

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету управління,
адміністрування та туризму

Євгеній РУДНІЧЕНКО

Підпис

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

01 09 2025 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Організація готельно-ресторанних послуг

Назва дисципліни

Галузь знань – 24 Сфера обслуговування

Спеціальність – 242 Туризм і рекреація

Рівень вищої освіти – Перший (бакалаврський)

Освітньо-професійна програма – Туризм

Обсяг дисципліни – 6 кредитів ЄКТС, **Шифр дисципліни** – ОПП4

Мова навчання – українська

Статус дисципліни: обов'язкова (професійної підготовки)

Факультет – Управління, адміністрування та туризму

Кафедра – Туризму та готельно-ресторанної справи

Форма здобуття освіти	Курс	Семестр	Загальний обсяг		Кількість годин						Курсовий проєкт*	Курсова робота	Форма семестрового контролю	
					Аудиторні заняття					Самостійна робота, у т.ч. ІРС			Залік	Іспит
			Кредити ЄКТС	Години	Разом	Лекції	Лабораторії роботи	Практичні заняття	Семінарські заняття					
Д	2	3	6	180	66	32	-	34	-	114	-	-	-	+

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми «Туризм» за спеціальністю 242 Туризм і рекреація

Робоча програма складена

Підпис(и) автора(ів)

канд. екон. наук, доц. **Лілія ГРИЗОВСЬКА**
Науковий ступінь, учене звання, Ім'я, ПРІЗВИЩЕ автора(ів)

Підпис(и) автора(ів)

старший викладач **Оксана ГРИНДІЙ**
Науковий ступінь, учене звання, Ім'я, ПРІЗВИЩЕ автора(ів)

Схвалена на засіданні кафедри

Туризму та готельно-ресторанної справи

Протокол від

01.09.2025

№ 1.

Зав. кафедри

Підпис

Ігор ЖУРБА
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Робоча програма розглянута та схвалена вченою радою факультету управління, адміністрування та туризму, протокол № 1 від 01.09.2025.

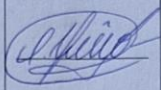
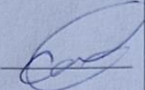
Голова вченої ради факультету

Підпис

Євгеній РУДНІЧЕНКО
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Хмельницький 2025

2 ЛИСТ ПОГОДЖЕННЯ

Посада	Назва факультету	Підпис	Ініціали, прізвище
Завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, докт. екон. наук, професор	Факультет управління, адміністрування та туризму		Ігор ЖУРБА
Гарант освітньо-професійної програми, канд. екон. наук, доц.	Факультет управління, адміністрування та туризму		Людмила ГРИГОР'ЄВА
Декан	Факультет управління, адміністрування та туризму		Євгеній РУДНІЧЕНКО

3 Пояснювальна записка

Дисципліна «Організація готельно-ресторанних послуг» є обов'язковою дисципліною професійної підготовки, яка займає провідне місце у підготовці здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за освітньо-професійною програмою «Туризм» в межах спеціальності 242 «Туризм і рекреація».

Пререквізити – ОЗП.06 Туристично-рекреаційна географія країн світу, ОЗП.07 Комунікативний менеджмент, ОПП.02 Туристичне країнознавство, ОПП.01 Основи туризмознавства.

Кореквізити – ОПП.07 Менеджмент туристичної та рекреаційної діяльності, ОПП.08 Діловодство в туризмі, ОПП.14 Туроперейтинг, ОПП.13 Маркетинг туризму і реклама, ОПП.12 Організація туристичної діяльності в Україні.

Відповідно до освітньої програми дисципліна має забезпечити:

- **компетентності:** ЗК 03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо. ЗК 04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу. ЗК 05. Прагнення до збереження навколишнього середовища. ЗК 06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. ЗК 07. Здатність працювати в міжнародному контексті. ЗК 09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми. ЗК 10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно. ФК 01. Знання та розуміння предметної області та специфіки професійної діяльності. ФК 02. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ФК 03. Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій. ФК 04. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління. ФК 05. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів. ФК 08. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем ФК10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал. ФК 12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу. ФК 13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації. ФК 14. 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:** ПРН4. Пояснювати особливості організації рекреаційно-туристичного простору. ПРН5. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території. ПРН9. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. ПРН12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг. ПРН13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей. ПРН16. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості. ПРН19. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань. ПРН20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання. ПРН21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

Метою дисципліни є формування теоретичних знань і практичних навичок з організації якісного обслуговування туристів у закладах гостинності, зокрема в готелях і ресторанах, відповідно до міжнародних стандартів сервісу та сучасних тенденцій індустрії туризму.

Предмет дисципліни. Форми, послідовність та закономірності розвитку господарської діяльності підприємств готельного та ресторанного типу.

Завдання дисципліни набуття компетентностей на основі засвоєння теоретичних положень та отримання необхідних практичних навичок, ознайомлення здобувачів з

основами організації роботи готельно-ресторанних закладів у сфері туризму, вивчення сучасних стандартів обслуговування туристів у готелях і ресторанах.

Результати навчання. Здобувач, який успішно завершив вивчення дисципліни, повинен *знати* сутність та види готельних послуг; види та форми готельних підприємств та особливості їх діяльності; *розрізняти і характеризувати* фактори, що впливають на функціонування готельних господарств; *виявляти* елементи створення функціонального, екологічного, естетичного комфорту; нормативно-правової бази регулювання готельної індустрії; особливості організації заходів у закладах ресторанного господарства із розміщенням гостей за столом, без розміщення гостей за столом, за межами; *пояснювати* характеристику різних типів закладів ресторанного господарства; оснащення закладів ресторанного господарства; *обґрунтовувати* особливості обслуговування в закладах ресторанного господарства при готельно-туристичних комплексах, а також *вміти систематизувати* інформацію стосовно місце-знаходження, основного призначення, рівня обслуговування, обслуговуючого персоналу, місткості готелю; *проводити* порівняльний аналіз послуг, що надаються готельними підприємствами України різного типу; *оцінювати* рівень гостинності і комфорту готелів; *складати* анкети для виявлення рівня задоволення мешканців готелю; *застосовувати* різні форми обслуговування під час презентацій, свят; *виконувати* техніку попередньої сервіровки столів; виконувати техніку обслуговування споживачів у ресторані; виконувати техніку обслуговування гостей у номерах готелю; виконувати техніку обслуговування споживачів на бенкетах різних видів.

