

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри
готельного, ресторанного бізнесу
і крафтових технологій
Протокол №16 від 22.08.2025 р.



ПОГОДЖЕНО

Проректор з навчально-методичної роботи

Каріна НЕМАШКАЛО

**ЕКОНОМІЧНА ЕФЕКТИВНІСТЬ
СЕРВІСНОЇ ТА ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)

Галузь знань
Спеціальність
Освітній рівень
Освітня програма

**Ж Транспорт та послуги
Ж2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
другий (магістерський)
Готельно-ресторанна справа**

Статус дисципліни
Мова викладання, навчання та оцінювання

**вибіркова
українська**

Розробник:
к.е.н,
доцент

Владлен ЖУКОВ

Завідувач кафедри
готельного, ресторанного
бізнесу і крафтових технологій

Оксана ДАВИДОВА

Гарант програми

Оксана ДАВИДОВА

Харків
2025

ВСТУП

Навчальна дисципліна «Економічна ефективність сервісної та інноваційної діяльності у готельно-ресторанному бізнесі» є системоутворювальним елементом підготовки фахівців для індустрії гостинності, який трансформує якісні уявлення про діяльність підприємств галузі у чіткі кількісні показники фінансового успіху та ринкової капіталізації. Сервіс та інновації є головними джерелами створення доданої вартості, а ефективність їх трансформацій є питанням прибутковості та операційної резильєнтності підприємств готельно-ресторанного бізнесу, і вимагає ретельного фінансово-економічного обґрунтування.

Метою навчальної дисципліни «Економічна ефективність сервісної та інноваційної діяльності у готельно-ресторанному бізнесі» є забезпечення здобувачів навичками щодо оцінювання економічної ефективності та фінансового обґрунтування впровадження сервісних продуктів, цифрових інновацій та технологічних трансформацій в діяльність суб'єктів індустрії гостинності й кейтерингу, поглиблення системних знань, стратегічного аналітичного мислення, здатних забезпечувати високу конкурентоспроможність та фінансову стійкість підприємств готельно-ресторанного бізнесу в будь-яких фазах економічного циклу.

Завданнями навчальної дисципліни є:

- отримання знань щодо управління сервісною та інноваційною діяльністю підприємств готельно-ресторанного бізнесу як головного інструменту реалізації ефективних бізнес-моделей їх функціонування;
- опанування методів оцінювання та шляхів підвищення результативності впровадження сервісних та інноваційних технологій у діяльність підприємств індустрії гостинності;
- опанування методів оцінювання інвестиційної привабливості та довгострокової ефективності інвестиційних проектів за допомогою інструментів дисконтування;
- отримання знань щодо розробки стратегії управління ризиками на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу шляхом оптимізації витрат, захисту інвестицій та створення додаткової цінності для відвідувачів.

Предметом навчальної дисципліни є методи та методики економічного аналізу ефективності впровадження сервісних та інноваційних технологій в діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Об'єкт навчальної дисципліни є процес оцінювання результативності сервісної та інноваційної діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна визначено в табл. 1.

Таблиця 1

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна

Результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти
РН1.	ЗК3, ЗК7, СК1, СК3, СК5
РН 3.	ЗК2, ЗК3, ЗК6, СК4, СК11

РН 8.	ЗК7, СК1, СК3, СК8
РН 11.	ЗК6, ЗК7, СК4, СК11
РН 13.	ЗК3, ЗК7, СК2, СК4, СК13

де РН1. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу.

РН 3. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнес.

РН 8. Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення.

РН 11. Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах.

РН 13. Розробляти структурно-якісну систему інноваційних управлінських рішень діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу та перманентно забезпечувати їх динамічний розвиток шляхом генерування та впровадження інноваційних рішень.

ЗК2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей.

ЗК6. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні.

ЗК7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

СК1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу.

СК2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК3. Здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу.

СК4. Здатність створювати і впроваджувати продуктові, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК8. Здатність розробляти антикризові програми корпорацій, готельних та ресторанних мереж, суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК11. Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання інноваційних технологій у сфері готельного та ресторанного бізнесу.

