ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра фінансів, економічних досліджень і туризму

ЗАТВЕРДЖЕНО КАФЕДРОЮ
Завідувач кафедри

_____ Олексій ЗОРЯ

(протокол «01» вересня 2026 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

2026-2027 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 2026 року _____ Алла РУДИЧ

Погоджено гарантом освітньої програми «Туризм»

«01» вересня 2026 року _____ Юрій ТЮТЮННИК

Схвалено радою з якості вищої освіти спеціальності «Туризм та рекреація»
протокол від 01 вересня 2026 р. № 1

Голова ради з якості вищої освіти спеціальності _____ Олена ЄГОРОВА

©ПДАУ 2026 рік

1. Опис навчальної дисципліни

Елементи характеристики	Денна форма здобуття освіти
Загальна кількість годин	180
Кількість кредитів	6,0
Місце в індивідуальному навчальному плані здобувача вищої освіти (обов'язкова чи вибіркова)	обов'язкова
Рік навчання (шифр курсу)	3 (242ТР_бд_2024)
Семестр	5
Лекції (годин)	32
Практичні (годин)	28
Самостійна робота (годин)	120
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 національних стандартів; формування компетентностей у сфері діяльності готельно-ресторанної індустрії.

3. Передумови для вивчення навчальної дисципліни

Перелік дисциплін, які передують вивченню: Безпека життєдіяльності та основи охорони праці в сфері обслуговування, Інформаційні системи, технології та безпека в закладах сфери обслуговування Правове регулювання діяльності закладів сфери обслуговування, Економіка та фінанси закладів сфери обслуговування.

4. Компетентності

Загальні:

ЗК3. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.

Фахові:

ФК4. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління.

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

ФК14. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.

5. Програмні результати навчання:

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.

ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

Співвідношення програмних результатів навчання із очікуваними результатами навчання

Програмний результат навчання *(визначений освітньою програмою)*	Очікувані результати навчання навчальної дисципліни
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 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.	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
	Організовувати 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.	Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

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. Поняття та структура індустрії гостинності. Роль готельного та ресторанного господарства у туризмі. Еволюція розвитку, історичні етапи та сутність послуг готельно-ресторанної справи. Організація виробництва послуг та їх роль в сучасній економіці. Розвиток світового готельного господарства. Сучасні тенденції розвитку сфери гостинності. Взаємозв'язок туризму, готельного і ресторанного бізнесу.

Тема 2. Класифікація та типізація готелів і закладів колективного розміщення. Поняття засобів розміщення. Класифікація готелів та інших засобів розміщення. Категоризація готелів. Типи номерів та їх характеристика. Основні вимоги до матеріально-технічної бази. 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. Організаційна структура готелю. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Організація приміщень житлової групи. Структура номерного фонду. Види номерів і вимоги до їх оснащення. Прибирання номерів і громадських приміщень. Основні та додаткові послуги. Організація housekeeping. Контроль якості обслуговування. 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. Етапи готельного обслуговування: бронювання, зустріч, реєстрація, розміщення, проживання, додаткові послуги, виїзд. Організація приймання та розміщення гостей. Обслуговування VIP-гостей. Робота зі зверненнями та скаргами. 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. Сутність та особливості організації праці в готельному господарстві. Режими та графіки роботи, поділ і кооперація праці, нормування праці, визначення потреби в персоналі. Умови праці, мотивація та підвищення ефективності роботи персоналу готелю. Організація робочих місць, професійні вимоги, мотивація, продуктивність праці, цифровізація та сучасні технології організації праці. Раціональна організація праці робітників підприємств готельного господарства. Нормування праці на підприємствах готельного господарства.

Тема 6. Організація діяльності та структура управління закладами харчування. Поняття та класифікація закладів ресторанного господарства. Класифікація закладів ресторанного господарства: ресторан, кафе, бар, їдальня, спеціалізовані заклади. Організаційна структура ресторанного підприємства. Виробничі та торговельні приміщення; концепція та формат закладу. Види сервісу, що використовуються для обслуговування гостей. Оперативне управління технологічними процесами в ресторанах.