4 Структура залікових кредитів дисципліни

№	Назва розділу (теми)	Кількість годин, відведених на:		
		Денна форма		
		лекції	практичні	СРС
		3 семестр		
1	Особливості індустрії гостинності	2	2	7
2	Типізація підприємств готельного господарства	2	2	7
3	Основні вимоги до категорій та засобів розміщення	2	2	8
4	Нормативно-правове регулювання готельної індустрії	2	2	7
5	Міжнародні скорочення та позначення в готельному бізнесі	2	2	7
6	Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування	2	2	7
7	Сучасні системи бронювання місць у готелях	2	2	7
8	Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	3	3	7
9	Ресторанне господарство та його місце і індустрії гостинності	2	2	7
10	Історичний розвиток ресторанного господарства	2	2	7
11	Особливості організації та управління підприємствами ресторанного господарства	2	2	7
12	Технологічні процеси виробництва продукції ресторанного господарства	2	2	7
13	Організація та структура виробництва підприємств ресторанного господарства	2	2	7
14	Організація та технологія процесів обслуговування на підприємствах ресторанного господарства	2	2	7

15	Організація обслуговування туристів в готельно-ресторанних закладах	2	2	8
16, 17	Якість обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного господарства	2	2;2	7
Разом:		32	34	114

5 Програма навчальної дисципліни

5.1 Зміст лекційного курсу

Номер лекції	Теми лекцій, їх анотації	Кількість годин
	<i>Третій семестр</i>	
1	Тема 1. Особливості індустрії гостинності. Терміни і зміст основних понять у сфері гостинності. Становлення та розвиток готельного бізнесу. Особливості індустрії гостинності. Специфіка готельного продукту. Література [1,с.15-23; 2,с.39-41; 3,с.65-69; 4,с.9-14].	2
2	Класифікація та характеристики підприємств готельного господарства. Основи діяльності готельного господарства. Фактори, впливу на типізацію підприємств готельного господарства. Характеристика основних типів засобів розміщення. Література [1,с. 34-45; 2,с.23-36; 3,с.43-56; 4,с.34-41].	2
3	Основні вимоги до категорій та засобів розміщення готельного господарства. Класифікація засобів розміщення та загальні вимоги до них. Номерний фонд готелів. Класифікація готельних номерів. Література [1,с.45-56; 2,с.55-70; 3,с.55-129; 4,с.22-31; 5,с.56-67].	2
4	Нормативно-правове регулювання готельної індустрії. Обґрунтування нормативно-правового забезпечення готельного господарства. Закони та законодавчі акти, що регулюють готельну індустрію. Література [3,с.45-57; 4,с.78-89; 6,с.34-45; 9,с.67-80].	2
5	Міжнародні скорочення та позначення в готельному бізнесі. Типи розміщення. Типи номерів. Типи корпусів. Типи ліжка в готелі. Типи видів із вікон номера. Типи харчування. Інші позначення. Література [1,с.45-67; 2,с.78-90; 4,с.89-95; 6,с.67-74; 9,с.112-123].	2
6	Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування в готельному господарстві. Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення. Обслуговування та задоволення запитів гостей персоналом служби прийому, розміщення та обслуговування. Основні вимоги до організації прийому вітчизняних й іноземних туристів в Україні. Література [1,с.123-134; 2,с.143-165; 3,с.150-176; 6,с.56-67; 9,с.76-88].	2
7	Сучасні системи бронювання місць у готелях. Організація бронювання номерів і місць у готельному бізнесі. Значення служби бронювання та резервування у готелях. Міжнародні системи бронювання. Поява комп'ютерних систем бронювання. Розділи бронювання готельних послуг у глобальній комп'ютерній мережі Інтернет. Література [1,с. 67-87; 2,с.124-145; 3,с.136-150; 4,с.78-85; 6,с. 89-99; 9,с.112-124].	2

Номер лекції	Теми лекцій, їх анотації	Кількість годин
	<i>Третій семестр</i>	
8	Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Організація приміщень житлової групи. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства. Архітектурні рішення та інтер'єр готельних підприємств. Література [1,с.99-107; 2,с.100-117; 3,с.273-314; 4,с.78-85; 5,с.134-146; 6,с.79-87; 9,с.105-114].	2
9	Ресторанне господарство та його місце в індустрії гостинності. Місце ресторанного господарства в індустрії гостинності. Історія розвитку закладів ресторанного господарства. Виникнення перших закладів харчування. Розвиток кулінарного мистецтва. Сучасні тенденції розвитку ресторанного господарства у світі та Україні. Література [2,с.236-249; 3,с.336; 7,с.112-121; 9,с.121-129].	2
10	Історичний розвиток ресторанного господарства. Зародження ресторанного господарства. Середньовічне обслуговування та його правила. Розвиток ресторанного господарства в Новий час (XVI ст. – початок XX ст.). Історія розвитку ресторанного господарства Франції. Література [4,с.96-103; 5,с.67-75; 7,с.132-138; 9,с.106-114].	2
11	Особливості організації та управління підприємствами ресторанного господарства. Основні типи підприємств ресторанного господарства. Класифікація підприємств ресторанного господарства. Види організаційно-правових форм підприємств ресторанного господарства. Особливості послуг закладів ресторанного господарства. Література [1,с.100-115; 2,с. 238-242; 3,с.337-346; 4,с.125-129; 5,с.116-123; 6,с.112-121].	2
12	Технологічні процеси виробництва продукції ресторанного господарства. Поняття технології та технологічних процесів. Приймання продовольчої сировини і харчових продуктів. Зберігання харчових продуктів. Механічна та гідромеханічна обробка сировини. Теплова обробка напівфабрикатів і приготування готової їжі. Зберігання готової продукції. Організація споживання їжі. Принципи складання рецептур на продукцію ресторанного господарства. Загальна характеристика продукції підприємств ресторанного господарства. Готова кулінарна продукція Література [1,с.117-119; 2,с.299-313; 3,с.349-372; 5,с.118-123; 7,с.78-86].	2
13	Організація та структура виробництва підприємств ресторанного господарства. Загальні вимоги до матеріальної бази для організації обслуговування відвідувачів. Структура виробництва. Приміщення для споживачів. Обладнання і меблі для торгових приміщень. Столовий посуд, приладдя та білизна. Література [2,с.325-337; 3,с.337-398; 7,с.99-104; 9,с.107-112].	2
14	Організація та технологія процесів обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Підготовка приміщень до обслуговування відвідувачів. Організація	2

