

СИЛАБУС навчальної дисципліни «Організація готельної та ресторанної справи»

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ

Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Код і найменування спеціальності	242 Туризм і рекреація
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 – 6,0. Загальна кількість годин – 180, із яких: лекцій – 32 год., практичних занять – 28 год. Форма семестрового контролю – екзамен.
Мова (-и) викладання	Державна
Навчально-науковий інститут / факультет, кафедра	Обліку та фінансів Фінансів, економічних досліджень і туризму
Контактні дані розробника (-ів)	Рудич Алла Іванівна, кандидат економічних наук, доцент, професор кафедри фінансів, економічних досліджень і туризму email: alla.rudych@pdau.edu.ua телефон: +38 093 967 61 77 сторінка викладача: 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	БЖД 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.
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.

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.
РОЛЬ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ У ФОРМУВАННІ СОЦІАЛЬНИХ НАВИЧОК (SOFT SKILLS)	
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	
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.	
ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	
Тема 1. Еволюція розвитку та сутність послуг готельно-ресторанної справи. Тема 2. Класифікація та типізація готелів і закладів колективного розміщення. Тема 3. Організація приміщень у готельних закладах. Архітектура та інтер'єр готелю. Тема 4. Послуги готельного підприємства. Технологія обслуговування у готелі. Тема 5. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства. Тема 6. Організація діяльності та структура управління закладами харчування. Тема 7. Технологія та організація процесів обслуговування. Культура обслуговування. Тема 8. Кадрове забезпечення закладів ресторанного господарства.	
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).	
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 перекладання	Практичні завдання виконуються і оцінюються під час проведення практичних занять; завдання самостійної роботи виконуються відповідно до переліку завдань протягом вивчення відповідної дисципліни; перекладання видів робіт відбувається відповідно до діючих нормативних документів.
- щодо академічної доброчесності	Здобувач вищої освіти повинен дотримуватись Кодексу академічної доброчесності та Кодексу про етику викладача та здобувача вищої освіти 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, використанні 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 готельної та ресторанної справи».
- щодо 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/ін-формальної освіти наведені на сторінці НЕФОРМАЛЬНА / ІНФОРМАЛЬНА ОСВІТА ПДАУ: https://www.pdau.edu.ua/content/neformalna-osvita-4

- щодо 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/polozhennyaaproocinyuvannyazdobuvachiv2025.pdf.
РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ	
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. URL : https://eprints.kname.edu.ua/61773/1/%D0%90%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%2C%20%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%87.%20%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1.%2C%20pdf.pdf. 2. 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. URL : https://knushop.com.ua/image/catalog/lira20230617/pdf/12631.pdf?srsId=AfmBOorKHt_57FT9YILV_jyGvybNzPa64qLBzzvaNL2v5dkkqytIItgM. 3. Джинджоян В.В., Тесленко Т.В., Горб К.М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності : навч. посібник. Дніпро: ДГУ. 2023. 348 с. URL : https://caravela.com.ua/index.php?route=product/product&product_id=338. 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. Горайнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарук, О.А. Пусікова,Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг : Вид. ДонНУЕТ, 2022. 250с. URL : ISBN978-966-385-379-6. 7. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб. За заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. 484 с. URL : https://geography.lnu.edu.ua/wpcontent/uploads/2021/11/Orhanizatsiia-hotelno-restorannoi-spravy-book2020.pdf.	
Допоміжні	
1. Баженова С., Пологовська Ю., Канцур І. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення. <i>Економіка та суспільство</i>, 2022. (38). URL : https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-38-22. 2. Гузар У. Теоретико-методологічні засади розвитку індустрії гостинності. <i>Економіка та суспільство</i>, 2024. (59). URL : https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-112. 3. Банева І., Піюренко І. Ризик-менеджмент в організації діяльності готельно-ресторанного бізнесу. <i>Development Service Industry Management</i>, 2024. (2), С. 56–64. URL : 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. <i>Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі</i>, (1), 5-17. URL : https://doi.org/10.36477/tourismhospsee-1-1. 5. Івашина Л., Бишовець Л. Воєнний стан: особливості організації готельно-ресторанного бізнесу на Черкащині. <i>Інновації та технології в сфері послуг і харчування</i>, 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 <i>Актуальні проблеми розвитку економіки регіону: науковий журнал. Івано-Франківськ</i> : 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. 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. URL : [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). URL : <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). URL : <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. URL : https://stud.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/23944/1/%D0%90%D0%9F%D0%95_08_2022_Puzyrova.pdf.

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). URL : <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. 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](https://doi.org/10.32782/2708-4949.1(11).2024.8).

16. 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>.

Реквізити затвердження

Затверджено на засіданні кафедри фінансів, економічних досліджень і туризму, протокол від 01 вересня 2025 р. № 1

Додаток до силябусу

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

Назва теми	Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти					Разом
	виконання завдань на практичних заняттях	аудиторна контрольна робота	виконання завдань самостійної роботи		екзамен	
Тема 1. Еволюція розвитку та сутність послуг готельно-ресторанної справи	3		7	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)			2		15
Тема 5. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства.	6 (2×3)		7	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			2		12
Аудиторна контрольна робота	—	8	—	—	—	8
Екзамен	—	—	—	—	20	20
Разом	42	8	14	16	20	100

*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 ситуативного 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

Кількість балів	Критерії оцінювання
	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 технологій 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 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 технологій 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 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.
2	Показані достатні розуміння і використання на практиці базових понять базових понять з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності

Кількість балів	Критерії оцінювання
	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.
1	Показані незадовільні знання та розуміння і використання на практиці базових понять, організації готельно-ресторанного господарства та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг. Показано низький рівень розуміння принципів та методів теорії професійних завдань.
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, 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.

Кількість балів	Критерії оцінювання
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 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