

**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**

Система управління якістю

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

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

ЗАТВЕРДЖЕНО

вченою радою ЧТЕІ ДТЕУ
(прот. № 1 від «26» червня 2024 р.)
Директор

_____ **Анатолій ВДОВІЧЕН**

**ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ /
ORGANIZATION OF RESTAURANT BUSINESS**
ПРОГРАМА/РОБОЧА ПРОГРАМА/ PROGRAM/COURSE OUTLINE

для студентів

освітній ступінь	магістр	/	master
галузь знань	18 «Виробництво та технології»	/	«Manufacturing and processing»
спеціальність спеціалізація/ОП	181 «Харчові технології» Ресторанні технології та бізнес	/	181 «Food processing» Restaurant technology and business
вид дисципліни			обов'язкова

**Чернівці
2024**

**Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу ЧТЕІ ДТЕУ
заборонено**

Автор: Каріна Паламарек, кандидат технічних наук, доцент, завідувач кафедри харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного сервісу ЧТЕІ ДТЕУ.

Робочу програму розроблено на основі освітньо-професійної програми «Ресторанні технології та бізнес», розглянуто і схвалено на засіданні кафедри харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного сервісу 26.08.2024р., протокол № 1, затверджено вченою радою ЧТЕІ ДТЕУ 26.08.2024р., протокол № 1.

Рецензенти: Ольга Романовська, к.т.н., доцент кафедри харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного сервісу;
Наталія Олексюк, Голова ГО «ХоРеКа Буковина», м. Чернівці.

**ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ /
ORGANIZATION OF RESTAURANT BUSINESS
ПРОГРАМА/РОБОЧА ПРОГРАМА/ PROGRAM/COURSE
OUTLINE**

Форма навчання	Денна/заочна
Семестр	1
Кількість кредитів	5
Мова викладання, навчання та оцінювання	Українська
Форма заключного контролю	Екзамен

Автор: к.т.н., доцент, завідувач кафедри _____ Каріна ПАЛАМАРЕК
«__» _____ 2024 року

Завідувач кафедри: к.т.н., доцент _____ Каріна ПАЛАМАРЕК

ВСТУП

Анотація навчальної дисципліни. Ресторанний бізнес є одним із найприбутковіших у світі. Формування високоефективного національного ресторанного бізнесу відіграє важливу роль у сфері гостинності за обсягом матеріальних, фінансових ресурсів, забезпеченістю трудовим потенціалом і загальним обсягом доходів. 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.

Метою вивчення дисципліни «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.

Предметом вивчення дисципліни є вивчення теоретичних та практичних основ введення ресторанного бізнесу, розроблення, організації і впровадження інноваційних сервісних технологій у діяльність закладів ресторанного бізнесу.

Завданням (навчальними цілями) дисципліни «Організація ресторанного бізнесу» є розвиток знань щодо: сучасних підходів в ресторанному бізнесі; професійної майстерності просування ресторанного бізнесу; культури сервісного підприємства; навиків розв'язання конфлікту з гостем; передбачень порушення працівником вербальних, невербальних норм поведінки, іміджу, культури спілкування та їх вплив на сервіс; особливостей успішного процвітання ресторанного бізнесу під час найгірших криз в сучасній історії; особливостей сталого розвитку, які стали важливими тенденціями розвитку ресторанного бізнесу.

Попередні вимоги до опанування дисципліни передбачають успішне опанування дисциплін: «Організація ресторанного господарства», «Технології ресторанної продукції», «Менеджмент», «Конфліктологія та психологія ділового спілкування».

А також знання:

- ✓ організацію роботи персоналу закладу ресторанного господарства з урахуванням кваліфікації, досвіду роботи працівників, раціонального розподілу праці та вимог виробництва;
- ✓ організацію надання послуг закладів ресторанного господарства з дотримання вимог безпеки, екологічності та тих, що забезпечують гармонізацію інтересів споживачів і закладів ресторанного бізнесу;
- ✓ принципи організації обслуговування різноманітних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів, класів, форм власності, з різними методами обслуговування;

- ✓ способи подавання страв, виробів та напоїв, у тому числі алкогольних;
- ✓ особливості організації та проведення різних видів бенкетів, дипломатичних прийомів, інших свят та надання послуг різним сегментам споживачів з кейтерингу, фудінгу, ітертейменту;
вміння:
- ✓ працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу;
- ✓ виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності;
- ✓ ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- ✓ працювати в команді;
- ✓ розробляти різноманітні види меню, карти вин, напоїв тощо;
- ✓ моделювати сервісовиробничі процеси закладів та ресторанного господарства та забезпечити їх апаратурне оформлення;
- ✓ користуватися різними джерелами інформації, зокрема використовувати сучасні інформаційні ресурси;
- ✓ використовувати комплексні підходи до удосконалення різних технологій харчових виробництв;
- ✓ вільно працювати з комп'ютерними програмами *MicrosoftWord, MicrosoftExcel, MicrosoftPowerPoint, ProChef*.

Вивчення дисципліни «Організація ресторанного бізнесу», як *основної* компоненти освітньо-професійної програми передбачає формування та розвиток у здобувачів компетентностей (*інтегральної, загальних та фахових (предметних)*), результатів навчання відповідно до освітньо-професійної програми (табл. 1).

Таблиця 1

Матриця компетентностей та результатів навчання, які формуються під час вивчення навчальної дисципліни відповідно до освітньо-професійної програми «Організація ресторанного бізнесу»

Шифр компетентності	Компетентності	Шифр результату навчання	Результати навчання
Загальні компетентності (ЗК)			
ЗК 1	Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.	РН 1	Відшуковувати систематизувати та аналізувати науково-технічну інформацію з різних джерел для вирішення професійних та наукових завдань у сфері харчових технологій.
		РН 8	Здійснювати захист інтелектуальної власності у сфері харчових технологій, виконувати відповідні патентні дослідження, готувати документи на отримання патентів на винаходи і корисні моделі
		РН 12	Застосовувати новітні методи наукових досліджень із використанням інноваційного обладнання для обробки експериментальних даних, захисту інформації, формування безпечного корпоративного середовища у сфері ресторанних технологій.
ЗК 2	Здатність проводити дослідження на відповідному рівні.	РН 2	Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово
		РН 6	Розробляти та реалізовувати програми розвитку підприємств галузі на коротко- та довгострокову перспективу, аналізувати та оцінювати їх ефективність, екологічні та соціальні наслідки
		РН 11	Оцінювати та усувати ризики і невизначеності при прийнятті технологічних та організаційних рішень у виробничих умовах для забезпечення якості та безпечності харчових продуктів
		РН 12	Застосовувати новітні методи

			наукових досліджень із використанням інноваційного обладнання для обробки експериментальних даних, захисту інформації, формування безпечного корпоративного середовища у сфері ресторанних технологій.
ЗК 3	Здатність генерувати нові ідеї (креативність).	РН 4	Застосовувати статистичні методи обробки експериментальних даних в галузі харчових технологій, використовувати спеціалізоване програмне забезпечення для обробки експериментальних даних
		РН 11	Оцінювати та усувати ризики і невизначеності при прийнятті технологічних та організаційних рішень у виробничих умовах для забезпечення якості та безпечності харчових продуктів
ЗК 4	Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.	РН 1	Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства
		РН 2	Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу
		РН 6	Розробляти та реалізовувати програми розвитку підприємств галузі на коротко- та довгострокову перспективу, аналізувати та оцінювати їх ефективність, екологічні та соціальні наслідки
		РН 8	Здійснювати захист інтелектуальної власності у сфері харчових технологій, виконувати відповідні патентні дослідження, готувати документи на отримання патентів на винаходи і корисні моделі.