Номер лекції	Теми лекцій, їх анотації	Кількість годин
	<i>Третій семестр</i>	
	обслуговування відвідувачів: - пропозиція і подання холодних закусок; - пропозиція і подання гарячих закусок; - пропозиція і подання супів; - пропозиція і подання других страв; - пропозиція і подання алкогольних напоїв; - пропозиція і подання безалкогольних напоїв; - пропозиція і подання гарячих напоїв. Класифікація умов харчування та методів обслуговування: - Обслуговування "А ЛЯ КАРТ" (A LA CARTE); - "А ПАРТ" (A PART); - "TABNBDOM"(TABLE D'NOTE); - Шведський стіл; - Буфетне обслуговування. Види сервісу: - Французький сервіс; - Англійський сервіс (обслуговування з приставкою столика); - Американський сервіс; - Німецький сервіс. Поняття, класифікація та порядок розробки меню. Література [2,с.334-343; 3,с.347-350; 7,с.145-151; 9,с.123-132].	
15	Організація харчування туристів і види послуг у готельно-ресторанних закладах. Загальна характеристика організації послуг харчування туристів. Обслуговування туристів у закладах розміщення. Організація харчування в готельному номері. Організація харчування туристів, які подорожують з діловою метою. Організація харчування в спортивному туризмі. Організація харчування в релігійному туризмі. Організація харчування туристів у транспортних подорожах і під час транспортного обслуговування. Організація харчування туристів, які подорожують з лікувально-оздоровчою метою. Організація харчування в зеленому туризмі. Література [2,с.164-175, 218-228; 3,с.426-442; 9,с.97-103].	2
16	Якість обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Поняття якості послуг на підприємствах ресторанного господарства. Якість ресторанної продукції. Організація контролю за якістю продукції. Вимоги до закладів ресторанного господарства. Стандартизація та сертифікація. Література [2,с.359-373; 3, с.318-334; 7,с.100-109; 9,с.111-119].	2
Разом:		32

5.2 Зміст практичних занять

Перелік практичних занять для студентів денної форми здобуття освіти

№ практичного заняття	Тема практичного заняття	Кількість годин
1	Особливості індустрії гостинності. Література [1,с.15-23; 2,с.39-41; 3,с.65-69; 4,с.9-14].	2
2	Класифікація та характеристики підприємств готельного господарства. Література [1,с. 34-45; 2,с.23-36; 3,с.43-56; 4,с.34-41].	2
3	Основні вимоги до категорій та засобів розміщення готельного господарства. Література [1,с.45-56; 2,с.55-70; 3,с.55-129; 4,с.22-31; 5,с.56-67].	2
4	Нормативно-правове регулювання готельної індустрії. Література [3,с.45-57; 4,с.78-89; 6,с.34-45; 8,с.67-80; 9,с.56-	2

	63].	
5	Міжнародні скорочення та позначення в готельному бізнесі. Література [1,с.45-67; 2,с.78-90; 4,с.89-95; 6,с.67-74; 8,с.89-97; 9,с.112-123].	2
6	Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування в готельному господарстві. Література [1,с.123-134; 2,с.143-165; 3,с.150-176; 6,с.56-67; 8,с.132-145; 9,с.76-88].	2
7	Сучасні системи бронювання місць у готелях. Література [1,с. 67-87; 2,с.124-145; 3,с.136-150; 4,с.78-85; 6,с. 89-99; 8,с.143-156; 9,с.112-124].	2
8	Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Література [1,с.99-107; 2,с.100-117; 3,с.273-314; 4,с.78-85; 5,с.134-146; 6,с.79-87; 9,с.105-114].	3
9	Ресторанне господарство та його місце в індустрії гостинності. Література [2,с.236-249; 3,с.336; 7,с.112-121; 9,с.121-129].	2
10	Історичний розвиток ресторанного господарства. Література [4,с.96-103; 5,с.67-75; 7,с.132-138; 9,с.106-114].	2
11	Особливості організації та управління підприємствами ресторанного господарства. Література [1,с.100-115; 2,с. 238-242; 3,с.337-346; 4,с.125-129; 5,с.116-123; 6,с.112-121].	2
12	Технологічні процеси виробництва продукції ресторанного господарства. Література [1,с.117-119; 2,с.299-313; 3,с.349-372; 5,с.118-123; 7,с.78-86].	2
13	Організація та структура виробництва підприємств ресторанного господарства. Література [2,с.325-337; 3,с.337-398; 7,с.99-104; 9,с.107-112].	2
14	Організація та технологія процесів обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Література [2,с.334-343; 3,с.347-350; 7,с.145-151; 9,с.123-132].	2
15	Організація харчування туристів і види послуг у готельно-ресторанних закладах. Література [2,с.164-175, 218-228; 3,с.426-442; 9,с.97-103].	2
16, 17	Якість обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Література [2,с.359-373; 3, с.318-334; 7,с.100-109; 9,с.111-119].	2;2
Разом:		34

5.3 Зміст самостійної (у т.ч. індивідуальної) роботи

Самостійна робота студентів усіх форм здобуття освіти полягає у систематичному опрацюванні програмного матеріалу з відповідних джерел інформації, підготовці до практичних занять, виконанні індивідуальних завдань, тестування з теоретичного матеріалу тощо. Крім цього до послуг студентів сторінка навчальної дисципліни у Модульному середовищі для навчання, де розміщені Робоча програма дисципліни та необхідні документи з її навчально-методичного забезпечення.

