



ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти
Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015

**Кафедра харчових технологій, готельно-ресторанного і
туристичного сервісу**



ЧТЕІ ДТЕУ

ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ

«ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ»

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Освітній ступінь	<i>бакалавр / bachelor</i>
Галузь знань	<i>24 Сфера обслуговування / Service sector</i>
Спеціальність	<i>241 «Готельно-ресторанна справа» / Hotel and Restaurant business</i>
Спеціалізація	<i>Готельно-ресторанна справа / Hotel and Restaurant business</i>
Вид дисципліни	<i>Вибіркова</i>
Форма навчання	<i>Денна</i>
Навчальний рік	<i>2024</i>
Семестр	<i>IV</i>
Кількість кредитів / годин	<i>5 /150</i>
Мова викладання	<i>Українська</i>
Форма заключного контролю	<i>Екзамен</i>

Лектор курсу: (e-mail):	Паламарек Каріна Вікторівна , к.т.н, доцент кафедри харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного сервісу; <i>karinkap55@gmail.com</i>
Вимоги лектора:	<i>Студент зобов'язаний відвідувати всі заняття за розкладом (в тому числі дистанційно, або у змішаній формі), не запізнюватися. Працювати з навчальною та додатковою літературою, з літературою на електронних носіях і в Інтернеті. Виконувати та подавати вчасно лабораторні завдання. При пропуску лекційних занять з поважної причини лектором проводиться усна співбесіда за темою.</i>
Відповідальність лектора:	<i>Головною метою лектора під час викладання дисципліни є створення комфортного та інтерактивного начально-комунікативного середовища. Протягом семестру заохочується тісне спілкування у формі діалогу, обміну думками та поглядами, конструктивна критика, емоційна співпраця та дискусій.</i> <i>Ми вчимося разом, тому зворотній зв'язок надзвичайно важливий – ваші зауваження та побажання будуть обов'язково враховані і є особливо цінними! Ви можете залишити свої відгуки, а також брати</i>

	<i>участь в опитуванні в кінці семестру. А також розраховувати на швидкий та якісний зворотній зв'язок від лектора, покликаний підтримати ваше зростання як фахівців впродовж вивчення дисципліни.</i>
Види занять:	<i>Лекції, практичні, самостійна робота.</i>
Методи навчання:	<i>Під час навчання можуть бути запропоновані практичні вправи ситуаційні завдання, кейси, індивідуальні завдання, ділові ігри, тести та інші інтерактивні методи навчання.</i>
Форми навчання:	<i>Очна серія лекцій, практичних занять (контактні години); дистанційна (онлайн-діяльність); змішана (контактні години + онлайн-діяльність) Студенти мають змогу отримувати індивідуальні консультації*.</i>
Матеріальне та технічне забезпечення дисципліни:	<i>Проведення занять очно передбачає: обладнані аудиторії (столи, стільці, мобільні пристрої, мультимедійні засоби, наявність та доступність мережі Інтернет). Проведення занять дистанційно, або у змішаній формі додатково передбачає: наявність ПК (ноутбуку) чи іншого мобільного пристрою, навушників, мікрофону, веб-камери; за потреби, встановлення спеціальних програм/застосунків (сервери веб-конференцій: Zoom, Skype, Big Blue Button, Viber; ресурс дистанційного навчання Moodle; програмне забезпечення Google G Suite for Education (Hangouts Meet, Google Classroom).</i>
Доступ до дисципліни:	<i>Реєстрація студента на сервері дистанційного навчання Moodle відкриває доступ до всіх навчально-методичних матеріалів дисципліни. Для реєстрації потрібно написати повідомлення на адресу dist@chtei-kntei.cv.ua, вказати П.І.Б., № групи та дисципліну, до якої потрібний доступ). Під час дистанційного навчання, або навчання у змішаній формі (лекції) заняття проводяться згідно розкладу за посиланням, або за попередньою домовленістю зі студентами на іншому сервері конференції.</i>

**Контактні години – передбачають безпосередню взаємодію учасників навчального процесу між собою в аудиторії; онлайн-діяльність – передбачає опосередковану взаємодію учасників навчального процесу між собою та з контентом в аудиторії чи за її межами засобами онлайн-технологій.*

АНОТАЦІЯ ДИСЦИПЛІНИ

Ресторанний бізнес є одним із найприбутковіших у світі. Формування високоефективного національного ресторанного господарства відіграє важливу роль у туристичній індустрії за обсягом матеріальних, фінансових ресурсів, забезпеченістю трудовим потенціалом і загальним обсягом доходів у туристичному бізнесі. Створення стабільної клієнтської бази, пошук та створення нових шляхів розвитку організації ресторанного бізнесу, постійне оновлення концепції закладів з урахуванням динамічного ринку туристичних послуг в умовах політичної й економічної нестабільності та недостатньої кількості інвестиційних коштів є перспективними напрямками для розвитку економіки країни загалом.