Спеціальні (фахові) компетентності (СК)			
СК1	Здатність обирати та застосовувати спеціалізоване лабораторне і технологічне обладнання та прилади, науково-обґрунтовані методи та програмне забезпечення для проведення наукових досліджень у сфері харчових технологій.	РН 4	Застосовувати статистичні методи обробки експериментальних даних в галузі харчових технологій, використовувати спеціалізоване програмне забезпечення для обробки експериментальних даних
		РН 5	Обирати та впроваджувати у практичну виробничу діяльність ефективні технології, обладнання та раціональні методи управління виробництвом з урахуванням світових тенденцій розвитку харчових технологій.
		РН 11	Оцінювати та усувати ризики і невизначеності при прийнятті технологічних та організаційних рішень у виробничих умовах для забезпечення якості та безпечності харчових продуктів
		РН 12	Застосовувати новітні методи наукових досліджень із використанням інноваційного обладнання для обробки експериментальних даних, захисту інформації, формування безпечного корпоративного середовища у сфері ресторанних технологій.
СК2	Здатність планувати і виконувати наукові дослідження з урахуванням світових тенденцій науково-технічного розвитку галузі.	РН 1	Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства
		РН 2	Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу
		РН 8	Здійснювати захист інтелектуальної власності у сфері харчових технологій, виконувати відповідні патентні дослідження, готувати

			документи на отримання патентів на винаходи і корисні моделі.
		PH 12	<i>Застосовувати новітні методи наукових досліджень із використанням інноваційного обладнання для обробки експериментальних даних, захисту інформації, формування безпечного корпоративного середовища у сфері ресторанних технологій.</i>
СК 3	Здатність захищати інтелектуальну власність у сфері харчових технологій	PH 1	Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства
		PH 2	Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу
		PH 6	Розробляти та реалізовувати програми розвитку підприємств галузі на коротко- та довгострокову перспективу, аналізувати та оцінювати їх ефективність, екологічні та соціальні наслідки
		PH 8	Здійснювати захист інтелектуальної власності у сфері харчових технологій, виконувати відповідні патентні дослідження, готувати документи на отримання патентів на винаходи і корисні моделі.
СК4	Здатність розробляти програми ефективного функціонування підприємств харчової промисловості та/або закладів ресторанного господарства відповідно до прогнозів розвитку галузі в умовах глобалізації.	PH 4	Застосовувати статистичні методи обробки експериментальних даних в галузі харчових технологій, використовувати спеціалізоване програмне забезпечення для обробки експериментальних даних
		PH 6	Розробляти та реалізовувати програми розвитку підприємств

			галузі на коротко- та довгострокову перспективу, аналізувати та оцінювати їх ефективність, екологічні та соціальні наслідки
СК6	Здатність забезпечувати якість та безпечність харчових продуктів під час впровадження технологічних інновацій на підприємствах галузі.	РН 2	Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу
		РН 5	Обирати та впроваджувати у практичну виробничу діяльність ефективні технології, обладнання та раціональні методи управління виробництвом з урахуванням світових тенденцій розвитку харчових технологій.
СК7	Здатність застосовувати спеціалізоване обладнання та програмне забезпечення для обробки, захисту та зберігання даних при вивченні наукових досліджень у галузі ресторанних технологій.	РН 12	Застосовувати новітні методи наукових досліджень із використанням інноваційного обладнання для обробки експериментальних даних, захисту інформації, формування безпечного корпоративного середовища у сфері ресторанних технологій.

Таблиця 2

Результати навчання, методи навчання та засоби діагностики за дисципліною / Results of study

Results of study (1. знати; 2. вміти; 3. комунікація; 4. відповідальність та автономія)		Методи викладання і навчання	Форми/засоби оцінювання	Відсоток у підсумковій оцінці дисципліни
Код	Результати навчання			
1	2	3	4	5
1	Знання			
1.1.	Знати особливості організації діяльності ресторанного бізнесу в Україні	лекція, практичне заняття, пояснення, метод ілюстрацій та демонстрацій, самостійна робота	екзамен, презентації результатів виконаних завдань	5%
1.2.	Знати основи сервісу у ресторанному бізнесі	лекція, практичне заняття, пояснення, метод ілюстрацій та демонстрацій, самостійна робота	екзамен, презентації результатів виконаних завдань,	5%

			виступи ЗдВО на наукових заходах	
1.3.	Знати техніки продажу та просування послуг в ресторанному бізнесі	лекція, практичне заняття, пояснення, метод ілюстрацій та демонстрацій, самостійна робота	екзамен, презентації результатів виконаних завдань	5%
1.4.	Знати норми поведінки, діловий та корпоративний етикет та етику управління у ресторанному бізнесі	лекція, практичне заняття, пояснення, метод ілюстрацій та демонстрацій, самостійна робота	екзамен, презентації результатів виконаних завдань	5%
2	Вміння			
2.1.	Вміти орієнтуватися в номенклатурі послуг, що надають заклади ресторанного бізнесу, нормативно-технологічних документаціях	лекція, практичне заняття, пояснення, метод ілюстрацій та демонстрацій, самостійна робота	екзамен, презентації результатів виконаних завдань	10%
2.2.	Вміти планувати реалізації, надходження, запасів сировини і продуктів, розраховувати оборотність місця ЗРБ; знаходити рішення щодо покращення показників культури обслуговування закладу РГ	лекція, практичне заняття, пояснення, метод ілюстрацій та демонстрацій, самостійна робота	екзамен, презентації результатів виконаних завдань	10%
2.3.	Вміти розрізняти методи активних продажів у закладах РБ; управляти конфліктами та корпоративною культурою в ресторанному бізнесі	лекція, практичне заняття, пояснення, метод ілюстрацій та демонстрацій, самостійна робота	екзамен, презентації результатів виконаних завдань, виступи ЗдВО на наукових заходах	10%
2.4.	Вміти удосконалювати діяльності закладів ресторанного бізнесу на основі інновацій незважаючи на кризи в сучасній сфері гостинності	лекція, практичне заняття, пояснення, метод ілюстрацій, самостійна робота та демонстрацій, самостійна робота	екзамен, презентації результатів виконаних завдань, виступи ЗдВО на наукових заходах	10%
3	Комунікації			
3.1.	Формувати навички використання інформаційних і комунікаційних технологій зі споживачами, персоналом та суб'єктами ресторанного бізнесу	лекція, практичне заняття, творчий, бесіда, дослідницький, самостійна робота	екзамен, презентації результатів виконаних завдань, виступи ЗдВО	10%

			на наукових заходах	
4	Відповідальність та автономія			
4.1	Вміти впроваджувати інновацій та ефективно просувати в заклади ресторанного бізнесу	лекція, практичне заняття, творчий, бесіда, дослідницький, самостійна робота	екзамен, презентації результатів виконаних завдань	10%
4.2	Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів ресторанного бізнесу	лекція, практичне заняття, пояснення, метод ілюстрацій та демонстрацій, самостійна робота	екзамен, презентації результатів виконаних завдань	10%
4.3	Опанувати методи активних продажів та застосувати навички складання алгоритму застосування техніки активних продажів	лекція, практичне заняття, пояснення, метод ілюстрацій та демонстрацій, самостійна робота	екзамен, презентації результатів виконаних завдань	10%

Співвідношення результатів навчання дисципліни із програмними результатами навчання відображено в таблиці 3.

Таблиця 3

Співвідношення результатів навчання дисципліни із програмними результатами навчання

Програмні результати	Результати навчання										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
РН1. Відшукувати систематизувати та аналізувати науково-технічну інформацію з різних джерел для вирішення	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
РН 2. Приймати ефективні рішення, оцінювати і порівнювати альтернативи у сфері харчових технологій, у тому числі у невизначених ситуаціях та за наявності ризиків, а також в міждисциплінарних контекстах.					+			+	+		+
РН 4. Застосовувати статистичні методи обробки експериментальних даних в галузі харчових технологій, використовувати спеціалізоване програмне забезпечення для обробки експериментальних даних.					+					+	
РН 6. Розробляти та реалізовувати програми розвитку підприємств галузі на коротко- та довгострокову перспективу, аналізувати та оцінювати їх ефективність, екологічні та соціальні наслідки											+
РН 8. Здійснювати захист інтелектуальної власності у сфері харчових технологій, виконувати відповідні патентні дослідження, готувати документи на отримання патентів на винаходи і корисні моделі.	+				+						
РН 11. Оцінювати та усувати ризики і невизначеності при прийнятті технологічних та організаційних рішень у виробничих умовах для забезпечення якості та безпечності харчових продуктів.					+					+	+
РН12. Застосовувати новітні методи наукових досліджень із використанням інноваційного обладнання для обробки					+					+	

експериментальних даних, захисту інформації, формування безпечного корпоративного середовища у сфері ресторанних технологій.													
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Форми оцінювання здобувачів: екзамени, тестові завдання, індивідуальні завдання, графічна робота, презентації результатів виконаних завдань та досліджень; презентації та виступи здобувачів на наукових заходах.