Зміст самостійної роботи студентів *денної* форми здобуття освіти

№ тижня	Вид самостійної роботи	Кількість годин
1	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до практичного заняття.	7
2	Опрацювання теоретичного матеріалу, підготовка до УО, підготовка до виконання практичної роботи	7
3	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до практичного заняття	7
4	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткових джерел, виконання ДЗ, підготовка до практичного заняття	7
5	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до практичного заняття, розгляд і аналіз ситуаційних завдань	7
6	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до практичного заняття	7
7	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до практичного заняття, розгляд і аналіз ситуаційних завдань	7
8	Підготовка до практичного заняття та тестового контролю, розгляд і аналіз ситуаційних завдань	7
9	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткових джерел, результатів УО, підготовка до практичного заняття	7
10	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткової літератури, розгляд і аналіз ситуаційних завдань, підготовка до практичного заняття	7
11	Опрацювання теоретичного матеріалу, виконання ДЗ, підготовка до практичного заняття, розгляд і аналіз ситуаційних завдань	7
12	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткової літератури, аналіз ДЗ, підготовка до практичного заняття	7
13	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткової літератури, розгляд і аналіз ситуаційних завдань	6
14	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до практичного заняття	6
15	Опрацювання теоретичного матеріалу, виконання ДЗ, підготовка до практичного заняття, розгляд і аналіз ситуаційних завдань	6
16	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до практичного заняття та тестового контролю	6
17	Опрацювання теоретичного матеріалу, підготовка до іспиту	6
Разом:		114

На самостійне опрацювання студентів виносяться визначені у методичних рекомендаціях до практичних занять та самостійної роботи питання з кожної теми. Керівництво самостійною роботою та контроль за виконанням індивідуального завдання здійснюється викладачем згідно з розкладом консультацій у позаурочний час.

Вимоги до виконання індивідуального домашнього завдання (для студентів денної форми здобуття освіти) викладені в Модульному середовищі для навчання на сторінці навчальної дисципліни.

Процес навчання з дисципліни ґрунтується на використанні традиційних та сучасних технологій, зокрема: лекції (з використанням методів проблемного навчання і візуалізації); практичні заняття (бесіда, демонстрування, спостереження, з використанням кейсів, розв'язування задач, презентацій), самостійна робота (індивідуальне домашнє завдання, опрацювання теоретичного матеріалу).

Процес навчання з дисципліни ґрунтується на використанні традиційних та сучасних технологій та методів навчання, зокрема: методи навчання за джерелом передачі і сприймання інформації (словесні (пояснення, дискусія, консультування), практичні (інструктування, розв'язування ситуаційних задач), наочні (демонстрування, ілюстрування, спостереження); за логікою передачі і сприймання навчальної інформації; за рівнем самостійності пізнавальної діяльності (методи проблемного викладу, частково пошукові, дослідницькі); методи стимулювання і мотивації учіння, інтерактивні; метод аналізу конкретних ситуацій (case-study) з використанням технологій візуалізації, інформаційно-комунікаційних та технології дистанційного навчання (сервіс для проведення онлайн конференцій Zoom, Модульне середовище для навчання тощо).

7 Методи контролю

Поточний контроль здійснюється під час практичних занять, а також у дні проведення контрольних заходів, встановлених робочою програмою і графіком освітнього процесу.

При цьому використовуються такі методи поточного контролю:

- усне опитування;
- тестовий контроль теоретичного матеріалу;
- оцінювання результатів роботи на практичних заняттях (розв'язування задач, участь у обговоренні ситуацій, самостійні роботи);
- оцінювання результатів виконання індивідуального домашнього завдання.

При виведенні підсумкової семестрової оцінки враховуються результати як поточного контролю, так і підсумкового контролю, який проводиться з усього матеріалу дисципліни за білетами, попередньо розробленими і затвердженими на засіданні кафедри. Здобувач вищої освіти, який набрав з будь-якого виду навчальної роботи, суму балів нижчу за 60 відсотків від максимального балу, не допускається до семестрового контролю, поки не виконає обсяг роботи, передбачений Робочою програмою. Здобувач вищої освіти, який набрав позитивний середньозважений бал (60 відсотків і більше від максимального балу) з усіх видів поточного контролю і не склав іспит, вважається таким, який має академічну заборгованість. Ліквідація академічної заборгованості із семестрового контролю здійснюється у період екзаменаційної сесії або за графіком, встановленим деканатом відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ».

8 Політика дисципліни

Політика навчальної дисципліни загалом визначається системою вимог до здобувача вищої освіти, що передбачені чинними положеннями Університету про організацію і навчально-методичне забезпечення освітнього процесу. Зокрема, проходження інструктажу з техніки безпеки; відвідування занять з дисципліни є обов'язковим. За об'єктивних причин (підтверджених документально) теоретичне навчання за погодженням із лектором може відбуватись в індивідуальному режимі. Успішне опанування дисципліни і формування фахових компетентностей і програмних результатів навчання передбачає необхідність підготовки до практичних занять (вивчення теоретичного матеріалу з теми, активно працювати на занятті, розв'язувати задачі, брати участь у дискусіях щодо прийнятих рішень при виконанні здобувачами задач).

Здобувачі вищої освіти зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт у встановлені терміни, передбачених робочою програмою навчальної дисципліни.

Пропущене практичне заняття здобувач зобов'язаний відпрацювати у встановлений викладачем термін, але не пізніше, ніж за два тижні до кінця теоретичних занять у семестрі.

Засвоєння студентом теоретичного матеріалу з дисципліни оцінюється за результатами опитування під час практичних занять, тестування й виконання індивідуального домашнього завдання. Виконання індивідуального завдання завершується його здачею на перевірку у терміни, встановлені графіком самостійної роботи. У якості ІДЗ здобувач може підготувати реферат або тези доповіді на конференцію за однією з тем навчальної дисципліни при дотриманні узгоджених з викладачем термінів його виконання.

Здобувач вищої освіти, виконуючи самостійну роботу з дисципліни, має дотримуватися політики доброчесності (заборонені списування, підказки, плагіат, використання штучного інтелекту (без вірного цитування)). У разі порушення політики академічної доброчесності в будь-яких видах навчальної роботи здобувач вищої освіти отримує незадовільну оцінку і має повторно виконати завдання з відповідної теми (виду роботи), що передбачені робочою програмою. Будь-які форми порушення академічної доброчесності під час вивчення навчальної дисципліни не допускаються та не толеруються.

