

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Методичні рекомендації
до практичних та семінарських занять, самостійної роботи та виконання
індивідуальних завдань для здобувачів вищої освіти першого
(бакалаврського) рівня освітньої програми «Туристичний бізнес»

Електронний ресурс

УДК 338.46:640.43](072)

О-64

Рецензенти:

Оболенцева Л. В. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри Туризму і готельного господарства ХНУМГ ім. О. М. Бекетова;

Данько Н. І. – кандидат економічних наук, доцент, завідувача кафедри готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна.

*Затверджено до розміщення в мережі Інтернет рішенням Науково-методичної ради
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна
(протокол № 11 від 25 червня 2025 року)*

О-64 **Організація** ресторанного бізнесу : методичні рекомендації до практичних та семінарських занять, самостійної роботи та виконання індивідуальних завдань для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня освітньої програми «Туристичний бізнес») [Електронний ресурс] / уклад. І. О. Панова. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2025. – (PDF 75 с.)

Видання містить програму навчальної дисципліни, методичні матеріали до семінарських занять, організаційно-методичні рекомендації до самостійної роботи здобувачів вищої освіти та проведення контролю знань, методичні рекомендації до написання науково-дослідних (індивідуальних), теоретичні питання для підготовки до підсумкового контролю. Методичні рекомендації розроблені для здобувачів вищої освіти освітньої програми «Туристичний бізнес».

УДК 338.46:640.43](072)

© Харківський національний університет
імені В. Н. Каразіна, 2025

© Панова І. О., уклад., 2025

ЗМІСТ

1. Загальні положення	4
2. Тематичний план курсу	6
3. Програма навчальної дисципліни	7
4. Інструктивно-методичні матеріали до семінарських занять та самостійної роботи здобувачів вищої освіти	11
5. Завдання для самостійної роботи	54
6. Методи навчання	58
7. Методи контролю та критерії оцінювання	59
8. Схема нарахування балів	62
9. Шкала оцінювання	63
10. Перелік питань для проведення підсумкового контролю з дисципліни «організація ресторанного бізнесу»	63
11. Зразок тестових питань	67
12. Політика щодо академічної доброчесності	68
13. Рекомендована література	70

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Програма навчальної дисципліни «Організація ресторанного бізнесу» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра за спеціальністю 242 «Туризм і рекреація».

Предметом навчальної дисципліни є особливості організації ресторанного бізнесу, а також підходи до забезпечення якості послуг і організації сервісу обслуговування у сучасному ринку гостинності.

Мета викладання навчальної дисципліни полягає у формуванні професійних компетентностей здобувачів вищої освіти щодо планування, організації та управління діяльністю закладів ресторанного бізнесу. Особливий акцент зроблено на забезпеченні якості основних і додаткових послуг, оптимізації сервісно-виробничих процесів, а також прийнятті ефективних управлінських рішень в умовах динамічного ринку гостинності.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Організація ресторанного бізнесу» є: теоретична та практична підготовка фахівців у сфері ресторанного бізнесу з питань організації та управління сервісними процесами, зокрема:

- опанування принципів організації процесу обслуговування та матеріально-технічного забезпечення діяльності підприємств ресторанного господарства;
- засвоєння загальних підходів до побудови систем обслуговування у сучасних закладах ресторанного типу;
- вивчення класифікації, характеристик, методів і форм обслуговування споживачів у різних форматах ресторанних підприємств;
- набуття знань щодо організації обслуговування під час проведення спеціальних заходів, у місцях відпочинку, на пасажирському транспорті та в умовах виїзного обслуговування (кейтерингу).

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми здобувачі повинні:

знати:

- особливості організації та класифікацію підприємств ресторанного господарства;
- принципи побудови сервісно-виробничих процесів;
- методи, форми та стандарти обслуговування споживачів;
- правила подачі страв і напоїв, сервірування столів;
- порядок організації обслуговування банкетів, прийомів, фуршетів;
- особливості обслуговування іноземних туристів з урахуванням культурної специфіки;
- вимоги до якості продукції й послуг;
- чинники конкурентоспроможності підприємств ресторанного бізнесу в сучасному ринку.

вміти:

- організувати процеси обслуговування відповідно до формату закладу;
- адаптувати модель сервісу до потреб конкретної цільової аудиторії;
- оцінювати якість обслуговування за професійними критеріями;
- приймати організаційно-управлінські рішення щодо оптимізації діяльності підприємства;
- працювати в команді з персоналом різних ланок, виконуючи управлінські функції;
- розробляти технологічні карти, графіки змін, меню та стандарти сервісу;
- забезпечувати дотримання норм етики, санітарії та техніки безпеки у процесі обслуговування.