Розділ 1. Зміст навчальної дисципліни за темами

Тема 1. Особливості організації діяльності ресторанного бізнесу

Характеристика основних типів закладів ресторанного бізнесу. Типи закладів ресторанного бізнесу відповідно до Міжнародного стандарту галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIC) ООН. Класифікація послуг за основними ознаками: за сферою обслуговування, призначенням, формою надання послуги, видом діяльності, об'єктом обслуговування, суб'єктом обслуговування. Загальні вимоги до послуг. Інтелектуальна власність у ресторанному бізнесі. Міжнародні стандарти обслуговування у ресторанній справі.

Список рекомендованих джерел

Нормативно-правові акти: 1-3, 8

Основні: 9-12.

Додаткові: 22, 24.

Інформаційні ресурси: 29.

Тема 2. Старт кар'єри в ресторанному бізнесі

Особливості організації діяльності ресторанного бізнесу. Принципи побудови ресторанного бізнесу. Робота служби прийому та розміщення. Організація ресторанного сервісу. Технології управління персоналом. Добір персоналу ресторанного закладу та створення атмосфери команди. Мотиваційна програма – запорука успіху ресторанного бізнесу. Функціональні обов'язки персоналу ресторану. Види графіків роботи ресторанних підприємств з урахуванням виробничо-торгової діяльності.

Список рекомендованих джерел

Нормативно-правові акти: 4-6, 8

Основні: 10-12, 14.

Додаткові: 22, 24.

Інформаційні ресурси: 29, 35, 37

Тема 3. Основи сервісу у ресторанному бізнесі

Роль якісного ресторанного сервісу в індустрії гостинності. Види сервісу, що використовуються для обслуговування гостей. Принципи сучасного сервісу. Відмінні ознаками сервісної діяльності. Сервісна діяльність, як частина культури на підприємствах харчування. Оперативне управління технологічними процесами в ресторанах. Меню – потужний маркетинговий інструмент ресторанних закладів. Диверсифікація в ресторанній галузі. Елементи поняття «комфорт» в сфері ресторанного бізнесу.

Список рекомендованих джерел

Нормативно-правові акти: 4-6, 8

Основні: 10-13.

Додаткові: 22, 24.

Інформаційні ресурси: 29-30, 37-41.

Тема 4. Ресурсна база ресторану

Ресурсна база ресторану. Склад матеріально-технічної бази для організації сервісного процесу у закладах ресторанного бізнесу різних типів та класів. Характеристика приміщень, в яких безпосередньо здійснюється процес обслуговування споживачів та тих, які непрямо впливають на процеси обслуговування споживачів. Види й характеристика устаткування, яке використовується для здійснення обслуговування споживачів. Види, класифікація меблів і санітарно-гігієнічні вимоги до них; способи розміщення меблів у залах. Класифікація та характеристика столового посуду і наборів відповідно до функціонального призначення. Групування посуду та наборів згідно з правилами подавання страв і напоїв у закладах ресторанного бізнесу. Основні й допоміжні прибори. Характеристика столової білизни. Кадрові ресурси ресторану.

Список рекомендованих джерел

Нормативно-правові акти: 1-8

Основні: 10-13.

Додаткові: 22, 24, 27.

Інформаційні ресурси: 29-30, 37-41.

Тема 5. Проведення інструментальних психофізіологічних досліджень для формування безпечного середовища бізнесу

Психофізіологічні основи застосування поліграфа. Природа виникнення фізіологічних реакцій у відповідь на стимули. Принцип роботи поліграфа: кардіоканал; пневмоканал; грудне та діафрагмальне дихання; канал електродермальної активності (шкірно-гальванічної реакції); тремора; канал рухомої активності. Організаційно-методичні аспекти проведення поліграфного тестування. Етапи поліграфної перевірки: підготовчий етап; приміщення; передтестова бесіда; тестування; аналіз отриманих даних, поліграм; післятестова бесіда. Методики проведення поліграфних перевірок. Особливості

застосування поліграфу в кадрових перевірках: відбір кандидатів на посаду; перевірка персоналу, що працює. Правові основи проведення поліграфної перевірки. Етичні питання детекції брехні.

Список рекомендованих джерел

Нормативно-правові акти: 4-7

Основні: 10-12, 21.

Додаткові: 22, 24.

Інформаційні ресурси: 29, 30, 37, 38, 41.

Тема 6. Стандарт обслуговування Гостей в ресторані

Загальні принципи стандартів сервісу в закладах харчування. Книга стандартів в закладах ресторанного бізнесу. Стандарти обслуговування в ресторані. Характеристика видів та методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного бізнесу. Складові техніки обслуговування (процеси, операції). Аналіз показників культури обслуговування. Вирішення проблем щодо покращення показників культури обслуговування закладу ресторанного бізнесу. Застосування, складання та аналіз анкети гостя.

Список рекомендованих джерел

Нормативно-правові акти: 4-6, 8

Основні: 10-14, 16, 21.

Додаткові: 22-24.

Інформаційні ресурси: 29-30, 37-41, 44.

Тема 7. Інновації та сучасні підходи в ресторанному бізнесі

Передумови впровадження інновацій в ЗРБ. Удосконалення діяльності ресторанів в Україні на основі інновацій. Інновації в ресторанному бізнесі; інноваційні технології. Аналіз інноваційних методів управління ресторанним бізнесом. Нові напрямки в технології приготування кулінарних дизайнерських страв, скульптур. Впровадження інновацій в ЗРБ. Аналіз інноваційних методів управління ресторанним бізнесом.

Список рекомендованих джерел

Основні: 12, 16, 20.

Додаткові: 26-27

Інформаційні ресурси: 43, 47-49.

Тема 8. Технології управління конфліктами в ресторанному бізнесі

Вирішення конфліктів з Гостем в ресторані. Поняття конфлікту. Причини конфлікту. Профілактика конфлікту. Стадії конфлікту. Виявлення передконфліктних ситуацій. Застосування навиків розв'язання конфлікту з гостем із застосуванням алгоритму LAST. Характеристика навиків збору та аналізу інформації щодо відгуків гостей у суспільних ресурсах. Аналіз скарги гостей. розробляти заходи профілактики конфліктів.

Список рекомендованих джерел

Основні: 14, 17, 21.

Додаткові: 22.

Інформаційні ресурси: 29-30, 36, 44.

Тема 9. Професійна майстерність просування ресторанного бізнесу

Особливості професійних умов та професійна етика обслуговуючого персоналу у концептуальних закладах ресторанного бізнесу. Ексклюзивний сервіс і техніка роботи офіціантів, барменів. Незвичайні навички офіціантів у формуванні практичної філософії концептуальних ЗРГ. Гостинність персоналу як складова концепції закладу ресторанного бізнесу. 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.

Список рекомендованих джерел

Основні: 10, 19, 21.

Додаткові: 26, 27.

Інформаційні ресурси: 29-30, 32-33, 45, 47-49.

Тема 10. Особливості використання інформаційних систем та технологій у ресторанному бізнесі

Особливості використання технологій Excel в ресторанному бізнесі. Особливості використання технологій ProChef в ресторанному бізнесі. Особливості використання технологій «Програмного комплексу обліку ресурсів», у складі якого є модуль «Ресторан» в ресторанному бізнесі. Особливості використання технологій психодіагностичного апаратурного комплексу в ресторанному бізнесі.