У межах вивчення навчальної дисципліни здобувачам вищої освіти передбачено визнання і зарахування результатів навчання, набутих шляхом неформальної освіти, що розміщені на доступних платформах (<https://prometheus.org.ua/courses-catalog/>, <https://abiturients.info/uk/courses/onlayn/professionalnye-kursy/obuchenie-gostinichnyy-i-restoranny-biznes/kursy-otelerov-i-gostinichnogo-personala>, <https://academy.nto.ua/horecaservices.html>), які сприяють формування компетентностей і поглибленню результатів навчання, визначених робочою програмою дисципліни, або забезпечують вивчення відповідної теми та/або виду робіт з програми навчальної дисципліни (детальніше у Положенні про порядок визнання та зарахування результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ).

9 Оцінювання результатів навчання студентів у семестрі

Оцінювання академічних досягнень здобувача вищої освіти здійснюється відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ». При поточному оцінюванні виконаної здобувачем роботи з кожної структурної одиниці і отриманих ним результатів викладач виставляє йому певну кількість балів із призначених робочою програмою для цього виду роботи. При цьому кожна структурна одиниця (робота) може бути зарахована, якщо здобувач набрав не менше 60 відсотків (мінімальний рівень для позитивної оцінки) від максимально можливої суми балів, призначеної структурній одиниці.

Будь-які форми порушення академічної доброчесності не допускаються та не толеруються.

Отриманий здобувачем бал за зарахований вид навчальної роботи (структурну одиницю) після її оцінювання викладач виставляє в електронному журналі обліку успішності здобувачів вищої освіти. За умови виконання усіх видів навчальної роботи за результатами поточного контролю протягом вивчення навчальної дисципліни, встановлених її Робочою програмою, здобувач денної форми здобуття освіти з навчальної дисципліни, підсумковим контролем для якої є іспит, може набрати до 60 балів (здобувач заочної форми – до 50 балів). Позитивну підсумкову оцінку здобувач може отримати, якщо за результатами поточного та підсумкового контролів набере від 60 до 100 балів. Семестрова підсумкова оцінка розраховується в автоматизованому режимі в інформаційній підсистемі «Електронний журнал» (ІС «Електронний університет») і відповідно до накопиченої суми балів визначається оцінка за інституційною шкалою та шкалою ЄКТС (див. таблицю Співвідношення...), яка заноситься в екзаменаційну відомість, а також до Індивідуального навчального плану здобувача вищої освіти.

Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання студентів денної форми здобуття освіти у 3 семестрі

Аудиторна робота												Контрольні заходи		Семестровий контроль	Разом
Третій семестр														Сума балів	
Практичні заняття (мінімум – 12 контрольних точок)												Тестовий контроль:			Іспит
1-2	3	4	5	6-7	8	9	10-11	12	13	14	15-16	Т*1-8	Т 9-16		
Кількість балів за вид навчальної роботи (мінімум-максимум)															
3-4	2-4	2-4	2-4	3-4	2-4	2-4	3-4	2-4	2-4	2-4	3-4	4-6	4-6	24-40	60-100**
28-48												8-12		24-40	

Примітка: Т* – тема навчальної дисципліни;

**За набрану з будь-якого виду навчальної роботи з дисципліни кількість балів, нижче встановленого мінімуму, здобувач отримує незадовільну оцінку і має її перездати у встановлений викладачем (деканом) термін. Інституційна оцінка встановлюється відповідно до таблиці «Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС».

Оцінювання на практичних заняттях

Оцінка, яка виставляється за практичне заняття, складається з таких елементів: усне опитування студентів на знання теоретичного матеріалу з теми; вільне володіння студентом спеціальною термінологією і уміння професійно обґрунтувати прийняті рішення при розв'язуванні задач; результати самостійних робіт.

При оцінюванні результатів навчання здобувачів вищої освіти на практичних заняттях викладач користується наведеними нижче критеріями:

Таблиця – Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти

Оцінка та рівень досягнення здобувачем запланованих ПРН та сформованих компетентностей	Узагальнений зміст критерія оцінювання
Відмінно (високий)	Здобувач вищої освіти глибоко і у повному обсязі опанував зміст навчального матеріалу, легко в ньому орієнтується і вміло використовує понятійний апарат; уміє пов'язувати теорію з практикою, вирішувати практичні завдання, впевнено висловлювати і обґрунтовувати свої судження. Відмінна оцінка передбачає логічний виклад відповіді мовою викладання (в усній або у письмовій формі), демонструє якісне оформлення завдань, вміє заповнювати форми звітності, аналізувати їх на помилки та виправляти їх, шукати взаємозв'язки між формами. Здобувач не вагається при видозміні запитання, вміє робити детальні та узагальнюючі висновки, демонструє практичні навички з вирішення фахових завдань. При відповіді допустив дві-три несуттєві <i>похибки</i> .

Добре (середній)	Здобувач вищої освіти виявив повне засвоєння навчального матеріалу, володіє понятійним апаратом, орієнтується у вивченому матеріалі; свідомо використовує теоретичні знання для вирішення практичних задач; виклад відповіді грамотний, але у змісті і формі відповіді можуть мати місце окремі неточності, нечіткі формулювання правил, закономірностей тощо. Відповідь здобувача вищої освіти будується на основі самостійного мислення. Здобувач вищої освіти у відповіді допустив дві–три несуттєві помилки .
Задовільно (достатній)	Здобувач вищої освіти виявив знання основного програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та практичної діяльності за професією, справляється з виконанням практичних завдань, передбачених програмою. Як правило, відповідь здобувача вищої освіти будується на рівні репродуктивного мислення, здобувач вищої освіти має слабкі знання структури навчальної дисципліни, допускає неточності і суттєві помилки у відповіді, вагається при відповіді на видозмінене запитання. Разом з тим, набув навичок, необхідних для виконання нескладних практичних завдань, які відповідають мінімальним критеріям оцінювання і володіє знаннями, що дозволяють йому під керівництвом викладача усунути неточності у відповіді.
Незадовільно (недостатній)	Здобувач вищої освіти виявив розрізнені, безсистемні знання, не вміє виділяти головне і другорядне, допускається помилок у визначенні понять, перекручує їх зміст, хаотично і невпевнено викладає матеріал, не може використовувати знання при вирішенні практичних завдань. Як правило, оцінка «незадовільно» виставляється здобувачеві вищої освіти, який не може продовжити навчання без додаткової роботи з вивчення навчальної дисципліни.