2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН КУРСУ

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с.р.		л	п	лаб.	інд.	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 1. Ресторанний бізнес: сутність та особливості управління	20	6	6			8	20	2				18
Тема 2. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу	20	4	4			12	20	2				18
Тема 3. Управління доходами на підприємствах ресторанного бізнесу	20	6	6			8	20	2				18
Тема 4. Управління якістю продукції, послуг та методи досліджень в ресторанному господарстві	20	6	6			8	20	2				18
Тема 5. Управління конкурентоспроможністю підприємств ресторанного бізнесу	20	4	4			12	20	2				18
Тема 6. Перспективи розвитку та сучасні тренди ресторанного бізнесу	20	6	6			8	20	4				16
Усього годин	120	32	32			56	120	14				106

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Ресторанний бізнес: сутність та особливості управління

- 1.1. Сутність та особливості управління ресторанним бізнесом в умовах конкурентного ринку
- 1.2. Підходи до управління ресторанним бізнесом
- 1.3. Принципи управління ресторанним бізнесом
- 1.4. Сучасний стан та тенденції розвитку ресторанного бізнесу України
- 1.5. Напрями забезпечення ефективного управління ресторанним бізнесом на мікро- та макрорівнях

Література: основна [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 14, 15]; додаткова [3, 7, 11, 12, 15,].

Тема 2. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу

- 2.1. Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі
- 2.2. Організація сніданку в готелях
- 2.3. Особливості обслуговування в обідній час
- 2.4. Організація «шведського столу» в закладах ресторанного господарства при готелі
- 2.5. Особливості обслуговування в номерах готелю
- 2.6. Особливості влаштування міні-бару у номері готелю
- 2.7. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі
- 2.8. Сучасні тенденції організації та підвищення рівня обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі
- 2.9. Проблеми удосконалення організації обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу

Література: основна [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10]; додаткова [3, 7, 8, 11, 12, 15].

Тема 3. Управління доходами на підприємствах ресторанного бізнесу

- 3.1. Сутність та передумови управління доходами на підприємствах ресторанного бізнесу
- 3.2. Сутність концепції управління доходами та основні категорії рішень
- 3.3. Управління доходами в вітчизняній та світовій практиці гостинності
- 3.4. Передумови та економічні засади управління доходами ресторанного бізнесу
- 3.5. Процес управління доходами на підприємствах ресторанного бізнесу
- 3.6. Цінові інструменти управління доходами у ресторанному бізнесі
- 3.7. Сутність та особливості ціноутворення у ресторанному бізнесі
- 3.8. Види тарифів у ресторанному бізнесі
- 3.9. Особливості формування цін на різних сегментах ринку
- 3.10. Гнучке ціноутворення та цінове стимулювання збуту
- 3.11. Нецінові та комбіновані інструменти управління доходами на підприємствах ресторанного бізнесу
- 3.12. Нецінові інструменти управління доходами на підприємствах ресторанного бізнесу
- 3.13. Комбіновані інструменти управління доходами на підприємствах ресторанного бізнесу
- 3.14. Показники ефективності управління доходами у сфері ресторанного бізнесу

Література: основна [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9]; додаткова [1, 2, 3, 4, , 5, 6, 7, 8, 11, 12].

Тема 4. Управління якістю продукції, послуг та методи досліджень в ресторанному господарстві

- 4.1 Якість як об'єкт управління
- 4.1.1 Актуальність проблеми управління якістю

4.1.2 Терміни та визначення

4.2 Розвиток систем управління якістю в незалежній Україні

4.3 Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в ресторанному господарстві

4.3.1. Загальні підходи до створення системи управління якістю

4.3.2. Основні етапи алгоритму створення системи управління якістю

4.3.3. Документація системи управління якістю

4.4. Процеси системи управління якістю продукції та послуг у ресторанному господарстві

4.4.1. Управління системою та процесами

4.4.2. Управління ресурсами

4.4.3 Випуск продукції

4.4.4 Вимірювання, аналізування та поліпшення

4.4.5 Впровадження системи управління якістю

4.5 Основні методи визначення якості продукції та послуг

4.5.1. Загальна характеристика показників якості послуг ресторанного господарства

4.6 Базові статистичні методи контролю якості

4.7. Кваліметричні методи

Література: основна [1, 5, 6, 7, 9, 13, 14]; додаткова [3, 7, 11, 12, 13].

Тема 5. Управління конкурентоспроможністю підприємств ресторанного бізнесу

Теоретичні основи управління конкурентоспроможністю підприємств

5.2 Особливості управління конкурентоспроможністю підприємств ресторанного бізнесу

5.3 Ключові компетенції підприємств ресторанного бізнесу та їх формування

Література: основна [1, 4, 9, 11, 12, 13]; додаткова [3, 7, 11, 12, 13].

Тема 6. Перспективи розвитку та сучасні тренди ресторанного бізнесу

6.1. Кулінарні тренди в ресторанному господарстві

6.2. Інновації та тренди обслуговування споживачів в ресторанній галузі

6.3. Перспективи розвитку кейтерингу

6.4. Сучасні тренди організації роботи барменів, баріста та сомельє

6.5. Соціально-спрямовані та екологічні тренди у ресторанному бізнесі

Література: основна [1, 9, 10, 11, 12, 14, 15]; додаткова [4, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15].

4. ІНСТРУКТИВНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ ТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
		денна форма
1.	Тема 1. Ресторанний бізнес: сутність та особливості управління	6
2.	Тема 2. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу	4
3.	Тема 3. Управління доходами на підприємствах ресторанного бізнесу	6
4.	Тема 4. Управління якістю продукції, послуг та методи досліджень в ресторанному господарстві	6
5.	Тема 5. Управління конкурентоспроможністю підприємств ресторанного бізнесу	4
6.	Тема 6. Перспективи розвитку та сучасні тренди ресторанного бізнесу	6
	Разом	32

Семінар 1. Ресторанний бізнес: сутність та особливості управління

Формування сучасного ресторанного бізнесу відбувається в умовах постійного посилення ринкової конкуренції, динамічної трансформації споживчих пріоритетів та технологічних інновацій у сфері обслуговування. Як складова індустрії гостинності, ресторанний бізнес виступає не лише сферою надання послуг харчування, а й інструментом економічного, культурного та соціального впливу в контексті туристичного розвитку територій. У сучасних умовах акцент в управлінні ресторанним підприємством зміщується від класичних адміністративно-виробничих моделей до гнучких, клієнтоорієнтованих і стратегічно обґрунтованих підходів.

Управління ресторанним бізнесом сьогодні ґрунтується на поєднанні економічних, технологічних та маркетингових механізмів. Визначальним є впровадження системних підходів до управління якістю, персоналом, сервісним процесом і фінансовими результатами. Принципи ефективного управління передбачають стратегічну орієнтацію, адаптивність, інноваційність і чітку регламентацію бізнес-процесів на всіх рівнях організації діяльності.

Стан ресторанного бізнесу в Україні демонструє високий рівень гнучкості до викликів, зокрема воєнного часу, адаптацію до цифрових технологій і збільшення ролі локального продукту та соціально-екологічної відповідальності. У фокусі розвитку перебувають автоматизація операцій, розширення каналів взаємодії зі споживачем, зростання попиту на спеціалізовані формати (моноформати, dark kitchen, екофрендлі концепції тощо).

Аналіз мікро- та макрорівневих чинників управління дозволяє сформуувати уявлення про багаторівневу структуру впливів: від внутрішніх операційних процесів і кадрової політики до державного регулювання, податкового навантаження, туристичних програм і регіональних ініціатив розвитку гастрономічного туризму. Отже, управління ресторанним бізнесом у сучасних умовах потребує інтеграції управлінських рішень у систему довгострокового стратегічного розвитку з урахуванням глобальних трендів та локальної специфіки.

План семінарського заняття:

1. Визначення сутності ресторанного бізнесу як сфери економічної діяльності.
2. Особливості функціонування ресторанного бізнесу в умовах ринкової економіки.
3. Основні управлінські підходи до організації діяльності підприємств ресторанного господарства.
4. Принципи стратегічного, оперативного та сервісного управління в ресторанному бізнесі.
5. Аналіз сучасного стану та викликів для ресторанного бізнесу України.
6. Роль мікро- та макрорівневих факторів у процесі управління ресторанним підприємством.

7. Вплив інновацій, діджиталізації та соціальних трендів на управління в галузі.

Питання для обговорення:

1. У чому полягає сучасне розуміння ресторанного бізнесу в межах індустрії гостинності?
2. Які ключові зміни спостерігаються в управлінні ресторанными підприємствами у зв'язку з трансформацією споживчих очікувань?
3. Які управлінські функції є визначальними для забезпечення ефективної діяльності ресторанного закладу?
4. Які сучасні підходи до управління в ресторанному бізнесі найдоцільніше впроваджувати в умовах високої конкуренції?
5. Як війна, економічна нестабільність і цифровізація впливають на розвиток ресторанного ринку в Україні?
6. У чому полягає відмінність між мікро- та макрорівневими факторами, що впливають на управління ресторанним бізнесом?
7. Як адаптувати управлінські рішення в ресторанному бізнесі до глобальних та локальних викликів?

Практичні кейси:

Кейс 1. «SWOT-діагностика ресторану: управлінський підхід»

Інструкція до виконання:

Уявіть себе консультантом-аналітиком у сфері ресторанного бізнесу. Ваше завдання – провести оцінку поточної ситуації умовного ресторану середнього рівня в умовах конкурентного ринку.

Етапи роботи:

1. Змодельуйте загальні характеристики закладу: формат, місце розташування, рівень цін, цільова аудиторія.

2. Складіть SWOT-аналіз (виявлення сильних і слабких сторін, можливостей і загроз).

3. На основі аналізу запропонуйте три конкретні управлінські рішення, спрямовані на оптимізацію роботи ресторану:

- ✓ одне рішення на мікрорівні (внутрішні процеси, персонал, виробництво);
- ✓ одне рішення на макрорівні (регуляторне середовище, партнерства, тренди);
- ✓ одне рішення, що охоплює інноваційний компонент (цифровізація, автоматизація, сервіс).

Форма подачі результатів: аналітична презентація (PowerPoint/Canva, 8–10 слайдів) з візуалізацією ключових висновків.

Кейс 2. «Ревізор онлайн: практична оцінка ресторану»

Завдання: Виконайте роль аналітика сервісної якості. Оберіть будь-який реальний ресторанний заклад у вашому місті або відому мережу (українську або міжнародну) й проведіть віддалену ревізію, використовуючи відкриті онлайн-ресурси.