Список рекомендованих джерел

Основні: 10, 18.

Додаткові: 24, 28.

Інформаційні ресурси: 29-30, 32-33, 45-49.

Тема 11. Особливості успішного процвітання ресторанного бізнесу під час найгірших криз в ресторанному бізнесі

Аналіз розвитку ресторанного бізнесу України у 2014-2023 рр. Вплив обмежувальних заходів на сферу гостинності, які запроваджувалися державою під час спалаху COVID-19. Зміни в сфері гостинності за час війни та прийняття необхідних управлінських рішень від першого дня. Вплив «сухого закону» на роботу закладів ресторанного бізнесу.

Тренди Чернівецького ресторанного ринку і майбутнє релокаційних ресторанних бізнесів в Чернівцях з інших регіонів.

Перспективи розвитку підприємств ресторанного бізнесу в умовах сучасних викликів. Основні тренди сталого розвитку ресторанного бізнесу.

Розвиток ресторанного бізнесу у світі VUCA (Volatility - Нестабільність, Uncertainty - Невизначеність, Complexity - Складність, Ambiguity - Неоднозначність).

Список рекомендованих джерел

Основні: 15-17, 18-21.

Додаткові: 25-28.

Інформаційні ресурси: 33-35, 43, 47-49.

**Розділ 2. «Структура дисципліни та розподіл годин за темами
(тематичний план)»**

денна / заочна форма навчання

Назва теми	Кількість годин денна/заочна				Форма контролю
	Усього годин	Лекції	Практичні заняття	СРС	
Тема 1. Особливості організації діяльності ресторанного бізнесу в Україні	10/10,75	2/0,5	2/0,25	9/10	Тести, усне опитування
Тема 2. Старт кар'єри в ресторанному бізнесі	10/10,75	2/0,5	2/0,25	9/10	Тести, індивідуальне завдання
Тема 3. Основи сервісу у ресторанному бізнесі	10/10,75	2/0,5	2/0,25	9/10	Опитування, тести, наукове повідомлення
Тема 4. Ресурсна база ресторану	10/10,75	2/0,5	2/0,25	10/10	Тести, індивідуальне завдання
Тема 5. Проведення інструментальних психофізіологічних досліджень для формування безпечного середовища бізнесу	10/10,75	2/0,5	2/0,25	10/10	Тести, усне опитування
Тема 6. Стандарт обслуговування Гостей в ресторані	11/11	2/0,5	2/0,5	10/10	Тести, усне опитування
Тема 7. Інновації та сучасні підходи в ресторанному бізнесі	10/10,75	2/0,5	2/0,5	10/10	Опитування, тести, наукове повідомлення
Тема 8. Технології управління конфліктами в ресторанному бізнесі	12/10,75	2/0,5	2/0,5	10/10	Тести, усне опитування
Тема 9. Професійна майстерність просування ресторанного бізнесу	10/10,75	2/0,5	2/0,25	10/10	Тести, усне опитування
Тема 10. Особливості використання інформаційних систем та технологій у ресторанному бізнесі	12/10,5	2/0,5	2/0,25	10/10	Тести, індивідуальне завдання
Тема 11. Особливості успішного процвітання ресторанного бізнесу під час найгірших криз в	24/121	2/1	2/0,5	10/20	Опитування, тести, наукове повідомлення

Назва теми	Кількість годин денна/заочна				Форма контролю
	Усього годин	Лекції	Практичні заняття	СРС	
сучасній сфері гостинності					
Підсумковий модульний контроль	1		1		
Разом	150/150	22/6	22/4	106/140	
Підсумковий контроль - екзамени					

Денна форма навчання

Загальний обсяг 150 год., у тому числі:
лекції – 22 год.;
практичні заняття – 22 год.;
самостійна робота – 106 год.;
консультації – 2 год.

Заочна форма навчання

Загальний обсяг 150 год., у тому числі:
лекції – 6 год.;
практичні заняття – 6 год.;
самостійна робота – 140 год.;
консультації – 2 год.

Розділ 3. Тематика та зміст лекційних, практичних занять, самостійної роботи студентів

Результати навчання	Навчальна діяльність	Робочий час студента, год., д.ф. / з.ф.
1	2	3
Знання (1.1, 1.2); вміння (2.1, 2.2); комунікація (3.1); відповідальність, автономія (4.2).	Тема 1. Особливості організації діяльності ресторанного бізнесу в Україні План лекції 1. Класифікація послуг ресторанного бізнесу за основними ознаками. 2. Класифікація концепцій і форматів закладів ресторанного бізнесу. 3. Міжнародні стандарти обслуговування у ресторанній справі. 4. Типи закладів ресторанного бізнесу відповідно до Міжнародного стандарту галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIS) ООН. Список рекомендованих джерел: Нормативно-правові акти: 1-3, 8 Основні: 9-12. Додаткові: 22, 24. Інформаційні ресурси: 29.	2/0,5
	Самостійна робота студентів передбачає вивчення матеріалу лекції, вивчення позитивних та негативних сторін діяльності ресторанного бізнесу в Україні	9/10
	Практична робота №1 Завдання 1. Дослідити стан ресторанного бізнесу України за останні 5 років, встановити характерні особливості сучасного ринку підприємств ресторанного бізнесу, визначити основні тенденції розвитку підприємств ресторанного бізнесу.	2/0,25

	2. Проаналізувати нормативну документацію та видову структуру закладів ресторанного бізнесу. 3. Дослідити структуру підприємства ресторанного бізнесу, встановити склад їх приміщень, здійснити аналіз оснащення закладів ресторанного бізнесу. 4. Вирішити тестові завдання на сервері дистанційного навчання.	
<i>Знання (1.1, 1.2, 1.4); вміння (2.1, 2.2); комунікація (3.1); відповідальність, автономія (4.2).</i>	Тема 2. Старт кар'єри в ресторанному бізнесі План лекції 1. Особливості організації діяльності ресторанного бізнесу. 2. Підбір персоналу в заклади ресторанного бізнесу. 3. Оформлення співробітників ресторану на роботу. Мотивація персоналу у ресторані 4. Види перевірок закладів ресторанного господарства Список рекомендованих джерел: Нормативно-правові акти: 4-6, 8 Основні: 10-12, 14. Додаткові: 22, 24. Інформаційні ресурси: 29, 35, 37	2/0,5
	Самостійна робота: Самостійна робота студентів передбачає вивчення матеріалу лекції, вивчення особливостей роботи у сфері ресторанного бізнесу, організаційну структуру та розвиток кар'єри у мережі.	9/10
	Практична робота №2 Завдання 1. Проаналізувати, як підвищення кваліфікації персоналу впливає на складову успішного розвитку ресторанного бізнесу. 2. Дослідити та перерахувати форми навчання персоналу ресторанного бізнесу. 3. Вирішити тестові завдання на сервері дистанційного навчання.	2/0,25
<i>Знання (1.1, 1.2, 1.4); вміння (2.1, 2.2); комунікація (3.1); відповідальність, автономія (4.2).</i>	Тема 3. Основи сервісу у ресторанному бізнесі План лекції 1. Роль якісного ресторанного сервісу в індустрії гостинності. 2. Принципи сучасного сервісу. 3. Відмінні ознаками сервісної діяльності. 4. Сервісна діяльність, як частина культури на підприємствах харчування. 5. Елементи поняття «комфорт» в сфері ресторанного бізнесу. Список рекомендованих джерел: Нормативно-правові акти: 4-6, 8 Основні: 10-13. Додаткові: 22, 24. Інформаційні ресурси: 29-30, 37-41.	2/0,5