Оцінювання результатів тестового контролю

Кожен з двох тестів, передбачених робочою програмою, складається із 25 тестових завдань. Максимальна сума балів, яку може набрати студент за результатами тестування, складає 6.

Відповідно до таблиці структурування видів робіт за тематичний контроль здобувач залежно від кількості правильних відповідей може отримати від 4 до 6 балів:

Таблиця – Розподіл балів в залежності від наданих правильних відповідей на тестові завдання

Кількість правильних відповідей	1–13	14–16	17–22	23–25
Відсоток правильних відповідей	0-59	60-74	75-89	90-100
Кількість балів	-	4	5	6

На тестування відводиться 25 хвилин. Правильні відповіді студент записує у талоні відповідей. Студент може також пройти тестування і в онлайн режимі у Модульному середовищі для навчання на сторінці навчальної дисципліни. Тестування здобувачів вищої освіти у Модульному середовищі для навчання автоматично оцінюються за критеріями, наведеними у таблиці вище.

При отриманні негативної оцінки тест слід перездати до терміну наступного контролю.

Оцінювання результатів підсумкового семестрового контролю (іспит)

Освітня програма передбачає підсумковий семестровий контроль з дисципліни у формі іспиту, завданням якого є системне й об'єктивне оцінювання як теоретичної, так і практичної підготовки здобувача з навчальної дисципліни. Складання іспиту відбувається за попередньо розробленими і затвердженими на засіданні кафедри білетами. Відповідно до

цього в екзаменаційному білеті пропонується поєднання питань як теоретичного (в т.ч. у тестовій формі), так і практичного характеру.

Таблиця – Оцінювання результатів підсумкового семестрового контролю здобувачів денної форми навчання (40 балів для підсумкового контролю)

Види завдань	Для кожного окремого виду завдань		
	Мінімальний (достатній) бал (задовільно)	Потенційні позитивні бали* (середній бал) (добре)	Максимальний (високий) бал (відмінно)
Теоретичне питання № 1	6	8	10
Теоретичне питання № 2	6	8	10
Практичне завдання	12	16	20
Разом:	24		40

Примітка. *Позитивний бал за іспит, відмінний від мінімального (24 бали) та максимального (40 балів), знаходиться в межах 25-39 балів та розраховується як сума балів за усі структурні елементи (завдання) іспиту.

Для кожного окремого виду завдань підсумкового семестрового контролю застосовуються критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти, наведені вище (Таблиця – Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти).

Таблиця – Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС

Оцінка ЄКТС	Рейтингова шкала балів	Інституційна шкала (Опис рівня досягнення здобувачем вищої освіти запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни)	
		Залік	Іспит/диференційований залік
A	90-100	Зараховано	Відмінно/Excellent – високий рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни, що свідчить про безумовну готовність здобувача до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
B	83-89		Добре/Good – середній (максимально достатній) рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни та готовності до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
C	73-82		Задовільно/Satisfactory – Наявні мінімально достатні для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом результати навчання з навчальної дисципліни
D	66-72		
E	60-65		
FX	40-59	Незараховано	Незадовільно/Fail – Низка запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни відсутня. Рівень набутих результатів навчання є недостатнім для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
F	0-39		Незадовільно/Fail – Результати навчання відсутні

Підсумкова семестрова оцінка за інституційною шкалою і шкалою ЄКТС визначається в автоматизованому режимі після внесення викладачем результатів оцінювання з усіх видів робіт до електронного журналу. Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС у наведеній нижче таблиці.

Семестровий іспит виставляється, якщо загальна сума балів, яку набрав студент з дисципліни за результатами поточного та підсумкового контролю, знаходиться у межах від 60 до 100 балів. При цьому за інституційною шкалою ставиться оцінка

«відмінно/добре/задовільно», а за шкалою ЄКТС – буквене позначення оцінки, що відповідає набраній студентом сумі балів відповідно до таблиці Співвідношення.

11. Питання для самоконтролю результатів навчання

1. Загальна характеристика готельних послуг.
2. Сутність поняття «послуги», «сфера послуг», «соціально-культурні послуги», «матеріальні послуги», «нематеріальні послуги», «процес обслуговування» та «готельна послуга».
3. Види готельних послуг.
4. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств.
5. Поділ засобів розміщення.
6. Форми засобів розміщення.
7. Види засобів розміщення.
8. Типи засобів розміщення.
9. Характерні риси місцезнаходження, обслуговування, місткості транзитних, ділових, курортних, сімейних, спортивних готелів.
10. Нормативно-правова база готельної індустрії.
11. Міжнародні і міждержавні стандарти в готельній індустрії.
12. Нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи.
13. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг.
14. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.
15. Основи стандартизації готельних послуг.
16. Склад організаційної структури готелів.
17. Характеристика основних видів організаційних структур.
18. Типова організаційна структура готельних підприємств.
19. Функції і структура служби управління номерним фондом.
20. Основні задачі адміністративної служби готелю.
21. Готельний персонал – штатні норми, режим та організація роботи.
22. Форми організації роботи персоналу.
23. Посадові обов'язки та посадові інструкції.
24. Активізація гостей та забезпечення завантаженості готелю.
25. Бронювання номерів і місць.
26. Форми, терміни й оплата бронювання, порядок продовження й ануляції броні.
27. Правила прийому та розміщення вітчизняних та іноземних туристів.
28. Організація розміщення великих груп туристів.
29. Види й організація розрахунків за проживання та послуги.
30. Платіжні та обліково-розрахункові документи. Види тарифів і платежів.
31. Поняття якості готельної послуги та культури обслуговування в готелі.
32. Складові культури готельного виробництва: технічна культура, культура праці та організаційно-управлінська культура.
33. Управління якістю готельної послуги.
34. Поняття основних видів обслуговування в закладах ресторанного господарства.
35. Використання видів, методів і форм обслуговування у закладах ресторанного господарства.
36. Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до них.
37. Поняття методів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.
38. Характеристика методу обслуговування офіціантами, барменами.
39. Характеристика методу самообслуговування.
40. Характеристика комбінованого методу.
41. Види сервісу у закладах ресторанного господарства.