Тема 7. Технологія та організація процесів обслуговування. Культура обслуговування. Форми та методи обслуговування споживачів. Організація підготовки залу. Сервірування столу. Зустріч і розміщення гостей. Приймання замовлення, подавання страв і напоїв, розрахунок із гостем. Особливості обслуговування груп туристів. 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. Організація харчування туристів у готелях. Сніданки: Continental, English, American, buffet. Умови харчування BB, HB, FB, AI. Банкетне та кейтерингове обслуговування. Обслуговування туристичних груп. Особливості спеціального харчування. Етика та культура обслуговування. Управління конфліктами. Оцінювання якості та задоволеності гостей. Формування лояльності клієнтів.

Тема 8. Кадрове забезпечення закладів ресторанного господарства. Організація праці персоналу. 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. Професійні та комунікативні компетентності працівників. Корпоративна культура.

Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин			
	денна форма здобуття освіти 242ТР_бд_2024			
	усього	у тому числі		
		л	п	с. р.
Тема 1. Еволюція розвитку та сутність послуг готельно-ресторанної справи.	16	2	2	12
Тема 2. Класифікація та типізація готелів і закладів колективного розміщення.	24	4	4	16
Тема 3. Організація приміщень у готельних закладах. Архітектура та інтер'єр готелю.	26	6	4	16
Тема 4. Послуги готельного підприємства. Технологія обслуговування у готелі.	26	6	4	16
Тема 5. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства.	24	4	4	16
Тема 6. Організація діяльності та структура управління закладами харчування.	22	4	4	14
Тема 7. Технологія та організація процесів обслуговування. Культура обслуговування.	24	4	4	16
Тема 8. Кадрове забезпечення закладів ресторанного господарства.	18	2	2	14
Усього годин	**180**	**32**	**28**	**120**

8. Теми семінарських занять

Не передбачено навчальним планом.

Теми практичних занять

Назва теми	Кількість годин
	денна форма здобуття освіти 242ТР_бд_2024
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_2024
Тема 1. Еволюція розвитку та сутність послуг готельно-ресторанної справи.	12
Тема 2. Класифікація та типізація готелів і закладів колективного розміщення.	16
Тема 3. Організація приміщень у готельних закладах. Архітектура та інтер'єр готелю.	16
Тема 4. Послуги готельного підприємства. Технологія обслуговування у готелі.	16
Тема 5. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства.	16
Тема 6. Організація діяльності та структура управління закладами харчування.	14
Тема 7. Технологія та організація процесів обслуговування. Культура обслуговування.	16
Тема 8. Кадрове забезпечення закладів ресторанного господарства.	14
Разом	**120**

10. Індивідуальні завдання

Індивідуальна робота здобувачів вищої освіти направлена на закріплення теоретичного матеріалу та практичних навичок в розрізі тем передбачених робочою програмою. Реалізація даного напряму 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 мультимедійними презентаціями, які виконується в межах самостійної роботи.

11. Оцінювання результатів навчання

Програмні результати навчання	Форми контролю програмних результатів навчання
ПР6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.	Виконання завдань на практичних заняттях. Аудиторна контрольна робота. Виконання завдань самостійної роботи (мультимедійні презентації, глосарій). Екзамен.
ПР9. Організовувати 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.	

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-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 підприєм-ства. Технологія обслуговування у готелі.	6 (2×3)			2		8
Тема 5. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства.	6 (2×3)		7	2		15
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, 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 організації готельно-ресторанної справи та вмінь використовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; використовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг, що свідчить про відмінний рівень розуміння виконання професійних завдань та вміння застосовувати отримані програмні результати в професійних ситуаціях.