	Самостійна робота: Самостійна робота студентів передбачає вивчення матеріалу лекції, вивчення показників культури обслуговування в закладі РБ та естетичних аспектів сервісної діяльності.	9/10
	Практична робота №3 Завдання 1. Підготувати коротке повідомлення на тему: «Показники культури обслуговування в закладах ресторанного бізнесу», «Естетичні аспекти сервісної діяльності». 2. Продемонструвати здатність аналізувати показники культури обслуговування. 3. Знайти рішення щодо покращення показників культури обслуговування закладу РБ. 4. Скласти та проаналізувати анкети Гостя. 5. Продемонструвати навички анкетування гостей ресторану. 6. Вирішити тестові завдання на сервері дистанційного навчання.	2/0,25
Знання (1.1, 1.2, 1.3, 1.4); вміння (2.1, 2.2); комунікація (3.1); відповідальність, автономія (4.3).	Тема 4. Ресурсна база ресторану План лекції 1. Ресурсна база ресторану. 2. Обладнання ресторану. 3. Меблі ресторану. 4. Посуд, прилади, столова білизна. 5. Кадрові ресурси ресторану. Список рекомендованих джерел: Нормативно-правові акти: 1-8 Основні: 10-13. Додаткові: 22, 24, 27. Інформаційні ресурси: 29-30, 37-41.	2/0,5
	Самостійна робота: Самостійна робота студентів передбачає вивчення матеріалу лекції, вивчення характеристики дизайну закладів та інтер'єру залів закладів відповідно до їх концептуальності, призначення та характеристика столового посуду, наборів, столової білизни та опанувати форми складання серветок	10/10
	Практична робота № 4 Завдання 1. Вивчити різновиди столової білизни; встановити залежність вибору столової білизни від типу та класу закладу ресторанного бізнесу; 2. Встановити залежність вибору способу складання полотняних серветок від виду обслуговування; 3. Навести приклади схем складання серветок. 4. Розробити схеми різних способів розміщення меблів в торгівельних залах підприємств харчування залежно від конфігурації приміщень та їх місткості,	2/0,25

	надати рекомендації щодо раціонального розміщення меблів в торговельних залах; 5. Підготувати до обслуговування посуд, прибори та столову білизну, сервірувати столи в залежності від умов харчування та різних типів закладів ресторанного бізнесу, змодельовати процес підготовки персоналу до обслуговування. 6. Вирішити тестові завдання на сервері дистанційного навчання.	
Знання (1.3); вміння (2.1, 2.2, 2.3); комунікація (3.1); відповідальність, автономія (4.3).	Тема 5. Проведення інструментальних психофізіологічних досліджень для формування безпечного середовища бізнесу План лекції 1. Психофізіологічні основи застосування поліграфа. 2. Етапи поліграфної перевірки: підготовчий етап; приміщення; передтестова бесіда; тестування; аналіз отриманих даних, поліграм; післятестова бесіда. 3. Особливості застосування поліграфа в кадрових перевірках: відбір кандидатів на посаду; перевірка персоналу, що працює. 4. Правові основи проведення поліграфної перевірки. Етичні питання детекції брехні. Список рекомендованих джерел: Нормативно-правові акти: 4-7 Основні: 10-12, 21. Додаткові: 22, 24. Інформаційні ресурси: 29, 30, 37, 38, 41	2/0,5
	Самостійна робота: Самостійна робота студентів передбачає вивчення матеріалу лекції, вивчення організаційно-технічних та економічних заходів зі скорочення втрат по тарі, класифікацію тари, що застосовується у закладах ресторанного бізнесу різних видів та заходи щодо скорочення втрат по тарі.	10/10
	Практична робота № 5 Завдання Організаційно-методичні аспекти проведення поліграфного тестування. Етапи поліграфної перевірки: підготовчий етап; приміщення; передтестова бесіда; тестування; аналіз отриманих даних, поліграм; післятестова бесіда. Методики проведення поліграфних перевірок: відбір кандидатів на посаду; перевірка персоналу, що працює. Правові основи проведення поліграфної перевірки. Вирішити тестові завдання на сервері дистанційного навчання.	2/0,25
Знання (1.2, 1.4); вміння (2.1, 2.2, 2.4); комунікація (3.1); відповідальність, автономія (4.1, 4.2, 4.3).	Тема 6. Стандарт обслуговування гостей в ресторані План лекції 1. Загальні принципи стандартів сервісу в закладах харчування.	2/0,5

	2. Книга стандартів в закладах ресторанного бізнесу. 3. Стандарти обслуговування в ресторані. Список рекомендованих джерел: Нормативно-правові акти: 4-6, 8 Основні: 10-14, 16, 21. Додаткові: 22-24. Інформаційні ресурси: 29-30, 37-41, 44.	
	Самостійна робота: Самостійна робота студентів передбачає вивчення матеріалу лекції, вивчення розробки чек-листів закладів ресторанного бізнесу.	10/10
	Практична робота № 6 Завдання 1. Скласти чек лист сервірування бенкетного столу до бенкету з повним обслуговуванням офіціантами. 2. Скласти чек-лист особистої підготовки офіціантів до роботи. 3. Скласти чек-лист проведення зборів перед початком зміни в ресторані. 4. Уявіть собі, що в ресторані неефективно використовуються чек-листи. Спрогнозуйте причини, які могли призвести до такої ситуації. Складіть перелік пропозицій щодо покращення ситуації в закладі. Відповідь обґрунтуйте. 5. Вирішити тестові завдання на сервері дистанційного навчання.	2/0,5
Знання (1.1, 1.2, 1.3); вміння (2.4); комунікація (3.1); відповідальність, автономія (4.1, 4.2).	Тема 7. Інновації та сучасні підходи в ресторанному бізнесі План лекції 1. Передумови впровадження інновацій в ЗРГ 2. Удосконалення діяльності ресторанів в Україні на основі інновацій. 3. Інновації в ресторанному бізнесі. 4. Інноваційні технології; аналіз інноваційних методів управління ресторанним бізнесом. Список рекомендованих джерел: Основні: 12, 16, 20. Додаткові: 26-27 Інформаційні ресурси: 43, 47-49.	2/0,5
	Самостійна робота: Самостійна робота студентів передбачає вивчення матеріалу лекції, вивчення сучасних форматів закладів ресторанного бізнесу та інноваційні типи.	10/10
	Практична робота № 7 Завдання 1. Підготувати коротке повідомлення на тему «Формати закладів ресторанного бізнесу» 2. Розробити головну ідею (концепцію) закладу	2/0,5

	ресторанного бізнесу. Варіанти завдань подані на сервері дистанційного навчання. 3. Здійснити опис кожного формату сучасних закладів ресторанного бізнесу. 4. Здійснити опис кожного формату сучасних закладів ресторанного бізнесу. 5. Вирішити тестові завдання на сервері дистанційного навчання.	
Знання (1.1, 1.2, 1.4); вміння (2.2); комунікація (3.1); відповідальність, автономія (4.1, 4.2).	Тема 8. Технології управління конфліктами в ресторанному бізнесі План лекції 1. Вирішення конфліктів з Гостем в ресторані. 2. Поняття конфлікту. 3. Причини конфлікту. 4. Профілактика конфлікту. 5. Стадії конфлікту. 6. Правило рішення конфліктів LAST. Список рекомендованих джерел: Основні: 14, 17, 21. Додаткові: 22. Інформаційні ресурси: 29-30, 36, 44.	2/0,5
	Самостійна робота: Самостійна робота студентів передбачає вивчення матеріалу лекції, вивчення можливостей розв'язання конфліктів.	10/10
	Практична робота № 8 Завдання 1. Подумайте і запишіть слова-прикметники, які б, на вашу думку, характеризували конфліктного гостя. 2. Подумайте і запишіть слова-прикметники, які б, на вашу думку, характеризували конфліктного офіціанта. 3. Назвіть причини зародження конфліктів у ресторанному бізнесу. 4. Назвіть способи вирішення конфліктів у ресторанному бізнесі. 5. Вирішити тестові завдання на сервері дистанційного навчання	2/0,5
Знання (1.1, 1.2, 1.3, 1.4); вміння (2.3, 2.4); комунікація (3.1); відповідальність, автономія (4.1, 4.2).	Тема 9. Професійна майстерність просування ресторанного бізнесу План лекції 1. Особливості професійних умов та професійна етика обслуговуючого персоналу у концептуальних закладах ресторанного бізнесу. 2. Ексклюзивний сервіс і техніка роботи офіціантів, барменів; 3. Незвичайні навички офіціантів у формуванні практичної філософії концептуальних ЗРГ. 4. Гостинність персоналу як складова концепції закладу ресторанного бізнесу.	2/0,5