42. Особливості закладів ресторанного господарства, які використовують французький, американський та англійський сервіс для обслуговування споживачів.
43. Характеристика форм обслуговування по типу «а ля карт», «а парт», «табльдот», «шведський стіл», буфетне обслуговування.
44. Характеристика виїзного ресторанного обслуговування фуршет, «шведський стіл», кава-брейк.
45. Характеристика виїзного ресторанного обслуговування коктейль, пікнік або барбекю, банкет, доставка обідів.
46. Класифікація підприємств ресторанного господарства залежно від характеру виробництва, асортименту продукції, що випускається, об'єму і видів послуг, що надаються.
47. Типи підприємств громадського харчування за характером торгово-виробничої діяльності.
48. Особливості різновиду ресторан-бару.
49. Характеристика ресторану за спеціальним замовленням.
50. Характеристика кафе та його різновидів.
51. Матеріально-технічне постачання у закладах ресторанного господарства. Фактори, що впливають на кількість матеріальних засобів у закладах ресторанного господарства.
52. Види торгівельних приміщень. Характеристика торговельних приміщень для споживачів.
53. Взаємозв'язок торгівельних залів, виробничих та підсобних приміщень.
54. Поняття інтер'єру торговельних приміщень закладів ресторанного господарства.
55. Основні показники інтер'єру торговельного залу. Стилi дизайну інтер'єрів залів закладів ресторанного господарства.
56. Основні види столового посуду і наборів.
57. Характеристика порцелянового та фаянсового посуду.
58. Характеристика керамічного та металевого посуду.
59. Характеристика скляного і кришталевого посуду.
60. Характеристика дерев'яного і пластикового посуду.
61. Характеристика посуду і наборів із полімерних матеріалів, фольги та паперу.
62. Характеристика наборів основної і допоміжної груп.
63. Характеристика столової білизни. Види і призначення столової білизни у закладах ресторанного господарства.
64. Основні елементи обслуговування в ресторанах під час зустрічі і розміщення гостей, прийому і оформлення замовлення.
65. Правила розміщення відвідувачів за столом у ресторані. Процес приймання замовлення. Порядок розрахунку з відвідувачами
66. Складання договору-замовлення. Характеристика бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.
67. Характеристика послуг харчування.
68. Організація обслуговування туристів.
69. Харчування груп туристів по типу «повний пансіон».
70. Харчування індивідуальних іноземних туристів.
71. Співпраця метрдотеля і представника групи туристів від туристичної фірми.
72. Обслуговування іноземних туристів з діловими цілями.

12 Навчально-методичне забезпечення

Освітній процес з дисципліни «Організація готельно-ресторанних послуг» забезпечений необхідними навчально-методичними матеріалами, що розміщені в Модульному середовищі для навчання MOODLE:

1. Курс «Організація готельно-ресторанних послуг».
<https://msn.khmnmu.edu.ua/course/view.php?id=7123>

2. Методичні рекомендації до практичних занять для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності «Туризм та рекреація» URL: <https://msn.khmnmu.edu.ua/course/view.php?id=7123>

3. Роздатковий матеріал: форми звітності, ДСТУ-4527 2006, Стандартна класифікація засобів розміщення туристів, ДСТУ 4269 2003 Класифікація готелів Загальні положення, ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства Класифікація

13 Матеріально-технічне та програмне забезпечення дисципліни (за потреби)

Інформаційна та комп'ютерна підтримка: ПК, планшет, смартфон або інший мобільний пристрій, проектор. Програмне забезпечення: програми Microsoft Office або аналогічні, доступ до мережі Інтернет, робота з презентаціями.

Вивчення навчальної дисципліни не потребує використання спеціального програмного прикладного забезпечення, крім загальновживаних програм і операційних систем.

14. Рекомендована література:

Основна

1. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.

2. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.: [для закладів вищої освіти] / за заг. ред. В. Я. Брича. – Київ : Ліра-К, 2020. – 484 с.

3. Організація готельно-ресторанного господарства : навч.-метод. посіб. для організації практичних занять та самостійної роботи студ. спец. 242 Туризм / уклад. Т. А. Непокупна. – Полтава : ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2021. – 62 с.

4. Технологія гостинності : навч. посіб. / уклад.: В. А. Со-коловський, І. В. Щоголева. – Кропивницький : ЛАНАУ, 2023. – 353 с.

5. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник./ уклад. В.С. Ковешніков, М.П. Мальська, Х.Й.Роглев. – ISBN 978-966-351-355-3. -Київ: Кондор, 2024. – 752 с.

Додаткова

6. Організація готельно-ресторанної справи : рекомендаційний покажчик літератури / уклад. А. А. Ястремська ; за ред. О. О. Цокало. - Миколаїв : МНАУ, 2022. - 92 с.

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

8. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. / О. В. Новікова, Л. О. Радченко, К. П. Вінніченко та ін. – Харків : Світ Книг, 2018. – 411 с.

9. Основи готельно-ресторанної справи : навч. посіб. / Н. І. Данько та ін. ; за заг. ред. А. Ю. Парфінєнка ; Харків. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна. – Харків : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2017. – 287 с.

10. Павлюченко О. С. Інноваційні технології в ресторанному господарстві : конспект лекцій / О. С. Павлюченко. – Київ : НУХТ, 2014. – 93 с.

11. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 1. Готелі / [А. Мазаракі, С. Шаповал, Т. Ткаченко та ін.] ; за ред. А. А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт, 2017. – 412 с.

12. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 2. Ресторани / [А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А. А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. – 312 с.

13. Александрова С. А. Технологія готельної справи : конспект лекцій для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання галузі знань 24 – Сфера обслуговування, спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа) / С. А. Александрова, Л.