2	Здобувач вищої освіти отримує у випадку наявних методичних неточностей або узагальнень організації готельно-ресторанної справи, що свідчить про добрий рівень знань та вмінь використовувати на практиці принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; використання навичок продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг. Це свідчить про добрий рівень 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 даної дисципліни.
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 організації готельно-ресторанної справи. Показано високий рівень знань та вмінь використання у практичній діяльності принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; використовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг, що свідчить про високий рівень розуміння поставлених професійних завдань та вміння застосовувати отримані компетенції та програмні результати в професійних ситуаціях.
5-6	Завдання в цілому виконано успішно. Теоретичні питання і ситуаційні завдання пояснені правильно або з незначними неточностями, допущені незначні помилки організації готельно-ресторанної справи. Проявлений належний рівень теоретичної підготовки та розуміння 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, що демонструє добрий рівень набутих компетенцій і програмних результатів та вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях.
3-4	Виявлені труднощі в практичному застосуванні питань теорії, допущені помилки у поясненнях та/або висновках. Показаний задовільний рівень знань та вмінь організації готельно-ресторанної справи, використання принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних

Кількість балів	Критерії оцінювання
	інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; використовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг, така ситуація демонструє задовільну оцінку отриманих компетенцій та програмних результатів і вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях в межах даної дисципліни.
1-2	Допущені принципові помилки теоретичного і методичного характеру. Висновки та пояснення відсутні. Проявлений незадовільний рівень розуміння принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; використовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг, 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 організації готельно-ресторанної справи, використання принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; використання навичок продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг, що свідчить про високий рівень розуміння поставлених професійних завдань та вміння застосовувати отримані компетенції та програмні результати в професійних ситуаціях.
4-5	Здобувач вищої освіти отримує у випадку позитивного захисту презентаційної роботи, в якій присутні незначні недоліки в оформленні роботи, що свідчить про добрий рівень отриманих навичок самостійної підготовки презентаційної роботи, правильність інтерпретації визначень та ситуацій організації готельно-ресторанної справи. Показано добрий рівень теоретичних знань та вміння використання принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; використовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг, що свідчить про добрий рівень розуміння поставлених професійних завдань та вміння застосування отриманих компетенцій та програмних результатів в професійних ситуаціях в межах даної дисципліни.

2-3	Здобувач вищої освіти демонструє, у випадку задовільного захисту презентації, неповні відповіді на питання, помилки або не розуміння визначень і категорій організації готельно-ресторанної справи. Така ситуація свідчить про задовільний (посередній) рівень теоретичних знань та вміння використання принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; використовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг. 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 презентаційної роботи вимогам за змістом і оформленням або відсутності належно оформленої презентації.

Глосарій

Кількість балів	Критерії оцінювання
2	Наявний теоретичний матеріал, що повністю розкриває сутність категорій готельно-ресторанної індустрії. Матеріал поданий з виділенням і систематизацією головного, розкриттям сутності предмета. Законспектовані питання організації готельно-ресторанної справи свідчать про високий рівень розуміння базових категорій, знань теоретичної підготовки та правильна інтерпретація визначень. Показано високий рівень знань принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; використовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг, що свідчить про високий рівень розуміння поставлених професійних завдань та вміння застосовувати отримані компетенції та програмні результати в професійних ситуаціях.
1	Наявний глосарій, розкриває основні питання тем дисципліни. Законспектовано не менш ніж 45 % матеріалу, при цьому розкрита сутність поставлених питань. Зміст матеріалу організації готельно-ресторанної справи вказує на розуміння і використання базових понять принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; використовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг, що свідчить про високий рівень розуміння поставлених професійних завдань та вміння застосовувати отримані компетенції та програмні результати в професійних ситуаціях.
0	Розкрито зміст менше ніж 20 % матеріалу, що не дозволяє 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.