Покрокова інструкція:

1. Оберіть ресторан (фізичний або віртуальний заклад, наприклад dark kitchen).
2. Зберіть інформацію з:
 - ✓ офіційного сайту;
 - ✓ сторінок у соцмережах (Instagram, Facebook);
 - ✓ Google Maps, TripAdvisor, YouTube тощо.
3. Оцініть ресторан за критеріями:
 - ✓ Концепція (позиціонування, формат);
 - ✓ Меню (асортимент, стиль, ціни, логіка подачі);
 - ✓ Сервіс (рівень обслуговування, оцінки, відгуки);
 - ✓ Атмосфера (дизайн, візуальна ідентичність);

- ✓ Доступність інформації (навігація, зручність онлайн-присутності);
- ✓ Гігієна та стандарти (візуальні докази з фото/відео/відгуків).

Форма подачі результатів: коротка презентація або відео-звіт (до 5 хвилин), у якому:

- ✓ презентуйте обраний заклад;
- ✓ подайте оцінку за кожним критерієм;
- ✓ сформулюйте підсумковий висновок: чи варто відвідати цей заклад? (плюси, мінуси, ваші рекомендації як потенційного клієнта чи консультанта).

Кейс 3. Аналіз нормативного документа у сфері ресторанного господарства

Мета: сформувати навички роботи з нормативно-правовими актами, актуальними для закладів ресторанного бізнесу.

Завдання:

1. Оберіть один із запропонованих нормативних документів (без повторів у групі).
2. Опрацюйте його зміст.
3. Підготуйте презентацію (до 8 слайдів), у якій відобразіть:
 - ✓ загальну характеристику документа;
 - ✓ ключові положення, що стосуються ресторанного бізнесу;
 - ✓ значення документа для діяльності підприємств;
 - ✓ приклади практичного застосування норм (за наявності);
 - ✓ потенційні ризики у разі недотримання.

Форма представлення результатів: усна презентація (до 5 хв.) з демонстрацією матеріалу.

Документи для вибору:

- ✓ Закон України «Про захист прав споживачів»;
- ✓ Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів»;

- ✓ Закон України «Про державне регулювання виробництва і обігу спирту...»;
- ✓ Наказ №219 «Про затвердження Правил роботи закладів ресторанного господарства»;
- ✓ ДБН В.2.2-25:2009;
- ✓ ДСТУ 4281:2004.

Література:

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. 3-тє видання Київ : Інкос, 2020. 280 с.
2. Гузар У. Є., Левчук, А. В. Аналіз діяльності закладів ресторанного бізнесу в Україні під час війни. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2023, № 9. <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-9-12-01>
3. Кирніс Н. Особливості формування іміджу ресторанів за спеціальними замовленнями (Catering). Ресторанний і готельний конс
4. Міт'яєва Т., Горішевський П. Війна та готельно-ресторанна сфера: виклики та адаптація. *Економіка та суспільство*, 2024, № (62). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-62-146>
5. Моргулець О. Б., Нищенко О. В. Готельно-ресторанний бізнес України у довоєнний, воєнний та післявоєнний період. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2023. № 8. С. 88–96.
6. Моргулець О. Б., Вофсі П. В. Проблеми розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *In The XXXIV International Scientific and Practical Conference «Current and youth ways of solving the problems of world science»*. European Conference. 2023. С. 115–118.
7. Ніколайчук О.А., Приймак Н.С., Сімакова О.А., Слащева А.В., Горяйнова Ю.А., Коренець Ю.М., Боднарук О.А., Пусікова О.А., Клевцов Є.Г. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. [Електронний ресурс] / ред.

Семінар 2. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу

Система обслуговування у підприємствах ресторанного бізнесу, які функціонують при готелях, є однією з ключових складових забезпечення якісного туристичного сервісу. Взаємозв'язок між готельними та ресторанными послугами формує єдиний простір споживчого досвіду, який потребує чіткої координації, персоналізованого підходу та високого рівня операційної злагодженості. Обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства при готелях визначається не лише стандартами харчування, а й культурними очікуваннями, часовими обмеженнями та рівнем комфорту, що створює потребу в гнучких форматах сервісу.

Особливе значення має організація сніданків – як типового виду послуги, який часто включено до вартості проживання. Сучасні формати передбачають поєднання класичних моделей обслуговування з варіативністю вибору (шведський стіл, комбіноване меню, експрес-сніданок), врахуванням дієтичних уподобань і швидкістю обслуговування. У свою чергу, сервіси обіду або вечері мають враховувати сегментацію клієнтів за стилем подорожі (бізнес, відпочинок, сімейний туризм), що зумовлює гнучкість щодо тривалості, складу меню та форми розрахунку.

Організація шведського столу є складним управлінським завданням, що потребує поєднання логістики, контролю якості, санітарно-гігієнічних вимог і мінімізації харчових втрат. Не менш важливим є сервіс в номері, включаючи подачу страв, розміщення міні-бару, управління запасами та ціновою політикою.

Окремої уваги заслуговують додаткові послуги, що розширюють функціональність ресторанного сервісу: обслуговування на відкритих майданчиках, room service за попереднім замовленням, дегустаційні вечори,

тематичні вечері, кейтеринг для конференц-сервісу тощо. Сучасні тенденції орієнтуються на екологічну відповідальність, персоніфікацію послуг, впровадження цифрових технологій (наприклад, електронне замовлення зі смартфона), а також крос-функціональну підготовку персоналу.