	5. Роль обслуговуючого персоналу у формуванні попиту та стимулювання реалізації продукції ЗРГ. 6. Інноваційні тренди у сфері ресторанного бізнесу. 7. SMM ресторану: як ефективно просувати заклад в соціальних мережах. Список рекомендованих джерел: Основні: 10, 19, 21. Додаткові: 26, 27. Інформаційні ресурси: 29-30, 32-33, 45, 47-49.	
	Самостійна робота: Самостійна робота студентів передбачає вивчення матеріалу лекції, вивчення інноваційних Інтернет-технологій у ресторанному бізнесі та інтернет-послуг в ресторанному бізнесі.	10/10
	Практична робота № 9 Завдання 1. Проаналізувати Web-сайти закладів ресторанного бізнесу м. Чернівці щодо послуг доставки. 2. Вирішити тестові завдання на сервері дистанційного навчання	2/0,25
<i>Знання (1.1, 1.2, 1.3,); вміння (2.1, 2.2, 2.3,); комунікація (3.1); відповідальність, автономія (4.1, 4.2).</i>	Тема 10. Особливості використання інформаційних систем та технологій у ресторанному бізнесі План лекції 1. Особливості використання технологій Excel в ресторанному бізнесі. 2. Особливості використання технологій ProChef в ресторанному бізнесі. 3. Особливості використання технологій «Програмного комплексу обліку ресурсів», у складі якого є модуль «Ресторан» в ресторанному бізнесі. 4. Особливості використання технологій психодіагностичного апаратурного комплексу в ресторанному бізнесі. Список рекомендованих джерел: Основні: 10, 18. Додаткові: 24, 28. Інформаційні ресурси: 29-30, 32-33, 45-49.	2/0,5
	Самостійна робота: Самостійна робота студентів передбачає вивчення матеріалу лекції, вивчення інформаційних технологій в ресторанному бізнесі.	10/10
	Практична робота № 10 завдання 1. Заповнити таблицю в Excel. 2. Побудувати графіки за даними, які подані на сервері дистанційного навчання. 3. Вирішити тестові завдання на сервері дистанційного навчання	2/0,25
<i>Знання (1.1, 1.2); вміння</i>	Тема 11. Особливості успішного процвітання	2/1

(2.3, 2.4); комунікація (3.1); відповідальність, автономія (4.1, 4.2).	ресторанного бізнесу під час найгірших криз в сучасній сфері гостинності План лекції 1. Аналіз розвитку ресторанного бізнесу України у 2014-2024 рр. 2. Тренди Чернівецького ресторанного ринку і майбутнє релокацій ресторанних бізнесів в Чернівцях з інших регіонів. 3. Перспективи розвитку підприємств ресторанного бізнесу в умовах сучасних викликів. 4. Основні тренди сталого розвитку ресторанного бізнесу. Список рекомендованих джерел: Основні: 15-17, 18-21. Додаткові: 25-28. Інформаційні ресурси: 33-35, 43, 47-49.	
	Самостійна робота: Самостійна робота студентів передбачає вивчення матеріалу лекції, вивчення тенденцій на ринку ресторанів Чернівців, Західної України і України в цілому на найближчі 3-5 років	10/20
	Практична робота № 11 Завдання 1. Написати тези/статтю по темах: - Аналіз розвитку ресторанного бізнесу України у 2014-2025 рр. - Вплив обмежувальних заходів на сферу гостинності, які запроваджувалися державою під час спалаху COVID-19. - Тренди Чернівецького ресторанного ринку і майбутнє релокацій ресторанних бізнесів в Чернівцях з інших регіонів. - Розвиток популярних трендів для досягнення європейського рівня якості надання послуг з метою підвищення конкурентоспроможності й економічної ефективності. - Тенденції на ринку ресторанів Чернівців, Західної України і України в цілому на найближчі 3-5 років. 2. Вирішити тестові завдання на сервері дистанційного навчання.	2/0,5
Підсумковий модульний контроль		1/-
Разом		150/150

Розділ 4. Оцінювання результатів навчання здобувача

Форми оцінювання/контролю передбачають поточний, підсумковий модульний та семестровий контроль.

Поточне оцінювання. Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять та занять у дистанційному режимі і має на меті

перевірку рівня підготовленості здобувача до виконання конкретного завдання чи рівень засвоєння пройденого матеріалу. При поточному контролі результатів навчання здобувачів оцінюванню підлягає виконання ними (табл.4):

- завдань під час навчальних занять;
- контрольних (модульних) робіт;
- індивідуальних завдань самостійної роботи.

Таблиця 4

Структура підсумкової оцінки за накопичувальною системою з навчальної дисципліни «Організація ресторанного бізнесу» (форма підсумкового контролю – екзамен)

Види навчальної діяльності здобувача		Розподіл балів
Поточний контроль	Робота на практичних заняттях та заняттях у дистанційному режимі	до 45 балів
	Виконання та захист індивідуальних завдань самостійної роботи	до 20 балів
	Представлення результатів науково-дослідних робіт здобувача: 1. Участь у студентських олімпіадах, конкурсах наукових робіт, грантах, науково-дослідних проєктах. 2. Публікація наукових статей, тез доповіді на конференціях.	Додаткові (заохочувальні) бали (до 15 балів)
Виконання завдань підсумкового модульного контролю		до 20 балів
Семестрова кількість балів		до 100 балів
Кількість балів за результатами семестрового контролю (екзамену)		до 100 балів
Загальна підсумкова кількість балів (оцінка) з навчальної дисципліни		до 100 балів

Підсумковий модульний контроль проводиться з метою визначення результатів за період теоретичного навчання студентів на останньому за розкладом занятті. Завдання для проведення модульного контролю включають тести.

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 (поточний контроль), а також бали за підсумковий модульний контроль.

Відповідно до навчального плану, завершується дисципліна *семестровим контролем (екзаменом)*. Студент не допускається до екзамену, якщо семестрова кількість балів, включаючи бали за підсумковий модульний контроль менше за 60 балів (табл.5).

Узагальнений розподіл балів за формами контролю

Бали за темами	Поточний контроль													Підсумковий модульний контроль	Семестрова кількість балів	Семестровий контроль (Екзамен)
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13			
Мінімум	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	12	60	60
Максимум	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	20	100	100

Семестровий контроль знань студентів (екзамен) проводиться з метою оцінки результатів навчання на завершальному етапі у формі письмового семестрового екзамену в обсязі навчального матеріалу, визначеного навчальною програмою, і в терміни, встановлені навчальним планом. Екзамен проводиться згідно з розробленими та затвердженими білетами, а також у формі автоматизованого підсумкового тестування на сервері дистанційного навчання Moodle. Оцінка за екзамен виставляється студенту за 100-бальною шкалою (табл.). Оцінювання здійснюється за національною шкалою – «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно» та за шкалою ECTS.

Шкала переведення балів, отриманих студентом за екзамен

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

Здобувача допускають до семестрового контролю у формі екзамену, якщо він за результатами поточного контролю з навчальної дисципліни протягом семестру:

- набрав не менше 60 балів – для здобувачів усіх форм навчання;
- не пропустив більш як 50 % практичних (семінарських) занять – для здобувачів очної (денної) форми навчання.