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 базових понять організації готельно-ресторанної справи свідчать про високий рівень розуміння теоретичної підготовки та правильна інтерпретація визначень. Показано високий рівень знань принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; використовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг, що свідчить про високий рівень розуміння поставлених професійних завдань та вміння застосовувати отримані компетенції та програмні результати в професійних ситуаціях.
2	Показані знання організації готельно-ресторанної справи, свідчать про добрий рівень розуміння базових категорій, знань теоретичної підготовки та правильну інтерпретацію визначень. Показано високий рівень знань принципів і методів організації та технології обслуговування туристів; організації процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; використовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг, що свідчить про добрий рівень розуміння поставлених професійних завдань та вміння застосовувати отримані компетенції та програмні результати в професійних ситуаціях.
1	Показані задовільні 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, компетенцій та програмних результатів.
0	Відсутність знань основного матеріалу курсу. Здобувач вищої освіти не проявив оволодіння програмними результатами навчання.
Для завдання 4 (завдання-ситуація)	
10-11	Розрахунки виконані без помилок. Проявлений високий рівень знань організації готельно-ресторанної справи, вміння використовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; використовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг, що свідчить про відмінний рівень розуміння виконання професійних завдань та вміння застосовувати отримані програмні результати в професійних ситуаціях.
8-9	Завдання в цілому виконано успішно. Розрахунки виконані правильно або з мають місце незначні помилки, у висновках допущені неточності або узагальнення. Показаний добрий рівень знань організації готельно-ресторанної справи та вмінь використовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; використовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг, що свідчить про умовно відмінний рівень розуміння виконання професійних завдань та вміння застосовувати отримані програмні результати в професійних ситуаціях.

Кількість балів	Критерії оцінювання
6-7	Виявлені неточності в практичному виконанні ситуаційного завдання. Допущені неточності у розрахунках та узагальнення висновках. Проявлений добрий рівень вміння аналізувати та правильно інтерпретувати отриману інформацію. Показаний достатній рівень практичного розуміння організації готельно-ресторанної справи та вмінь використовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; використовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг, що свідчить про добрий рівень розуміння і виконання професійних завдань та вміння застосовувати отримані програмні результати в професійних ситуаціях.
4-5	Виявлені труднощі в практичному обґрунтуванні питань-ситуацій. Допущені принципові помилки у висновках, проявлений достатній рівень вміння аналізувати та правильно інтерпретувати отриману інформацію. Показаний посередній рівень вміння застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організацію процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; застосування навичок продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг, що демонструє посередню оцінку програмних результатів, вміння застосовувати їх в професійних ситуаціях.
2-3	Виявлені труднощі в практичному застосуванні питань-ситуацій. Допущені принципові помилки висновках методичного характеру. Проявлений задовільний рівень вміння застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; процес обслуговування споживачів туристичних послуг, дотримання стандартів якості і норм безпеки; не проявлені навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг, що демонструє задовільну оцінку програмних результатів.
0-1	Допущені принципові помилки у завданнях-ситуаціях, проявлений незадовільний рівень розуміння принципів та методів теорії професійних завдань, та вміння застосовувати програмні результати в різних професійних ситуаціях. Це не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів / відсутність виконаного завдання.
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 (проєктор, 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 перескладання:

Виконання вправ на практичних заняттях здійснюється під час проведення практичних занять, завдання самостійної роботи виконуються протягом вивчення відповідної теми. Здобувачі вищої освіти, які пропустили заняття, виконують усі передбачені робочою програмою види робіт відповідно до погодженого з викладачем індивідуального графіка. Перескладання робіт відбувається відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Полтавському державному аграрному університеті та інших нормативних документів. Ліквідація здобувачем підсумкової академічної заборгованості з навчальної дисципліни здійснюється згідно з графіком ліквідації підсумкової академічної заборгованості.