СК13. Здатність концентрувати знання та навички на головних атракторах розвитку готельного і ресторанного господарства, перманентно забезпечувати динамічний розвиток суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу шляхом генерування та впровадження інноваційних рішень в умовах невизначеності та альтернативності.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1. Основи управління сервісною та інноваційною діяльністю у готельно-ресторанному бізнесі

Тема 1. Сервісна та інноваційна діяльності у готельно-ресторанному бізнесі

Сутність, завдання, функції інновацій в готельно-ресторанному бізнесі. Основні фактори, які впливають на розвиток інновацій в готельно-ресторанному бізнесі (технології, соціальні тренди, економічні фактори).

Економічна сутність інновацій у сфері гостинності. Класифікація інновацій в готельно-ресторанному бізнесі. Інноваційні процеси в готельно-ресторанному бізнесі. Організаційні форми інноваційної діяльності в готельно-ресторанному бізнесі. Основні напрями інноваційної діяльності підприємств сфери гостинності та їх характеристика.

Використання штучного інтелекту (AI) та машинного навчання (ML) (гіперперсоналізація досвіду, чат-боти та віртуальні асистенти, динамічне ціноутворення), інтернету речей (Io) та мобільних екосистем у сервісній діяльності. Впровадження принципів екологічної стійкості у діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Зелені інновації та їх зміст у сфері гостинності.

Інноваційна стратегія підприємств готельно-ресторанного бізнесу, її суть і взаємозв'язок з загальною стратегією розвитку. Етапи розробки інноваційної стратегії і оцінка ефективних можливостей підприємства галузі. Вибір стратегічних програм і проектів, процес впровадження інноваційних стратегій.

Тема 2. Господарські рішення у сфері сервісної та інноваційної діяльності у готельно-ресторанному бізнесі

Економічна сутність господарських рішень у сервісно-інноваційній діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Місце сервісу та інновацій в економіці підприємств сфери гостинності. Економічні особливості середовища рішень на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу (обмеженість ресурсів підприємства, високі капіталовкладення в інновації, довгий період окупності та фактор невизначеності (ризик)). Критерії економічної доцільності прийняття рішень у цих сферах.

Методи обґрунтування господарських рішень у сфері сервісної та інноваційної діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу та їх

класифікація. Економічні методи як сукупність інструментів і розрахунків, які дозволяють оцінити доцільність, ефективність та ризики впровадження інновацій у сфері послуг. Класифікація основних економічних методів: методи оцінки ефективності інвестицій; маржинальний аналіз; методи вартісного аналізу та оптимізації витрат; методи оцінки ризиків інноваційної діяльності. Порівняльна характеристика традиційного та сервісно-інноваційного аналізу в готельно-ресторанному бізнесі.

Управлінські та аналітичні методи обґрунтування господарських рішень у сервісно-інноваційній діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу як основа для забезпечення їхньої конкурентоспроможності, адаптивності до змін ринку та довгострокового сталого розвитку. Класифікація управлінських та аналітичних методів: економіко-статистичний аналіз; методи інвестиційного та інноваційного аналізу; маркетинговий аналіз та аналіз ринку; методи стратегічного аналізу та планування; методи розробки та генерації інноваційних ідей; операційні та процесні методи.

Класифікація методів багатокритеріального вибору: методи багатокритеріальної оптимізації (MCDM / MCDA); експертні та евристичні методи; методи теорії прийняття рішень в умовах невизначеності та ризику.

Організація реалізації господарських рішень у сфері сервісно-інноваційної діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу та оцінка їх ефективності. Сутність управлінського циклу господарського рішення у сервісній та інноваційній діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Система показників оцінювання економічної, сервісної, інноваційної, стратегічної ефективності господарських рішень у готельно-ресторанному бізнесі.

Змістовний модуль 2. Діагностика економічної ефективності сервісної та інноваційної діяльності у готельно-ресторанному бізнесі

Тема 3. Методи оцінки ефективності сервісної та інноваційної діяльності у готельно-ресторанному бізнесі

Сутність та специфіка категорії «ефективність» для готельно-ресторанного бізнесу. Складові механізму оцінювання якості послуг у готелях та ресторанах, їх характеристика. Класифікація видів ефективності (економічна, соціальна, сервісна, технологічна, екологічна). Ключові методи оцінювання якості сервісу та їх характеристика. Сутність моделі SERVQUAL: аналіз розриву (Gap Analysis) між очікуваннями та сприйняттям клієнта за 5 вимірами. Розрахунок індексу готовності рекомендувати заклад готельно-ресторанного бізнесу (NPS (Net Promoter Score)) та агрегованої оцінки онлайн-репутації закладів готельно-ресторанного бізнесу на основі відгуків у мережі (GRI (Global Review Index)). Операційні метрики оцінки сервісу у готелях та ресторанах (RevPAR, ADR, Occupancy Rate, RevPASH). Сутність стандартизації та аудиту сервісу в готельно-ресторанному бізнесі.