Дисципліна «Організація ресторанного бізнесу», як вибіркова компонента освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа», спрямована на формування у студентів інтегральної компетентності, а саме здатності розв'язувати складні задачі і проблеми в сфері готельного та ресторанного бізнесу в професійній діяльності або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог, а також досягнення загальних (здатність вчитися і оволодівати

сучасними знаннями; навички використання інформаційних і комунікаційних технологій; цінування та повага різноманітності та мультикультурності; здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях) та фахових (здатність: формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії; розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанных послуг для різних сегментів споживачів) компетентностей випускника.

<p>Що є предметом вивчення дисципліни та яка її мета?</p>	<p><i>Предметом</i> вивчення дисципліни є вивчення теоретичних основ розроблення, організації і впровадження інноваційних сервісних технологій у діяльність закладів ресторанного бізнесу. <i>Метою вивчення дисципліни</i> «Організація ресторанного бізнесу» є підготовка фахівців для організації та управління сервісною і технологічною діяльністю суб'єктів ресторанного бізнесу, які володіють системою компетентностей, що забезпечать соціальну мобільність фахівців та затребуваність на ринку праці в умовах неконтрольованих викликів.</p>
<p>Які цілі вивчення дисципліни?</p>	<p><i>Завданням</i> (навчальними цілями) вивчення дисципліни є розвиток знань щодо: ресурсної бази ресторану; економічної діяльності ресторану; інновацій та сучасних підходів в ресторанному бізнесі; професійної майстерності просування ресторанного бізнесу; культури менеджменту сервісного підприємства; особливостей успішного процвітання ресторанного бізнесу під час найгірших криз в сучасній історії.</p>
<p>Які результати навчання за дисципліною?</p>	<p>Після проходження курсу ви будете знати: особливості організації діяльності ресторанного бізнесу; принципи побудови ресторанного бізнесу; робота служби прийому та розміщення; організацію ресторанного сервісу; роль якісного ресторанного сервісу в індустрії гостинності; принципи сучасного сервісу; відмінні ознаками сервісної діяльності; складові ресурсної бази ресторану; обладнання ресторану; меблі ресторану; посуд, прилади, столова білизна; кадрові ресурси ресторану; вербальні, невербальні, іміджеві норми поведінки обслуговуючого персоналу; причини виникнення конфліктів з гостями; особливості професійних умов та професійну етику обслуговуючого персоналу у концептуальних закладах ресторанного господарства; ексклюзивний сервіс і техніку роботи офіціантів, барменів; незвичайні навички офіціантів у формуванні практичної філософії концептуальних ЗРГ; гостинність персоналу як складову концепції закладу ресторанного господарства; роль обслуговуючого персоналу у формуванні попиту та стимулювання реалізації продукції ЗРГ; інноваційні тренди у сфері ресторанного бізнесу; SMM ресторану: як ефективно просувати заклад в соціальних мережах; особливості використання технологій Excel в ресторанному бізнесі..</p> <p>Вміти планувати реалізації, надходження, запасів сировини і продуктів; надавати оцінку раціональності структури запасів; визначати терміни і обсяги закупівель матеріальних цінностей; розраховувати оборотність; розраховувати показники оцінки ефективності підприємств ресторанного господарства; демонструвати здатність аналізувати показники культури обслуговування.; знаходити рішення щодо покращення показників культури обслуговування закладу РГ; застосувати складання та аналіз анкети гостя; розрізняти методи активних продажів у ресторанах: 1. Кивок Саллівана 2. Прийом «Вудка» 3. Прийом «Ялинка» 4. Прийом «Альтернативна пропозиція» 5. Прийом «Ланцюжок» 6. «Перше останнє» 7. Прийом «Вибір без вибору»; тактики, яких слід уникати; ідеальний відвідувач для додаткових продажів; впроваджувати інновацій в ЗРГ; удосконалювати діяльність ресторанів в Україні на основі інновацій;</p>

	аналізувати інноваційні методів управління ресторанним бізнесом; аналізувати розвитку ресторанного господарства України у 2014-2024 рр. Знати вплив обмежувальних заходів на сферу гостинності, які запроваджувалися державою під час спалаху COVID-19 та воєнного стану.
Досягнення яких програмних результатів забезпечує навчальна дисципліна?	РН 03 Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово. РН 11 Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства. РН 17 Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

ПЛАНУВАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

ВИДИ ЗАНЯТЬ (згідно розкладу)	ФОРМИ НАВЧАННЯ*	
	Контактні години	Онлайн діяльність
	Методи навчання	
Лекції (попередня підготовка, подача нової інформації, тренування).	Попереднє опитування; ознайомлення або повторення термінології; очна лекція; презентація нового матеріалу; пошук відповідей на питання; обговорення кейсів, діалог з групою.	Ознайомлення або повторення термінології, необхідної для роботи з темою; демонстрація короткої промовідео/аудіо інфографіки; відеозапис, аудіо запис; тексти; відео конференція, робота з кейсами в режимі відео конференції.
Практичні (тренування, практична робота, оцінювання, рефлексія).	Обговорення; дебати; питання-відповіді; групові виконання завдань; ділові ігри; кейси; усне опитування; виконання практичного завдання; діалог, короткі усні / письмові відповіді на питання; тестування.	Питання для самоперевірки; обговорення (чат, форум); виконання інтерактивних вправ; робота з кейсами; пошук відповідей на питання; індивідуальні та групові завдання (звіт, презентація, проект, відеозапис тощо); перегляд фільмів, відеоматеріалів; автоматизоване тестування, усна відповідь (відеозапис) виконання практичного завдання, письмова робота.
Самостійна робота (оцінювання, рефлексія, зворотній зв'язок).	Групові та індивідуальні консультації, коментарі, запитання та відповіді під час заняття від викладача; демонстрація мультимедійних презентацій; тестування.	Підготовка мультимедійних презентацій, відповіді на питання, що виносяться на самостійне опрацювання, автоматизовані тести для самоконтролю; чат, форум, опитування аудіо-, відео- або текстові повідомлення з коментарем завдання.
Підсумковий модульний контроль	Письмове завдання, письмові відповіді на питання; тестування.	Письмове завдання, письмові відповіді на питання з фото, або відео фіксацією; автоматизовані тести.
Підсумковий контроль – екзамен		

*Враховано рекомендації МОН щодо впровадження змішаного навчання у закладах фахової передвищої та вищої освіти: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/2020/zmyshene%20navchanny/zmishanenavchannia-bookletspreads-2.pdf>

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Семестрову кількість балів формують бали отримані в процесі теоретичного засвоєння матеріалу, практичних занять та самостійної роботи впродовж семестру за накопичувальною сумою від 0 до 100 балів за всіма видами робіт, передбачених з даної дисципліни за темами (в тому числі враховуються результати тематичного тестування), а також бали за підсумковий модульний контроль. Студент не допускається до екзамену, якщо семестрова кількість балів, включаючи бали за підсумковий модульний контроль менше за 60 балів. Екзамен проводиться згідно з розробленими та затвердженими білетами, або у формі підсумкового тестування. Оцінка за екзамен виставляється студенту за 100-бальною шкалою.

Вважається, що студент достатньою мірою засвоїв матеріал якщо середня кількість балів за семестровий контроль та екзамен не менше 60.

Оцінювання здійснюється за національною шкалою – «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно» та за шкалою ECES.

Шкала переведення балів, отриманих студентом

90-100	Відмінно /Excellent
75-89	Добре /Good
60-74	Задовільно /Sufficient
0-59	Незадовільно / Failed

Перескладання будь якого з видів оцінювання та контролю відбувається з дозволу викладача, який забезпечує дисципліну у порядку передбаченому «Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у ЧТЕІ ДТЕУ», з яким можна ознайомитись за посиланням: http://chtei-knteu.cv.ua/ua/content/download/dostyp/ozinka_stud.pdf

ПОЛІТИКА АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Студент повинен дотримуватися «Кодексу честі студента ЧТЕІ ДТЕУ» (<http://chtei-knteu.cv.ua/ua/kodeksi/>) та «Кодексу академічної доброчесності ЧТЕІ ДТЕУ» (http://chtei-knteu.cv.ua/ua/academ_dobroches/): виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність. Конфліктні ситуації повинні відкрито обговорюватися в навчальних групах з викладачем, а при нерозв'язності конфлікту доводитися до співробітників директорату ЧТЕІ ДТЕУ.