Академічна доброчесність:

Здобувачі вищої освіти повинні дотримуватися Кодексу академічної доброчесності Полтавського державного аграрного університету та інших нормативних документів, наведених на сторінці Академічна доброчесність ПДАУ. Дотримання академічної доброчесності здобувачами вищої освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (особами з особливими освітніми потребами з урахуванням індивідуальних потреб і можливостей); посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про використані методики досліджень і джерела інформації, результати власної навчальної та наукової діяльності. Письмові роботи перевіряються на наявність текстових запозичень відповідно до Порядку перевірки академічних текстів на наявність текстових запозичень у Полтавському державному аграрному університеті.

Використання будь-яких електронних пристроїв та комп'ютерної техніки під час занять дозволяється лише з дозволу викладача.

Використання інструментів штучного інтелекту (ШІ):

Використання інструментів штучного інтелекту (ШІ) здобувачами вищої освіти під час вивчення дисципліни здійснюється відповідно до принципів академічної доброчесності та Правил використання систем штучного інтелекту в освітньому процесі Полтавського державного аграрного університету. Для виконання практичних завдань та завдань самостійної роботи застосовується режим Б «ШІ використовується обмежено». Дозволяється використання систем штучного інтелекту (ChatGPT, Gemini тощо) для пошуку та систематизації інформації і джерел, перекладу іншомовних матеріалів, перевірки граматики та орфографії власного тексту, формування структури (плану) роботи, а також підготовки допоміжних ілюстративних матеріалів і презентацій.

У разі використання систем штучного інтелекту в межах режиму Б здобувач вищої освіти зобов'язаний розкрити факт їх використання із зазначенням назви ШІ-системи та мети її застосування, критично перевірити отриману інформацію та достовірність використаних джерел. Здобувач несе відповідальність за зміст, достовірність і результати поданої роботи. Під час заходів поточного і підсумкового контролю (тестування, підсумкова контрольна робота, екзамен) застосовується режим А «ШІ не використовується». Порушення встановленого режиму використання систем ШІ розглядається відповідно до вимог академічної доброчесності та нормативних документів Університету.

Відвідування занять.

Відповідно до Положення про організацію освітнього процесу у Полтавському державному аграрному університеті відвідування здобувачами вищої освіти всіх видів навчальних занять є обов'язковим. Здобувачі вищої освіти зобов'язані бути присутніми на заняттях і не пропускати їх без поважної причини (лікарняний, вагітність і пологи тощо). Відповідно до Положення про організацію освітнього процесу з використанням технологій дистанційного навчання у Полтавському державному аграрному університеті в умовах, коли можливості фізичного відвідування університету здобувачами вищої освіти, науково-

педагогічними працівниками обмежені або відсутні з причин непереборної сили, організація освітнього процесу може здійснюватися з використанням технологій дистанційного навчання. Відповідно до Положення про навчання здобувачів вищої освіти за індивідуальним графіком в Полтавському державному аграрному університеті за наявності поважної причини здобувач вищої освіти може отримати індивідуальний графік навчання, що передбачає можливість вибіркового відвідування занять та самостійного опрацювання здобувачем до 0,5 частини від загального обсягу матеріалу навчальних програм з відповідних навчальних дисциплін.

Зарахування результатів неформальної / інформальної освіти

Здобувачі вищої освіти мають право на визнання результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті відповідно до Положення про порядок визнання результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті здобувачами вищої освіти Полтавського державного аграрного університету. Рекомендовані курси наведені у списку рекомендованих джерел інформації.

Оскарження результатів оцінювання.

Процедура оскарження результатів оцінювання регламентована Положенням про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Полтавському державному аграрному університеті

Супровід здобувачів вищої освіти з особливими освітніми потребами.

Забезпечення навчально-організаційного, психолого-педагогічного та соціального супроводу здобувачів вищої освіти з особливими освітніми потребами здійснюється відповідно до Положення про організацію освітнього процесу у Полтавському державному аграрному університеті та Порядку супроводу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення під час надання освітніх послуг у Полтавському державному аграрному університеті.

Політика і процедури врегулювання конфліктних ситуацій.