Інвестиційно-фінансові методи оцінки інноваційних проєктів (NPV, IRR, DPP, PI). Дисконтні методи оцінки ефективності інноваційних інвестицій та їх зміст. Розрахунок чистої зведеної вартості проєкту з урахуванням дисконтування грошових потоків (NPV (Net Present Value)). Визначення порогу стійкості проєкту

та дисконтованого терміну окупності інновацій. Оцінювання впровадження цифрових інновацій (FoodTech / PropTech) у діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу за показниками скорочення операційних витрат, зростання швидкості обслуговування (Cycle Time) та коефіцієнтом утримання клієнтів (Retention Rate).

Обґрунтування впровадження інтегрованих підходів до комплексної оцінки ефективності сервісної та інноваційної діяльності у готельно-ресторанному бізнесі. Концепція збалансованої системи показників (Balanced Scorecard (BSC)) як інструмент стратегічного управління сервісною та інноваційною діяльністю підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Оцінка синергетичного ефекту від поєднання сервісних та інноваційних рішень у сфері гостинності.

Тема 4. Фінансове забезпечення сервісної та інноваційної діяльності у готельно-ресторанному бізнесі

Сутність моделі організації формування, розподілу та використання фінансових ресурсів у сфері гостинності. Особливості фінансових відносин підприємств готельно-ресторанного бізнесу (висока частка постійних витрат, сезонність, оборотність капіталу). Класифікація джерел фінансування сервісної діяльності та їх характеристика.

Організація бюджетування та фінансове планування сервісних процесів на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Міжнародний стандарт управлінського обліку USALI як інструмент управління витратами на сервісну діяльність підприємств сфери гостинності. Модель витрат на якість (Cost of Quality – CoQ) як управлінський інструмент для вимірювання та оптимізації всіх витрат, пов'язаних із забезпеченням, контролем та оцінкою якості продукції. Сутність, мета та переваги її впровадження на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

Механізми та джерела фінансування інноваційної діяльності у готельно-ресторанному бізнесі, їх переваги та ризики залучення. Традиційні інструменти фінансування інновацій (банківський кредит, лізинг обладнання, реінвестування прибутку) у сфері гостинності. Альтернативні та сучасні джерела фінансування (венчурне інвестування, бізнес-ангели, краудфандинг, грантові програми) та їх характеристика. Франчайзинг та операційне управління як специфічні моделі залучення капіталу в мережевий бізнес.

Оцінка фінансових ризиків та стійкості інноваційно-сервісних проєктів. Механізм моделювання фінансових ризиків інновацій (криза ліквідності, зміна процентних ставок, недосягнення запланованого RevPAR/RevPASH) у готельно-ресторанному бізнесі. Розрахунок точки беззбитковості (Break-Even Analysis) та запасу фінансової міцності для нових сервісних концепцій, впроваджених у діяльність підприємств сфери гостинності. Показники оцінки фінансових ризиків сервісної та інноваційної діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу та їх зміст.

Тема 5. Управління ризиками сервісної та інноваційної діяльності у готельно-ресторанному бізнесі

Сутність процесу управління ризиками у сфері гостинності. Поняття ризику,

невизначеності та кризи у готельно-ресторанному бізнесі, їх особливості та передумови виникнення. Класифікація ризиків сервісної та інноваційної діяльності, їх характеристика.

Методи ідентифікації та оцінювання ризиків. Якісні та кількісні методи аналізу ризиків (SWOT/PESTEL, метод Дельфі, аналіз чутливості, сценарії розвитку) та їх зміст. Якісно-кількісна матриця ризиків (Risk Assessment Matrix) як інструмент візуалізації ризиків. Специфіка оцінки інноваційних ризиків при впровадженні PropTech, FoodTech та автоматизації.