Водночас зберігається низка проблем, пов'язаних із забезпеченням стабільного рівня сервісу: кадровий дефіцит, відсутність чітких стандартів для комбінованих форматів обслуговування, неузгодженість між кухнею та фронт-офісом, нерівномірне завантаження персоналу протягом дня. Оптимізація цих процесів вимагає сучасного управлінського підходу, гнучкого розподілу ресурсів та формування командної відповідальності.

План семінарського заняття:

1. Поняття сервісу та характеристика закладів ресторанного господарства при готелях.
2. Особливості організації сніданків: формати, структура, специфіка подачі.
3. Організація обслуговування в обідній та вечірній час: урахування сегментів гостей.
4. Технологія реалізації шведського столу в готельному ресторанному середовищі.
5. Сервіс у номері (room service): стандарти, логістика, контроль.
6. Організація та підтримка функціонування міні-барів у готельних номерах.
7. Набір додаткових послуг закладу ресторанного господарства при готелі.
8. Сучасні тенденції підвищення якості обслуговування: цифрові рішення, крос-функціональність, сервіс-дизайн.
9. Проблеми та шляхи вдосконалення організації обслуговування в ресторанному бізнесі при готелях.

Питання для обговорення:

1. Які ключові особливості організації сервісу у закладах ресторанного господарства при готелях?
2. У чому полягає специфіка формування сніданків для готельних гостей? Які формати найефективніші?
3. Які виклики виникають під час організації шведського столу з позиції менеджменту та логістики?
4. Як room service впливає на імідж і споживчий досвід у готельному середовищі?
5. Чим відрізняється обслуговування бізнес-туриста від туриста дозвілльового типу?
6. Яку роль відіграє персоніфікація послуг та цифровізація в підвищенні якості сервісу?
7. Які заходи можуть забезпечити баланс між навантаженням персоналу та якістю обслуговування впродовж доби?
8. Які сучасні додаткові послуги можуть підвищити конкурентоспроможність ресторану при готелі?

Практичні кейси:

Кейс 1. Аналіз ресторанного господарства в структурі готелю

Мета: сформувати навички аналітичного оцінювання закладів ресторанного господарства, що функціонують при готелях, із фокусом на формат, сервіс, концепцію та цінову політику.

Завдання: проведіть аналіз ресторанного господарства на прикладі обраного готелю (українського або міжнародного). Зосередьте увагу виключно на функціонуванні його закладів харчування.

Етапи виконання:

1. Визначте кількість і типи закладів ресторанного господарства, які функціонують у складі готелю (ресторан, кафе, бар тощо).
2. Охарактеризуйте асортимент послуг:

- ✓ харчування (види меню, формат подачі, режими роботи);
 - ✓ обслуговування в номерах (room service);
 - ✓ додаткові сервіси (кейтеринг, події, обслуговування свят тощо).
3. Проаналізуйте цінову політику: приклади вартості сніданку, основних страв, напоїв.
 4. Визначте концепцію кожного ресторанного закладу (тип кухні, формат подачі, особливості позиціонування).
 5. Виявіть основні недоліки в організації харчування на основі відкритих джерел (відгуки клієнтів, медіа, огляди).
 6. Сформулюйте пропозиції щодо покращення обслуговування, розширення послуг або впровадження інновацій.
 7. Додайте власні враження/оцінки (атмосфера, рівень обслуговування, зручність користування послугами).

Форма представлення результатів:

- ✓ Презентація до 10 слайдів із чіткою структурою;
- ✓ Візуальні елементи (фото, скріншоти, фрагменти меню) – за можливості;
- ✓ Узагальнюючий слайд з рекомендаціями.

Кейс 2. Організація ресторанного обслуговування на круїзних лайнерах: гастрономічна подорож у відкритому морі

Мета: ознайомитися зі специфікою організації харчування на круїзних суднах, проаналізувати типи сервісу, гастрономічну концепцію, особливості логістики й обслуговування в умовах морських перевезень.

Завдання: підготуйте презентацію, в якій буде розкрито особливості ресторанного обслуговування на круїзних лайнерах різних типів. Висвітліть як загальні моделі, так і конкретні приклади з реальних круїзних компаній.

Етапи виконання:

1. Загальна характеристика харчування на круїзах:
 - ✓ типи круїзів (морські, річкові, експедиційні);

- ✓ формат харчування (включено/опціонально);
 - ✓ особливості гастрономічної концепції (національні меню, гастрошоу, шеф-подача).
2. Типи закладів харчування на борту:
- ✓ основні ресторани, снєк-бари, лаунжі, ресторани à la carte;
 - ✓ приклади тематичних вечерів і спеціальних гастрономічних подій.
3. Сніданки та обіди на борту:
- ✓ графіки подачі, попереднє бронювання, room service.
4. Шведський стіл:
- ✓ розташування, логістика лінії, варіативність страв, гігієнічні аспекти.
5. Обслуговування в каютах, організація міні-барів:
- ✓ приклади реалізації (Princess Cruises, MSC, Celebrity Cruises).
6. Додаткові гастросервіси:
- ✓ cooking classes, дегустації, приватні вечери з шеф-кухарем.
7. Тренди та інновації:
- ✓ zero-waste, cloud-menu, інтерактивне замовлення, веган-опції, персоналізація страв.
8. Типові проблеми та їх рішення:
- ✓ зберігання продуктів, національні уподобання клієнтів, обмеженість простору, багатомовність персоналу.