Якщо здобувач був відсутній на екзамені без причини, підтвердженої довідкою встановленого зразка про тимчасову непрацездатність, то він втрачає право на одне складання екзамену, за ним залишається можливість двох перескладань. Під час підготовки до відповіді за екзаменаційним білетом (тестом) здобувач може користуватися лише дозволеним переліком матеріалів. Використання інших матеріалів та інформаційних засобів (сторонні друковані матеріали, інтернет, мобільний телефон, планшет, смарт-годинник, додаткові вкладки браузера на комп'ютері (у разі комп'ютерного тестування) тощо)

вважається порушенням Етичного кодексу студента (норм та правил Академічної доброчесності в ЧТЕІ ДТЕУ) й дає підстави екзаменатору відсторонити цього здобувача від виконання завдань екзаменаційного білета (тесту) та оцінити результати екзамену в нуль балів. Заборонено перемовлятися, вставати, переміщатися по аудиторії та виходити з неї під час виконання завдань екзаменаційного білета чи комп'ютерного тестування. Якщо під час складання екзамену виникають питання технічного або іншого характеру (уточнення умови завдання екзаменаційного білета / тестового питання, повідомлення про погане самопочуття тощо), здобувач має право звернутися до екзаменатора. Здобувач, який за сумарним результатом поточного і підсумкового контролю у формі екзамену набрав від 45 до 59 балів (включно), після додаткової самостійної підготовки має право перескласти екзамен.

Перескладання екзамену з навчальної дисципліни дозволяється не більше двох разів: перший раз – науково-педагогічному працівнику, який проводив екзамен; другий – в присутності комісії з науково-педагогічних працівників кафедри. В обох випадках загального підсумкового оцінювання результатів навчання цього здобувача враховують результат їх поточного контролю. Термін ліквідації академічної заборгованості для таких осіб встановлюється згідно з графіком навчального процесу.

Здобувач, який за результатами другого перескладання екзамену (комісії) з навчальної дисципліни набрав від 0 до 44 балів (включно), вважається таким, що має академічну заборгованість. Він має право за власною заявою опанувати цю навчальну дисципліну в наступному семестрі понад обсяги, встановлені навчальним планом відповідної освітньої програми на засадах факультативного вивчення за індивідуальним графіком згідно з Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у ЧТЕІ ДТЕУ.

Здобувач, який не написав заяву на факультативне вивчення навчальної дисципліни, а отже не ліквідував наявну академічну заборгованість протягом двох навчальних семестрів, підлягає відрядуванню.

Перескладання екзамену з метою підвищення рейтингу з успішності та отримання більш високої оцінки під час екзаменаційної сесії не дозволено.

Загальна підсумкова оцінка вивчення навчальної дисципліни вираховується за формулою:

$$\frac{(\text{Семестрова кількість балів} + \text{Семестровий контроль (екзамен)})}{2}$$

Апеляція результатів підсумкового контролю у формі екзамену. Відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання студентів у ЧТЕІ ДТЕУ здобувач, який не погоджується з результатами підсумкового контролю у формі екзамену, має право не пізніше наступного робочого дня після оприлюднення результатів екзамену звернутися з письмовою апеляцією до начальника навчального відділу.

Дострокове складання екзамену. Як виняток, здобувачеві надають можливість дострокового складання екзамену в разі:

- невідкладного лікування на період проведення сесії;
- вагітності та пологів;
- офіційного запрошення на навчання за профілем спеціальності;
- наявності інших важливих підстав, що не порушують законодавство, нормативні документи Інституту та мають документальне підтвердження.

Дозвіл на дострокове складання екзамену надає начальник навчального відділу за умови, що на момент подання заяви здобувач отримав не менше 50 % від максимально можливої кількості балів за результатами поточного контролю з навчальної дисципліни.

Розділ 5. Ресурсне забезпечення навчальної дисципліни

Навчальний процес відбувається у лабораторії і потребує використання спеціалізованих комп'ютерних програм: для моделювання виробничої програми закладу ресторанного бізнесу програма «ProChef»; для вивчення інформаційних та комп'ютерних технологій для автоматизації ресторанного бізнесу програма MicrosoftExcel.

Розділ 6. Список рекомендованих джерел

Нормативно-правові акти:

1. ДСТУ 4527:2006. «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення». [Чинний від 2006-10-01]. Вид. офіц. Київ, 2006. 10 с. (Інформація та документація).
2. ДСТУ 4281:2004. «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». [Чинний від 2004-07-01]. Вид. офіц. Київ, 2004. 18 с. (Інформація та документація).
3. ДСТУ 3862-99. «Ресторанне господарство. Терміни та визначення». [Чинний від 1999-10-01]. Вид. офіц. Київ, 1999. 39 с. (Інформація та документація).
4. ДСТУ 4303:2004. «Роздрібна та оптова торгівля. Терміни та визначення понять». [Чинний від 2005-07-01]. Вид. офіц. Київ, 2005. 35 с. (Інформація та документація).
5. Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини : Закон України від 24.01.2006 р. № 2863-IV. URL : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2809-15>.
6. ДСТУ 4161-2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги. [Чинний від 2003-07-01]. К. : Держстандарт України, 2003. URL : <http://qmsc.com.ua/index.php/dsty-4161>.
7. Транспортування продовольчої продукції : Державні санітарні норми та правила від 31 серпня 2004 р., № 1072/967. URL : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/z1072-04>.

8. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування : Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 р. № 219. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text>.

Основний:

9. Ярмош В. В. Роль інтелектуальної власності на підприємствах харчової промисловості / В. В. Ярмош // Економіка харчової промисловості. – 2010. – № 2. – С. 5–8.
10. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посібник для студентів вищих навч. Закладів. Київ : Центр учбової літератури ; Інкос, 2007. 279 с.
11. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : підручник для вищих навчальних закладів. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
12. П'ятницька Г. Т., П'ятницька Н. О. Інноваційні ресторани технології: основи теорії : навч. посібник. К. : Кондор, 2013. 250 с.
13. Малюк Л. П. Варапаєв О. М., Цюлковська А. В. Сервісологія та сервісна діяльність : навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, 2009. 211 с.
14. Ломачинська І.М. Основи корпоративної культури: навч. посіб. Київ: Університет «Україна», 2011. 281 с.
15. Паламарек К. В., Романовська О. Л., Струтинська Л.Т. Кризові явища та їх вплив на функціонування індустрії гостинності // Вісник Чернівецького Торговельно-економічного Інституту : науковий журнал / Чернівець. торгов. екон. інс-т. – Чернівці : ЧТЕІ КНТЕУ, 2022. – № 2 . – С. 20-31 .
16. Паламарек К, Біла А. Впровадження систем ресурсозбереження на підприємствах ресторанного господарства України // Вісник, ЧТЕІ, 2023
17. Паламарек К, Чума Д., Дослідження інноваційних рішень в управлінні ресторанами // Вісник, ЧТЕІ, 2023
18. Інформаційні технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі : підручник / За ред. д.т.н. Сукача. – К. : Видавництво Ліра-К, 2018. – 764 с.
19. Паламарек К. В. Розвиток сфери гостинності м. Чернівці в умовах кризових явищ / К. В. Паламарек, В. Ф. Кифяк // Вісник Чернівецького Торговельно-економічного Інституту : науковий журнал / Чернівець. торгов. екон. інс-т. – Чернівці : ЧТЕІ КНТЕУ, 2021. – № 1 (81). – С. 25-39.
20. Сфера гостинності Буковини в кризових умовах: стан та перспективи розвитку : монографія / колектив авторів; за загальною редакцією д.е.н., професора Кифяка В. Ф. (розділ 2.3). Чернівецький торговельно-економічний інституту КНТЕУ. Чернівці: 2021. 246 с.
21. Проблеми і перспективи розвитку малого і середнього бізнесу: монографія / колектив авторів; за редакцією д.е.н., професора С. Д. Лучик (розділ 2.3). Чернівецький торговельно-економічний інституту КНТЕУ. Чернівці: Технодрук, 2021. 400 с.;

Додатковий:

22. Паламарек К. В. Організація ресторанного господарства : опорний конспект лекцій для студентів. Чернівці : ЧТЕІ ДТЕУ, 2022. 80 с.
23. Гузар У., Дубик Н., Малічевська Х. Корпоративна культура в системі управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу. Проблеми і тенденції розвитку сучасної економіки в умовах інтеграційних процесів: теоретичні та практичні аспекти: матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції, м. Херсон, 16–18 жовтня 2019 р. Херсон: вид-во ФОП Вишемирський В.С., 2019. С. 402–404.
24. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України : ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація : монографія. Київ : КНТЕУ, 2007. 465 с.
25. Непочатенко В. COVID-19 і туризм: аналіз ситуації та економічні шляхи виходу з кризи // Ефективна економіка, 2020.
26. Давидова О. Ю. Концептуальні фактори розвитку готельно-ресторанної галузі України// Вісник ОНУ імені Мечнікова, 2015. Т.20. Вип.6. С. 36-40.
27. Полінкевич, О. М., Камінські, Р., & Ліпич, Л. Г. (2021). Концепція управління маркетинговими стратегіями підприємств індустрії гостинності. Вісник Львівського університету. Серія економічна, 60, 110–118.
28. Mack, Oliver. Managing in a VUCA World [Text] / Oliver Mack. – Springer, 2016.