Стратегії реагування та мінімізації ризиків сервісної діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Методи управління ризиками (ухилення (уникнення)), зниження (локалізація), передача (трансфер/страхування), прийняття) та їх характеристика. Стандартизація сервісу та системи контролю (НАССР, ISO 31000) як інструменти зниження операційних ризиків на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Управління репутаційними ризиками в умовах цифрової прозорості (crisis PR, антикризовий SMM).

Антикризове управління та забезпечення безперервності бізнесу (Business Continuity Management). Розробка плану забезпечення безперервності бізнесу (BCP) та відновлення після збоїв (Disaster Recovery Plan) у сфері гостинності. Організація антикризової команди та протоколи комунікації під час надзвичайних ситуацій у готельно-ресторанному бізнесі.

Перелік практичних занять за навчальною дисципліною наведено в табл. 2.

Таблиця 2

Перелік практичних занять

Назва теми	Зміст
Тема 1.	Практична робота №1. Реінжиніринг сервісних бізнес-процесів підприємств готельно-ресторанного бізнесу на основі впровадження цифрових технологій
Тема 2.	Практична робота №2. Розробка та економічне обґрунтування управлінських господарських рішень щодо впровадження сервісних та інноваційних технологій у діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу
Тема 3.	Практична робота №3. Оцінка економічної ефективності стартап-проектів і цифрових інновацій (FoodTech/PropTech) у готельно-ресторанному бізнесі
Тема 4.	Практична робота №4. Моделювання фінансового забезпечення та оцінка окупності інноваційно-сервісних проектів у готельно-ресторанному бізнесі
Тема 5.	Практична робота №5. Ідентифікація та розробка системи мінімізації ризиків при впровадженні інноваційних продуктів і сервісів у готельно-ресторанному бізнесі

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл. 3

Таблиця 3

Перелік самостійної роботи

Назва теми та / або завдання	Зміст
Тема 1-5	Вивчення лекційного матеріалу
Тема 1-5	Підготовка до практичних занять
Тема 1, 2, 4, 5	Виконання компетентнісно-орієнтованих завдань
Тема 1-3	Підготовка до контрольних робіт

Кількість годин лекційних, практичних занять та годин самостійної роботи наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У процесі викладання навчальної дисципліни для набуття визначених результатів навчання, активізації освітнього процесу передбачено застосування таких методів навчання, як:

Словесні – лекція–візуалізація (Power Point) (Тема 1 – 5).

Наочні (демонстрація (Тема 1-5)).

Практичні (Компетентнісно-орієнтовані завдання) (Тема 1, 2, 4, 5).

ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних, практичних, лабораторних та семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів:

– для дисциплін з формою семестрового контролю екзамен (іспит): максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє здобувачу вищої освіти скласти екзамен (іспит) – 35 балів.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію

здобувача вищої освіти.

Семестровий контроль проводиться у формах семестрового екзамену (іспиту), диференційованого заліку або заліку. Складання семестрового екзамену (іспиту) здійснюється під час екзаменаційної сесії.

Максимальна сума балів, яку може отримати здобувач вищої освіти під час екзамену (іспиту) – 40 балів. Мінімальна сума, за якою екзамен (іспит) вважається складеним – 25 балів.

Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною визначається:

– для дисциплін з формою семестрового контролю екзамен (іспит) – сумуванням балів за поточний та підсумковий контроль.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: індивідуальні розрахункові компетентнісно-орієнтовані завдання (5 балів $\times$ 8 завдань = 40 балів), письмові контрольні роботи (5 балів $\times$ 2 контрольні роботи = 10 балів), тестування (2 рази $\times$ 5 балів = 10 балів).

Семестровий контроль: екзамен (40 балів).

Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

Приклад екзаменаційного білета та критерії оцінювання для навчальної дисципліни з формою семестрового контролю екзамен (іспит)).

Приклад екзаменаційного білета

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

Другий (магістерський) рівень вищої освіти

спеціальність J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг

освітня програма Готельно-ресторанна справа

Навчальна дисципліна «Економічна ефективність сервісної та інноваційної діяльності у готельно-ресторанному бізнесі»

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ №16

ЗАВДАННЯ 1 (10 балів)

Яка концепція трансформує місію готелю чи ресторану у чіткі вимірювані показники за 4 проекціями:

1. Фінанси: зростання RevPAR, маржинальність, рентабельність капіталу.
2. Клієнти: NPS, рівень утримання гостей, вартість залучення (CAC).
3. Внутрішні бізнес-процеси: час виконання замовлення, якість страв/прибирання, рівень витрат.
4. Навчання та розвиток: плинність кадрів, рівень освоєння цифрових систем, інноваційна активність персоналу.