В. Оболенцева ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 86 с.

14. Готельно-ресторанна справа : навч.-метод. видання. Кн. 1 / [Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін.]. – Тернопіль : ФОП Паляниця В. А., 2018. – 268 с.

15 Інформаційні ресурси

15. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організацій. – URL: <https://www.unwto.org/>

16. Електронна бібліотека університету». – URL: <http://library.khmnu.edu.ua/>

17. Репозитарій ХНУ. – URL: <https://elar.khmnu.edu.ua/home>

18. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» № 1282 від 18 листоп. 2003 р. – IV. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1282-15#Text>

19. ДСТУ 4268:2003. Національний стандарт України «По-слуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». – URL: https://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALL/DSTY3/dsty_4268-2003.pdf

20. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – URL: <http://kyiv-heritage.com/sites/default/files/>

21. Офіційний сайт Міністерство культури та стратегічних комунікацій України. – URL: <https://mcsc.gov.ua/>

22. Офіційний сайт Державної служби туризму і курортів. – URL: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/34190125/

23. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення». – URL: https://www.ksv.biz.ua/GOST/DSTY_ALL/DSTY3/dsty_3862-99.pdf

24. Державний комітет статистики України. – URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/>

25. Модульне середовище для навчання MOODLE. – URL: <https://msn.khmnu.edu.ua/course/view.php?id=7123>

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ

Тип дисципліни	Обов'язкова
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Мова викладання	Українська
Семестр	Третій
Кількість встановлених кредитів ЄКТС	6,0
Форми здобуття освіти, для яких викладається дисципліна	Очна (денна)

Результати навчання. Здобувач, який успішно завершив вивчення дисципліни, повинен *знати* сутність та види готельних послуг; види та форми готельних підприємств та особливості їх діяльності; *розрізняти і характеризувати* фактори, що впливають на функціонування готельних господарств; *виявляти* елементи створення функціонального, екологічного, естетичного комфорту; нормативно-правової бази регулювання готельної індустрії; особливості організації заходів у закладах ресторанного господарства із розміщенням гостей за столом, без розміщення гостей за столом, за межами; *пояснювати* характеристику різних типів закладів ресторанного господарства; оснащення закладів ресторанного господарства; *обґрунтовувати* особливості обслуговування в закладах ресторанного господарства при готельно-туристичних комплексах, а також *вміти систематизувати* інформацію стосовно місце-знаходження, основного призначення, рівня обслуговування, обслуговуючого персоналу, місткості готелю; *проводити* порівняльний аналіз послуг, що надаються готельними підприємствами України різного типу; *оцінювати* рівень гостинності і комфорту готелів; *складати* анкети для виявлення рівня задоволення мешканців готелю; *застосовувати* різні форми обслуговування під час презентацій, свят; *виконувати* техніку попередньої сервіровки столів; виконувати техніку обслуговування споживачів у ресторані; виконувати техніку обслуговування гостей у номерах готелю; виконувати техніку обслуговування споживачів на бенкетах різних видів.

Зміст навчальної дисципліни. Особливості індустрії гостинності. Типізація підприємств готельного господарства. Основні вимоги до категорій та засобів розміщення. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії. Міжнародні скорочення та позначення в готельному бізнесі. Організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування. Сучасні системи бронювання місць у готелях. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Ресторанне господарство та його місце і індустрії гостинності. Історичний розвиток ресторанного господарства. Особливості організації та управління підприємствами ресторанного господарства. Технологічні процеси виробництва продукції ресторанного господарства. Організація та структура виробництва підприємств ресторанного господарства. Організація та технологія процесів обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Організація обслуговування туристів в готельно-ресторанних закладах. Якість обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного господарства

Пререквізити* – ОЗП.06 Туристично-рекреаційна географія країн світу, ОЗП.07 Комунікативний менеджмент, ОПП.02 Туристичне країнознавство, ОПП.01 Основи туризмознавства.

Кореквізити* – ОПП.07 Менеджмент туристичної та рекреаційної діяльності, ОПП.08 Діловодство в туризмі, ОПП.14 Туроперейтинг, ОПП.13 Маркетинг туризму і реклама, ОПП.12 Організація туристичної діяльності в Україні.

Запланована навчальна діяльність.** Мінімальний обсяг навчальних занять в одному кредиті ЄКТС навчальної дисципліни для *першого* (бакалаврського) рівня вищої освіти за денною формою здобуття освіти становить 10 годин.

Форми (методи) навчання: лекції (з використанням методів візуалізації, проблемного й інтерактивного навчання, методів стимулювання і мотивації, інформаційно-комунікаційних технологій); практичні заняття (з використанням тренінгових вправ, кейсів, дискусій, ділових ігор), самостійна робота (опрацювання лекційного матеріалу, підготовка до виконання практичних робіт і проходження тестування, виконання індивідуального завдання).

Форми оцінювання результатів навчання: оцінювання практичних робіт; виконання індивідуального завдання; тестування.

Вид семестрового контролю: іспит – 3 семестр.

Навчальні ресурси:

1. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.
2. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.: [для закладів вищої освіти] / за заг. ред. В. Я. Брича. – Київ : Ліра-К, 2020. – 484 с.
3. Організація готельно-ресторанного господарства : навч.-метод. посіб. для організації практичних занять та самостійної роботи студ. спец. 242 Туризм / уклад. Т. А. Непокупна. – Полтава : ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2021. – 62 с.
4. Технологія гостинності : навч. посіб. / уклад.: В. А. Со-коловський, І. В. Щоголева. – Кропивницький : ЛАНАУ, 2023. – 353 с.
5. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник./ уклад. В.С. Ковешніков, М.П. Мальська, Х.Й.Роглев. – ISBN 978-966-351-355-3. -Київ: Кондор, 2024. – 752 с.
6. Модульне середовище для навчання. Режим доступу : <https://msn.khmn.edu.ua/>.
7. Електронна бібліотека університету. Режим доступу : <http://library.khmn.edu.ua/>.

Викладач: канд. екон. наук, доц. Лілія ГРИЗОВСЬКА, ст.викл.Оксана Гриндій