Форма представлення результатів:

- ✓ Презентація (до 12 слайдів);
- ✓ Візуальні матеріали (фото, QR-коди на відео, схеми, меню);
- ✓ Обов'язкове посилання хоча б на одну круїзну компанію (напр.

Royal Caribbean, Viking, AIDA, Carnival, Costa Cruises тощо).

Література:

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. 3-те видання Київ : Інкос, 2020. 280 с.
2. Ніколайчук О.А., Приймак Н.С., Сімакова О.А., Слащева А.В., Горяйнова Ю.А., Коренець Ю.М., Боднарук О.А., Пусікова О.А., Клевцов Є.Г. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. [Електронний ресурс] / ред. Ніколайчук О.А. Кривий Ріг : Вид.ДонНУЕТ, 2022. – 250с. URL: ISBN978-966-385-379-6
3. Никифоров Р. П. Стан і особливості розвитку ресторанного бізнесу у світі. *Бізнес Інформ*. 2020. №12. С. 202–208. <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-12-202-208>
4. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.
5. Соколенко А. С., Баландіна І. С. Організація ресторанного господарства : конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 242 – Туризм. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 120 с.
6. Юринець З. В., Байда Б. Ф., Бірюкова Ю. А. Управління стратегічним бізнес-потенціалом підприємств готельно-ресторанного господарства. *Економіка та суспільство*. 2023. № 58. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-58-97>
8. Abhari S., Jalali A., Jaafar, M. Determinants influencing customers' acceptance of smart restaurants in Penang, Malaysia. *Arab Gulf Journal of Scientific Research*. 2022. № 40 (3), P. 264-279. DOI: <https://doi.org/10.1108/AGJSR-06-2022-0081>

Семінар 3. Управління доходами на підприємствах ресторанного бізнесу

В умовах високої конкурентності та змінного попиту управління доходами у ресторанному бізнесі виступає ключовим чинником стабільного розвитку та прибутковості підприємства. Формування ефективної цінової стратегії, обґрунтування тарифної політики, прогнозування попиту й адаптація до поведінки споживача стають основою системного підходу до управління доходами (Revenue Management), який отримав активне поширення у світовій та вітчизняній практиці індустрії гостинності.

Сутність управління доходами полягає у максимізації грошових надходжень підприємства шляхом оптимального поєднання ціни, пропозиції, часу та характеристик цільового ринку. Передумови запровадження цієї концепції в ресторанному секторі включають розвиток ринку послуг, посилення варіативності споживчого попиту, інтенсивну конкуренцію, а також доступ до цифрових аналітичних інструментів і систем обліку. На цьому підґрунті виникають нові підходи до побудови фінансової моделі ресторану, яка враховує сезонність, час доби, дні тижня, формат подачі та групу клієнтів.

Цінові інструменти управління доходами охоплюють політику гнучкого ціноутворення, впровадження сезонних тарифів, використання спеціальних пропозицій, акцій і програм лояльності. Значну роль відіграють нецінові й комбіновані інструменти – зміна об'єму порцій, оновлення меню, диференціація послуг, атмосфери, сервісу та маркетингового супроводу. Важливими є також інноваційні підходи: динамічне ціноутворення на основі прогнозування трафіку, time-based pricing, меню-конструктори, upselling та cross-selling.

У межах ресторанного підприємства процес управління доходами передбачає такі етапи: аналіз ринку, сегментація клієнтів, встановлення цілей доходу, розробка тарифів, реалізація цінової політики, моніторинг результатів та коригування стратегії. Особливості тарифів (фіксовані, гнучкі, комбо,

пакетні тощо) залежать від сегменту ринку, типу закладу та рівня очікуваної маржинальності.

У контексті оцінки ефективності системи управління доходами використовуються ключові показники: дохід на посадкове місце (RevPASH), середній чек, рівень заповнюваності, маржинальний прибуток, коефіцієнт завантаження залу тощо. Їх аналіз дозволяє адаптувати операційні та маркетингові рішення відповідно до змін ринку та внутрішньої структури витрат.

Отже, управління доходами в ресторанному бізнесі – це багаторівнева система дій, що вимагає комплексного економічного мислення, гнучкої аналітики та здатності реагувати на зміни ринкової кон'юнктури в реальному часі. Саме ці аспекти формують основу для прийняття обґрунтованих управлінських рішень, орієнтованих на досягнення фінансової стабільності й стратегічного зростання.

План семінарського заняття:

1. Теоретичні засади управління доходами в закладах ресторанного бізнесу.
2. Передумови впровадження концепції revenue management у ресторанному господарстві.
3. Основні інструменти управління доходами: цінові, нецінові, комбіновані.
4. Формування тарифної політики: типи тарифів, динамічне ціноутворення, меню-конструктори.
5. Аналіз ключових показників ефективності: RevPASH, середній чек, заповнюваність залу, маржинальний прибуток.
6. Послідовність процесу управління доходами на підприємстві.
7. Інноваційні моделі стимулювання збуту: time-based pricing, програми лояльності, upselling та cross-selling.

8. Практичні аспекти адаптації доходної стратегії до змін ринкових умов.