У чому її зміст та основні принципи. Наведіть приклад застосування цієї концепції на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

ЗАВДАННЯ 2 (15 БАЛІВ)

Підприємець планує відкрити міське кафе місткістю 50 посадкових місць.

Для розрахунку фінансово-економічної стійкості проєкту аналітична служба зібрала наступні прогнозні дані на один місяць операційної діяльності:

- постійні витрати за місяць: оренда приміщення – 120 тис. грн.; фіксований оклад персоналу (з нарахуваннями) – 180 тис. грн.; амортизація обладнання – 30 тис. грн.; витрати на маркетинг, комунальні послуги та зв'язок – 70 тис. грн.; разом постійних витрат – 400 тис. грн/місяць;
- операційні показники закладу: середній чек на одного гостя – 250 грн.; змінні витрати на 1 гостя – 100 грн.

Розрахувати маржинальний дохід на одного гостя; обчислити точку безбитковості в натуральному вираженні; визначити мінімальну кількість обслугованих гостей на місяць, необхідну для покриття всіх витрат; обчислити точку безбитковості у грошовому вираженні; визначити мінімальну місячну виручку закладу; визначити коефіцієнт маржинального доходу.

Оцінити запас фінансової міцності (Safety Margin): якщо за оптимістичним прогнозом кафе планує обслуговувати 3 500 гостей на місяць, розрахуйте абсолютний та відносний запас фінансової міцності закладу.

ЗАВДАННЯ 3 (15 балів)

Міський бізнес-готель на 120 номерів розглядає проєкт впровадження інноваційної системи Self-Check-in (2 термінали в холі, модуль мобільних ключів для смартфона).

Капітальні витрати на інновацію складають: закупівля та монтаж 2 терміналів, електронні замки – 600 тис. грн.; програмне забезпечення та інтеграція з PMS-системою готелю – 200 тис. грн.; разом інвестицій в цифровізацію готелю складають 800 тис. грн.

Прогнозована операційна економія та додаткові доходи (на рік): автоматизація розвантажує службу прийому та розміщення (Front Office), що дозволяє скоротити штатні витрати на 360 тис. грн/рік; економія витрат на папір та пластикові картки – 40 тис. грн/рік; за рахунок пропозиції покращених категорій номерів та раннього заїзду безпосередньо в інтерфейсі терміналу виторг зростає на 200 тис. грн/рік; щорічне обслуговування та підписка на програмне забезпечення – 100 тис. грн/рік.

Нормативні параметри: ставка дисконтування – 12% (0,12); розрахунковий період проєктного циклу 3 – роки.

Оцінити економічну та операційну ефективність впровадження системи автоматизованого безконтактного заїзду (Self-check-in терміналів та мобільних ключів) у готелі.

Критерії оцінки знань, умінь та навичок студентів за відповіді на завдання іспиту з дисципліни «Економічна ефективність сервісної та інноваційної діяльності у готельно-ресторанному бізнесі»

Кожен екзаменаційний білет з навчальної дисципліни містить 3 завдання різного типу складності: стереотипне, діагностичне, евристичне. Екзаменаційні білети розроблені на засадах компетентного підходу з метою перевірки сформованого рівня знань, умінь та навичок у студентів. Екзаменаційне завдання

виконується письмово з використанням засобів персональної навчальної системи ХНЕУ ім. С. Кузнеця у вигляді «Тест».

Критерії оцінки стереотипного завдання 1 (10 балів)

Бал	Критерії оцінки
1-3	Наведені простіші початкові формули без будь-яких пояснень, почав розрахунки за наведеними формулами, у розрахунках є математичні помилки, отримана відповідь не вірна, відсутня відповідь.
4-6	Отримав вірну відповідь без допущення методологічних помилок, використав типовий алгоритм з частковим пояснень, без висновків.
7-10	Виконав вірно всі дії за правильним алгоритмом, запропонував альтернативні алгоритми вирішення завдання, надав пояснення до проведених розрахунків та зробив обґрунтовані висновки.