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації. Списування (копіювання тексту) під час виконання письмових робіт та екзаменів заборонені. Користування мобільними пристроями допускається лише з дозволу викладача під час онлайн-тестування та підготовки практичних завдань. Самостійні роботи у вигляді рефератів, доповідей, презентацій повинні мати коректні текстові посилання на використані інформаційні джерела.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основний

1. Михайленко В. Є., Ванін В. В., Ковальов С. М. Інженерна графіка : підручник для студ. вищ. закл. освіти. Київ : Каравела, 2015. 288 с.
2. Сидоренко В. М. Інженерна та комп'ютерна графіка : навч. посіб. Київ : КНТЕУ, 2007. 329 с.
3. Головчук А. Ф. Інженерна та комп'ютерна графіка : навчальний посібник. Київ : ЦУЛ, 2010. 160 с.
4. Шаповал С. Л., Савченко Т. В., Палієнко О. О. Теоретичні основи інженерної графіки : підручник. Київ : Професіонал, 2004. 496 с.
5. Куленко М. Основи графічного дизайну : Підручник. Київ : Кондор, 2006. 492 с.

Додатковий

6. Антонович Є. А., Васишин Я. В., Шпільчак В. А. Креслення : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Львів : Світ, 2006. 511 с.
7. Додатко О. І. Інженерна графіка : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Донецьк : НГУ, 2010. 200 с.
8. Козяр М. М. Інженерна графіка. Побудова зображень : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Рівне : НУВГП, 2005. 206 с.
9. Ванін В. В., Блюк А. В., Гнітецька Г. О. Оформлення конструкторської документації. Інженерна та комп'ютерна графіка : навч. посіб. для студ. вищ. закл. освіти. Київ : Каравела, 2003. 157 с.
10. Хруцький В. Л. Інженерна графіка. Довідкові таблиці : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Кривий Ріг : Мінерал, 2002. 165 с.
11. Савченко Т. В. Інженерна графіка : опорний конспект лекцій. Київ : КНТЕУ, 2014. 105 с.
12. Семко В. О., Складенко С. О., Гранько О. В. Основні вимоги до оформлення архітектурно-будівельних креслень : навч. посіб. Полтава : ПолтНТУ, 2009. 97 с.
13. Савченко Т. В., Гахович С. В. Інженерна графіка : метод. рек. до лаб. занять. Київ : КНТЕУ, 2015. 119 с.
14. Шаповал С. Л., Савченко Т. В., Палієнко О. О. Інженерна графіка : метод. рек. до виконання індивід. граф. роботи. Київ : КНТЕУ, 2015. 69 с.

*СИЛАБУС ЗА ЗМІСТОМ ПОВНІСТЮ ВІДПОВІДАЄ РОБОЧІЙ ПРОГРАМІ
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ*

СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

Назва теми	Кількість годин (денна)				Оцінювання, бали (мін.-макс.)	Форми контролю
	Усього годин	з них				
		лекції	лабораторні заняття	самостійна робота студентів		
Тема 1. Особливості організації діяльності ресторанного бізнесу в Україні	10/10,75	2/0,5	2/0,25	6/10	4-6	Опитування, тести, наукове повідомлення, індивідуальне завдання
Тема 2. Старт кар'єри в ресторанному бізнесі	10/10,75	2/0,5	2/0,25	6/10		
Тема 3. Основи сервісу у ресторанному бізнесі	21/21,75	4/1	3/0,75	14/20		
Тема 4. Ресурсна база ресторану	10/10,75	2/0,5	2/0,25	6/10		
Тема 5. Економічна діяльність ресторану	10/10,75	2/0,5	2/0,25	6/10		
Тема 6. Стандарт обслуговування Гостей в ресторані	10/10,75	2/0,5	2/0,25	6/10		
Тема 7. Техніки продажу в ресторанах	10/10,75	2/0,5	2/0,25	6/10		
Тема 8. Інновації та сучасні підходи в ресторанному бізнесі	10/10,75	2/0,5	2/0,25	6/10		
Тема 9. Корпоративна культура	12/10,75	2/0,25	2/0,5	8/10		
Тема 10. Технології управління конфліктами в ресторанному бізнесі	10/10,75	2/0,5	2/0,25	6/10		
Тема 11. Професійна майстерність просування ресторанного бізнесу	12/10,5	2/0,25	2/0,25	8/10		
Тема 12. Особливості використання технологій Excel в ресторанному бізнесі	12/10,5	2/0,25	2/0,25	8/10		
Тема 13. Особливості успішного процвітання ресторанного бізнесу під час найгірших криз в сучасній сфері гостинності	12/10,5	2/0,25	2/0,25	8/10		
Підсумковий модульний контроль	2		2		12-20	Письмове завдання, тести
Разом	180	28	28	124	60-100	
Підсумковий контроль – екзамен					60-100	

Силабус навчальної дисципліни розглянуто і затверджено на засіданні кафедри технології та організації готельно-ресторанного бізнесу від 11.01.2024 р., протокол № 7

Розробник (и): канд. технічних наук, доцент

Завідувач кафедри: канд. технічних наук, доцент

Каріна ПАЛАМАРЕК

Каріна ПАЛАМАРЕК