Питання для обговорення:

1. Яке значення має управління доходами для фінансової стійкості ресторанного підприємства?
2. Які основні чинники впливають на обсяг доходів у ресторані?
3. У чому полягає різниця між ціновими та неціновими інструментами revenue management?
4. Які типи тарифів найдоцільніше використовувати для різних форматів закладів (fast casual, fine dining тощо)?
5. Що таке RevPASH і як його використовують для оцінки ефективності ресторану?
6. Як сезонність, дні тижня і тип клієнта впливають на структуру доходів?
7. Які сучасні цифрові інструменти дозволяють прогнозувати попит і коригувати ціни в реальному часі?
8. Як знайти баланс між прибутковістю, конкурентоспроможністю та лояльністю клієнтів при формуванні цін?

Практичні кейси:

Кейс 1. Як збільшити прибуток ресторану без підвищення цін

Мета: розробити стратегію підвищення ефективності ресторанного підприємства на основі принципів Revenue Management, без зміни цінової політики або збільшення площі обслуговування.

Вихідна ситуація:

Ресторан «4У» має 60 посадкових місць, працює щодня з 10:00 до 22:00. Спостерігається нерівномірне завантаження, особливо в будні дні та в обідній час. Існують сезонні коливання попиту.

Завдання: підготуйте презентацію, в якій обґрунтуйте комплекс рішень щодо підвищення прибутковості закладу за умови сталих цін і площі.

Етапи виконання:

1. Слайд 1 – Аналіз проблеми:

✓ визначення ключових викликів: заповнюваність, неефективне використання часу, домінування вечірнього потоку, no-show, тривалість перебування тощо.

2. Слайд 2 – Принципи Revenue Management:

✓ оберіть 3 з 7 базових принципів (наприклад: правильний гість – правильний час – правильна пропозиція);

✓ сформулюйте, як їх реалізувати в умовах цього ресторану.

3. Слайд 3 – Нецінові інструменти:

✓ запропонуйте щонайменше два способи підвищити дохідність без знижок:

✓ обмеження часу перебування;

✓ сет-меню для ланчів або дегустацій;

✓ ігрові механіки замовлення тощо.

4. Слайд 4 – Промо-кампанія:

✓ створіть приклад маркетингової комунікації (пост, банер, слоган, короткий сторіс-сценарій);

✓ канал комунікації: Instagram або месенджери (WhatsApp/Viber).

Форма представлення результатів:

✓ Презентація (4 слайди);

✓ Графіка/візуальні елементи – бажано;

✓ Додатково (опційно): коротка пояснювальна записка (до ½ сторінки) зі стратегією реалізації.

Кейс 2. Управління доходами в ресторанах GastroLoft та AM-Breakfast

Задача 1: «Вечір із прогнозом»

Мета: оцінити ефективність використання вечірніх слотів у дні пікового попиту, запропонувати інструменти підвищення оборотності та прибутковості.

Вихідні умови:

- ✓ Локація: ресторан “GastroLoft” (36 місць).
- ✓ Час пік: п’ятниця–субота, 18:00–22:00.
- ✓ Заповнюваність: 95%.
- ✓ Середня тривалість перебування: 2 год.

Завдання:

1. Визначте перелік ключових метрик для оцінки ситуації (наприклад: RevPASH, Table Turnover Rate, середній чек, коефіцієнт відмов).
2. Визначте обмеження (кількість місць, тривалість перебування) та можливості (високий попит у пікові дні).
3. Запропонуйте 2 комбіновані інструменти управління доходами, що поєднують тайм-менеджмент і цінову політику (наприклад: тайм-слот + попереднє замовлення; дегустаційне меню + таймер подачі).
4. Розробіть спеціальну тарифну пропозицію для п’ятниці/суботи, яка:
 - ✓ обмежує перебування до 90 хв,
 - ✓ підкреслює преміальність (сервіс, welcome-drink, пріоритетне місце),
 - ✓ підвищує оборотність столів без зниження RevPASH.
5. Сформулюйте 1 SMART-мету на місяць щодо покращення ефективності вечірнього слотування (наприклад: «Підвищити Table Turnover Rate у п’ятницю з 1,2 до 1,6 до кінця місяця»).

Задача 2: «Ранковий виклик»

Мета: стимулювати попит у ранкові години будніх днів шляхом адаптації цінової політики та підвищення привабливості пропозиції.

Вихідні умови:

- ✓ Локація: ресторан “AM-Breakfast”.
- ✓ Час: 08:00–10:00 (будні).
- ✓ Заповнюваність: 35%.
- ✓ Середній чек: 145 грн.
- ✓ RevPASH: 70 грн/год.
- ✓ Середній час перебування: 50 хв.

Завдання:

1. Проаналізуйте фактори низького трафіку (попит, місцезоташування, графік цільової аудиторії, конкуренція).
2. Розробіть 2 цінові стимули:
 - ✓ один – для dine-in (напр. -10% на сет-сніданки до 09:00),
 - ✓ другий – для самовивозу або take-away (напр. «кава + круасан» за спеціальною ціною).
3. Запропонуйте нецінові інструменти залучення:
 - ✓ швидке обслуговування,
 - ✓ ранковий бонус (подарунок до кави),
 - ✓ офісна доставка,
 - ✓ партнерство з дитсадками/університетами.
4. Проведіть розрахунок нового RevPASH, якщо:
 - ✓ чек зросте на 10% (до ≈160 грн),
 - ✓ завантаження збільшиться до 60%,
 - ✓ час обслуговування скоротиться до 40 хв.
5. Побудуйте сценарій на 2 тижні, який дозволить досягти RevPASH = 120 грн/год (використовуйте реальні або наближені цифри, обґрунтуйте вибір інструментів: smart-прайсинг, тайм-меню, промо-пуш).