Інформаційні ресурси:

29. Сила зборів: де, коли, як саме і для кого проводити щоденні зустрічі в ресторані URL: <http://surl.li/qmxzz>
30. Український Ресторанний Чат для комунікації спеціалістів ресторанного бізнесу України з питань, пов'язаних з функціонуванням закладів громадського харчування – URL: <https://t.me/+TP4UWYimRjpPfCz3>
31. Сервіс у ресторані, стандарти обслуговування у ресторані – URL: <http://surl.li/qmyca>
32. Просування вебсайту ресторану в Інтернеті – URL: <http://surl.li/qmydj>
33. Берещак В. Як COVID-19 змінить готельний бізнес в Україні – URL: <http://surl.li/qmycf>
34. Рихліцький В. Бізнес в умовах війни: хто зазнав найбільших втрат та як відновлюються підприємства // Економічна правда – URL: <http://surl.li/flqug>
35. Дворська І. Туристична галузь після війни: чи можлива реанімація та антикризове управління? Інтернет-видання «Liga.net». 2022 – URL: <http://surl.li/gsqpl>
36. Як правильно підібрати персонал в ресторан або кафе? – URL: <http://surl.li/qmyee>

37. Правила зберігання продуктів харчування у громадському харчуванні, терміни зберігання та товарне сусідство – URL: <http://surl.li/qmyem>
38. Оборотно-кредитні місця в ресторані та кафе. розрахунок графіку завантаження залу – URL: <http://surl.li/qmyfe>
39. Як вибрати посуд для кафе чи ресторану – URL: <http://surl.li/qmzle>
40. Сезонне меню в кафе та ресторанах – URL: <http://surl.li/qmzmc>
41. Як підвищити середній чек в ресторані та не бути нав'язливим: поради офіціантам – URL: <http://surl.li/qnagm>
42. Як метод «Ялинка» може підвищити продажі в ресторані – URL: <http://surl.li/qnahs>
43. Технології та інновації, які змінюють ресторанний бізнес – URL: <http://surl.li/fypgi>
44. Технології управління конфліктами в готельно-ресторанному бізнесі – URL: <http://surl.li/qnakw>
45. Як вибрати POS систему для ресторану або кафе – URL: <http://surl.li/qnaoa>
46. Чим загрожує ведення обліку в Excel товарному бізнесу? – URL: <http://surl.li/qnaom>
47. Цілі сталого розвитку – URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/tsili-staloho-rozvytku>
48. ТОП-13 трендів у ресторанному бізнесі у 2024 році – URL: <https://joinposter.com/ua/post/restoranni-trendy>
49. Що потрібно для успіху у VUCA-світі (28 січ. 2024 р.) – URL: <http://surl.li/cplzeq>

Індивідуальна та самостійна робота здобувача

1. Характеристика закладів ресторанного бізнесу за кордоном.
2. Сучасні підходи щодо підвищення ефективності використання просторових ресурсів.
3. Особливості послуг закладів ресторанного бізнесу за кордоном.
4. Особливості роботи у сфері ресторанного бізнесу.
5. Організаційна структура та розвиток кар'єри у мережі.
6. Показники культури обслуговування в закладі РГ.
7. Естетичних аспектів сервісної діяльності.
8. Характеристика дизайну закладів та інтер'єру залів закладів відповідно до їх концептуальності.
9. Призначення та характеристика столового посуду, наборів.
10. Призначення та характеристика столової білизни.
11. Форми складання серветок
12. Розробка організаційно-технічних та економічних заходів зі скорочення втрат по тарі.
13. Визначення і класифікація тари, що застосовується у закладах ресторанного бізнесу різних видів.

- 14.Заходи щодо скорочення втрат по тарі.
- 15.Розробка чек-листів закладів ресторанного бізнесу
- 16.Сервіс продажів в процесі обслуговування різних категорій гостей.
- 17.Сучасні формати закладів ресторанного бізнесу та інноваційні типи
- 18.Режим праці і відпочинку здоров'я працівників.
- 19.Види графіків виходу на роботу обслуговуючого персоналу..
- 20.Розв'язання конфліктів.
- 21.Застосування інноваційних Інтернет-технологій у ресторанному бізнесі.
- 22.Інтернет-послуги в ресторанному бізнесі. Сервіс доставки.
- 23.Інформаційні технології в ресторанному бізнесі.
- 24.Ексклюзивні десерти країн світу: особливості та вподобання.

Зразок екзаменаційного білету
Чернівецький торговельно-економічний інститут
Державного торговельно-економічного університету

Екзаменаційний білет №1
з дисципліни «Організація ресторанного бізнесу»
для студентів спеціальності 181 «Харчові технології»
денної/заочної форм навчання

Критерії оцінювання: Загальна оцінка за екзамен визначається шляхом сумування балів за кожне завдання.

Критерії оцінки	
Кількість балів	Оцінка за національною шкалою
90 - 100	Відмінно
82-89	Добре
75-81	
69-74	
60-68	Задовільно
35-59	Незадовільно

Завдання №1. Тестова перевірка знань студентів. (Завдання складається із 40 тестових завдань на дистанційному сервері. **Розв'язок тестових завдань оцінюється в 40 балів**).

Завдання № 2. Перевірка теоретичних знань студентів. (Завдання складається із одного питання, що потребує повної відповіді. **Розв'язок теоретичного завдання оцінюється в 20 балів**).

Надайте характеристику технологіям управління конфліктами в ресторанному бізнесі.

Завдання № 3. Творче ситуаційне завдання. (Рішення ситуаційного завдання оцінюється в **40 балів**).

Вихідні дані

Серед гостей ресторану вищого класу «Steak House», яких обслуговував офіціант 4 розряду Віктор, дуже яскраво виглядав чоловік міцної статури, який замовив великий стейк із яловичини хорошої прожарки. Чоловік був у хорошому гуморі, гучно сміявся, шуткував зі своїми приятелями.

Подавши замовлену страву, Віктор вирішив вийти до виробничих приміщень, щоб попити воду. «Це лише декілька хвилин, в залі почекають», - подумав він. Підходячи до дверей зали, він з жахом почув страшенний шум, йому здалося, начебто ревів звір. «Звідки тут звір?» - промайнуло в його голові. Стрімко увійшовши до зали Віктор побачив біля свого столика метрдотеля, директора, шеф-кухаря, що намагалися врегулювати конфлікт.

Можливість не допустити ситуацію до конфлікту була втрачена, вимагалися більш кардинальні способи її вирішення. Справа була в тому, що гість отримав м'ясо з кров'ю, що визвало у нього негайну огиду і втрату апетиту.

Визначити:

1. Які правила порушив офіціант при прийманні замовлення, при його оформленні?
2. Які правила офіціант порушив при подаванні страви і обслуговуванні гостя?
3. Змодельуйте вірний, на ваш погляд, сценарій обслуговування гостя в ресторані.
4. Визначте роль метрдотеля (адміністратора) у створенні превентивних дій.
5. Оцініть стан сервісу в даному закладі ресторанного бізнесу.