозволяє повністю зрозуміти основні особливості теоретичних питань організації готельно-ресторанної справи, здобувач вищої освіти проявив незадовільний рівень теоретичних знань, що не дає можливості повно оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів. Відсутній 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 технології 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.
2	Показані достатні розуміння і використання на практиці базових понять базових

Кількість балів	Критерії оцінювання
	<p>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.</p>
1	<p>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.</p>
0	<p>Відсутність знань основного матеріалу курсу. Здобувач вищої освіти не проявив оволодіння програмними результатами навчання.</p>
<p>Для завдання 4 (задача-ситуація)</p>	
10-11	<p>Розрахунки виконані без помилок. Проявлений відмінний рівень вміння аналізувати інформаційні дані, Звикористовувати 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.</p>
8-9	<p>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.</p>
6-7	<p>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</p>

Кількість балів	Критерії оцінювання
	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.
2-3	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 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 ресторанних 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 перекладання:

Виконання вправ на практичних заняттях виконуються під час проведення практичних занять, завдання самостійної роботи виконуються відповідно до переліку завдань протягом вивчення відповідної теми. Перекладання 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).

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 і джерела інформації.

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

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 компонента або частини освітнього компонента 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-osvita-4>.

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/polozhennyaproosinyuvannyazdobuvachiv2025.pdf>

14. Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. Александрова С.А., Оболенцева Л.В., Світлична В.Ю. Економіка готельно-ресторанного господарства : навч. посібник. 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.В., Тесленко Т.В., Горб К.М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності : навч. посібник. Дніпро: ДГУ. 2023. 348 с.

4. Ковешніков В.С.Матвієнко А.Т. Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Видавництво Ліра-К, 2021. 564 с. URL : <https://elib.chdtu.edu.ua/e-books/3368>.

5. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.

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

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

Допоміжні

1. Баженова С., Пологовська Ю., Канцур І. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення. *Економіка та суспільство*, 2022. (38). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-38-22>.
2. Гузар У. Теоретико-методологічні засади розвитку індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*, 2024. (59). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-112>.
3. Банєва І., Піюренко І. Ризик-менеджмент в організації діяльності готельно-ресторанного бізнесу. *Development Service Industry Management*, 2024. (2), С. 56–64. DOI: [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*, (1), 5-17. DOI: <https://doi.org/10.36477/tourismhospsee-1-1>.
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. DOI: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(6\).2022.1](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(6).2022.1).
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. DOI : <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2023-6-93-99>.
8. Круковська, О. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*, 2024. (1 (11)), С. 11-15. DOI: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.1\(11\).2024.2](https://doi.org/10.32782/2708-4949.1(11).2024.2).
9. Кушнірук В., Величко О., Коваль О. Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*, 2023. (47). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-65>.
10. Павлюк С. І. Організація бізнес-процесів у готельно-ресторанному бізнесі. *Modern Economics*. 2023. № 38(2023). С. 117-124. DOI : [https://doi.org/10.31521/modecon.V38\(2023\)-18](https://doi.org/10.31521/modecon.V38(2023)-18).
11. Паска М., Графська О., Кулик О. Індустрія туризму у структурі національної економіки: інституційні аспекти та концептуальні основи. *Економіка та суспільство*, 2024. (62). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-62-76>.
12. Пузирьова П. В. Розвиток стратегічного партнерства на основі створення інноваційної бізнес-моделі повоєнного розвитку туризму в Україні. *Актуальні проблеми економіки*. 2022. № 8 (254). С. 39-48.
13. Русавська, В. (2025). Удосконалення системи управління якістю продукції та послуг в закладах ресторанного бізнесу на основі міжнародних принципів управління якістю. *Економіка та суспільство*, 2025. (71). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-91>.
14. Середа Н., Піюренко І. Інноваційна діяльність в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*, 2023. (55). URL : <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-55-58>.
15. Стадницька Ю., Чвартковська А. Чинники розвитку готельно-ресторанного бізнесу в деокупованих регіонах. *Економіка та суспільство*, (2025. 75). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-75-26>.
16. 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. DOI: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.1\(11\).2024.8](https://doi.org/10.32782/2708-4949.1(11).2024.8)

Інформаційні ресурси

1. Академія NTO.UA. URL: <https://academy.nto.ua/certification.html>
2. ГО «Асоціація готелів та курортів України» (UHRA). URL :

<https://business.dii.gov.ua/entrepreneur-handbook/item/asociaciya-goteliv-ta-kurortiv-ukrayini->

3. ГО «Асоціація індустрії гостинності. URL: <https://aigu.com.ua/>.

4. Державна агенція розвитку туризму. URL : <http://www.tourism.gov.ua>.

5. Державна служба статистики України. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua>.

6. Український ринок HORECA: основні показники, проблеми та тенденції розвитку.
URL : <https://horecaua.com/>.

7. Hotel Industry: Everything You Need to Know About Hotels! URL :
<https://www.revfine.com/hotel-industry/>.