Критерії оцінки діагностичного завдання 2 (15 балів)

Бал	Критерії оцінки
1-3	Наведені простіші початкові формули без будь-яких пояснень, почав розрахунки за наведеними формулами, у розрахунках є математичні помилки, отримана відповідь не вірна, відсутня відповідь.
4-6	Неповністю розв'язав завдання за вірним алгоритмом, навів окремі економічні формули з частковими поясненнями, виконав вірно окремі дії з числами з повним поясненням, надав відповіді на окремі запитання з частковими поясненнями.
7-10	Отримав вірну відповідь без допущення методологічних помилок, використав типовий алгоритм з частковим пояснень, без висновків.
11-15	Виконав вірно всі дії за правильним алгоритмом, запропонував альтернативні алгоритми вирішення завдання, надав пояснення до проведених розрахунків та зробив обґрунтовані висновки.

Критерії оцінки евристичного завдання 3 (15 балів)

Бал	Критерії оцінки
1-3	Студент стикається з труднощами при аналізі економічних явищ і процесів, виявляє здатність до викладання думки на елементарному рівні. В завданні допущені значні математичні помилки, відсутні висновки та вірна відповідь.
4-6	При виконанні завдань показано часткове застосування теоретичні знання для розв'язання поставлених задач. Наведені простіші початкові формули без будь-яких пояснень, почав розрахунки за

	наведеними формулами, у розрахунках є математичні помилки, отримана відповідь невірна, відсутні висновки.
7-10	При виконанні завдань студент застосовує узагальнені знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Припускається наявність незначних арифметичних помилок, але методичний підхід до вирішення завдання є вірним (тобто припущені неточності у розрахунках певних показників), використано типовий алгоритм з частковим поясненням зроблені узагальнені висновки.
11-12	Виконав вірно всі дії за типовим алгоритмом але не запропонував альтернативні алгоритми вирішення завдання, надав пояснення до проведених розрахунків не в повному обсязі та зробив узагальнені висновки.
13-15	Завдання виконані як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом. При виконанні завдань студент застосовує системні знання навчального матеріалу, робить аргументовані та обґрунтовані висновки щодо отриманих результатів. При розкритті запитання дотримано логіку, структуру та стиль викладення матеріалу, обґрунтовано позицію автора щодо розглянутої проблеми, наведено основні напрямки її вирішення.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Агафонова Л. Г., Роганова Г. О. Оцінка ефективності та ризиків інноваційно-інвестиційної діяльності у сфері обслуговування: навчальний посібник. Київ: КНТЕУ, 2020. – 312 с.
2. Александрова С. А. Економіка готельно-ресторанного господарства : навч. посібник [Електронний ресурс] / С. А. Александрова, Л. В. Оболенцева, В. Ю. Світлична ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. – 142 с. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <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>
3. Бойко М. Г. Економіка закладів ресторанного господарства: підручник. Київ: Київський національний торговельно-економічний університет, 2020. – 520 с.
4. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2021. – 472 с.
5. Осовська Г. В., Ковальчук І. В. Економіка та управління підприємствами сфери гостинності. Навчальний посібник. Житомир: ЖДУ ім. І. Франка, 2022. – 380 с.

Додаткова

6. Запірченко, Л., Бугаєва, М. (2026). Аналітичний інструментарій ефективності діяльності готельно-ресторанних комплексів. Центральнoукраїнський науковий вісник. Економічні науки, (15(48), 310–321. [https://doi.org/10.32515/2663-1636.2026.15\(48\).310-321](https://doi.org/10.32515/2663-1636.2026.15(48).310-321)
7. Кіш Г. В. Інноваційні технології в діяльності готельно-ресторанних підприємств. Актуальні питання у сучасній науці. 2023. № 6(12). С.65 – 77. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-6\(12\)-65-77](https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-6(12)-65-77)
8. Тищук, І., Терещук, О. (2025). Інноваційні технології у готельно-ресторанному бізнесі: ефективність, персоналізація, автоматизація. Економіка та суспільство, (71). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-61>
9. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова.- 2-ге вид. перероблене і доповнене. – Харків : Вид-во Іванченка І.С., 2024. – 494 с. – [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/32675>

Інформаційні ресурси

10. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT) – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://nubip.edu.ua/sites/default/files/u169/_9001.pdf
11. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. Київ: Держспоживстандарт України. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=70251
12. Офіційний сайт SERVIO. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: : <https://serviosoft.com/>
13. Офіційний сайт POSTER. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://joinposter.com/>