Політика і процедури врегулювання конфліктних ситуацій, що виникають на підґрунті дискримінації, булінгу тощо, регламентуються Положенням про протидію дискримінації, сексуальним домаганням та підтримку рівності у Полтавському державному аграрному університеті та Положенням щодо протидії булінгу (цькуванню) у Полтавському державному аграрному університеті.

14. Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. Александрова С.А., Оболенцева Л.В., Світлична В.Ю. 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. Арпуль О. В., Абрамова О. Г., Мірошник Ю. А., Собін О. В. Готельна справа: навчальний посібник**.** Київ: Кондор, 2024. 300 с.

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

4. 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. Боднарук, О.А. Пусікова,Є.Г. Клєвцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг : Вид. ДонНУЕТ, 2022. 250 с.

5. Джинджоян В.В., Тесленко Т.В., Горб К.М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності : навч. посібн. Дніпро: ДГУ. 2023. 348 с.

6. Ковешніков В.С.Матвієнко А.Т. Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Видавництво Ліра-К, 2021. 564 с.

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

8. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посібн. 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). URL : https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-38-22.

2. 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).

3. 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://doi.org/10.36477/tourismhospcee-1-1.

4. Гузар У. Теоретико-методологічні засади розвитку індустрії гостинності. Економіка та суспільство, 2024. (59). URL : https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3475/3403.

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://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. URL : file:///C:/Users/USER/Downloads/327-134-PB%20(2).pdf.

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. 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. URL : 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). URL : https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-65.

10. Мальська М. П., Філь М. І., Пандяк І. Г., Гастрономічний туризм : навч. посібн. Київ : Каравелла, 2021. 304 с. URL : https://geography.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/11/hastronomichnyy-turyzm.pdf.

11. 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.

12. Паска М., Графська О., Кулик О. Індустрія туризму у структурі національної економіки: інституційні аспекти та концептуальні основи. *Економіка та суспільство*, 2024. (62). URL : https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-62-76.

13. 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.

14. Рудич А. І., Тютюнник Ю. М., Япринець Т. С. Сучасні тенденції розвитку та екстраполяція показників готельно-ресторанної індустрії України. *Еконо-міка та суспільство.* 2025. № 80. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-80-184.

15. Русавська, В. Удосконалення системи управління якістю продукції та послуг в закладах ресторанного бізнесу на основі міжнародних принципів управління якістю. *Економіка та суспільство*, 2025. (71). URL : https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-91.

16. Семенюк Л. Л., Рудич А. І., Бірюкова О. В. Роль гастрономічного туризму у сталому розвитку готельно-ресторанної справи та підвищенні привабливості регіонів України. *Економіка та суспільство*. 2025. № 75. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-75-56.

17. 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.

18. Стадницька Ю., Чвартковська А. Чинники розвитку готельно-ресторанного бізнесу в деокупованих регіонах. *Економіка та суспільство*. 2025. (75). URL : https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-75-26.

19. 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://doi.org/10.32782/2708-4949.1(11).2024.8.

20. Chip L**.**, **Rudych A**. Financial stability of tourism enterprises in the context of post-crisis recovery and adaptive mechanisms of economic development. *Social Development: Economic and Legal Issues.* 2025. № 12. DOI: https://doi.org/10.70651/3083-6018/2025.12.02.

Інформаційні ресурси

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

2. Академія NTO.UA. URL: https://academy.nto.ua/certification.html

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

4. ГО «Асоціація готелів та курортів України» (UHRA). URL : https://business.diia.gov.ua/entrepreneur-handbook/item/asociaciya-goteliv-ta-kurortiv-ukrayini-4.

5. Державна агенція розвитку туризму. URL : http://www.tourism.gov.ua.

6. Державна служба статистики України. URL : http://www.ukrstat.gov.ua.

7. Туристична статистика України: офіційний сайт ДАРТ. URL: https://www.tourism.gov.ua/blog/u-2024-roci-do-derzhbyudzhetu-vid-turistichnoyi-galuzi-vzhe-nadiyshlo-616-mln-grn.

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