Форма представлення результатів:

- ✓ Презентація у форматі 6–8 слайдів на кожну задачу або один зведений документ;
- ✓ Візуалізація метрик, графіки, приклади промо;
- ✓ Рекомендовано подати у вигляді кейс-доповіді або плану реалізації стратегії.

Кейс 3. Управління якістю в ресторанному бізнесі

Тема: Розробка паспорта ресторанного закладу та Настанови з якості

Мета: сформувані уявлення про структуру документації системи управління якістю в ресторані та розробити прикладову політику щодо сервісу й продукту.

Завдання: підготуйте комплект внутрішньої документації умовного ресторану, що складається з паспорта підприємства, настанови з якості та елементів операційного контролю.

Етапи виконання:

Крок 1. Створення паспорта ресторанного закладу:

У короткій описовій формі вкажіть:

- ✓ назву ресторану;
- ✓ тип кухні (національна, авторська, ф'южн тощо);
- ✓ загальну площу закладу (в м²);
- ✓ кількість посадкових місць;
- ✓ наявність бару та його технічне оснащення;
- ✓ особливості технологічного обладнання на кухні;
- ✓ рівень сервісу (стандартний, преміальний, елітний формат).

Крок 2. Розробка «Настанови з якості»:

1. Політика якості – коротке формулювання місії та бачення ресторану у взаємодії з гостями.

2. Зобов'язання перед гостями – не менше 3 конкретних зобов'язань (наприклад: гарантія температурного режиму подачі, час очікування не більше 10 хв, персонал з сертифікованою підготовкою).

3. Контрольні заходи – мінімум 2–3 процедури контролю якості (перевірка на санітарні вимоги, стандарт зважування порцій, дегустаційна перевірка страв шеф-кухарем).

4. Форма операційного контролю – приклад робочого документу (наприклад: журнал контролю температури готових страв, лист щоденного санітарного огляду тощо).

Крок 3. Креативна частина:

Розробіть рекламний слоган, який підкреслює орієнтацію закладу на якість і сервісну відповідальність.

Форма представлення результатів:

- ✓ Документ у форматі Word або PDF (2–3 сторінки);
- ✓ Структурований блок із паспортом ресторану;
- ✓ Блок із Настановою з якості;
- ✓ Таблична форма зразка операційної документації;
- ✓ Слоган – як окремий елемент оформлення (в кінці або у вигляді банера на титулі).

Література:

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. 3-тє видання Київ : Інкос, 2020. 280 с.

2. Моргулець О. Б., Нищенко О. В. Готельно-ресторанний бізнес України у довоєнний, воєнний та післявоєнний період. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2023. № 8. С. 88–96.

3. Ніколайчук О.А., Приймак Н.С., Сімакова О.А., Слащева А.В., Горайнова Ю.А., Коренець Ю.М., Боднарук О.А., Пусікова О.А., Клевцов Є.Г. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. [Електронний ресурс] / ред.

Ніколайчук О.А. Кривий Ріг : Вид.ДонНУЕТ, 2022. – 250с. URL: ISBN978-966-385-379-6

4. Никифоров Р. П. Стан і особливості розвитку ресторанного бізнесу у світі. *Бізнес Інформ*. 2020. №12. С. 202–208. <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-12-202-208>

5. Baba N., Hanafiah M.H., Mohd Shahril, A., Zulkifly, M. I. Investigating customer acceptance, usage, trust, and perceived safety risk of self-ordering kiosk technology in Malaysian quick-service restaurants during COVID-19 pandemic. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*. 2023. № 14 (3). P. 309-329. DOI: <https://doi.org/10.1108/JHTT-08-2021-0226>

6. Rosnan A.N., Che Ahmat., N.H., Norfezah, M.N. An Overview of the Application of Restaurant Management Systems in the Foodservice Industry. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*. 2023. № 15(2). P. 191-204.

Семінар 4. Управління якістю продукції, послуг та методи досліджень в ресторанному господарстві

У сучасному ресторанному бізнесі якість є не лише категорією оцінки кінцевого продукту, а комплексною управлінською характеристикою, що охоплює всі етапи діяльності підприємства – від постачання сировини до післясервісного супроводу споживача. Розуміння якості як об'єкта управління передбачає цілісне бачення організаційної, технологічної, економічної та соціальної складових, що формують очікувану та сприйняту цінність послуги.

Актуальність проблематики управління якістю у сфері ресторанного господарства зумовлена посиленням споживчих вимог, інтеграцією до міжнародних стандартів, цифровізацією контролю та необхідністю формування сталої репутації закладу на ринку. Системне управління якістю передбачає чітке визначення термінів, регламентацій, нормативів та відповідальності персоналу за якісний результат на кожному етапі виробничо-сервісного циклу.

Із проголошенням незалежності Україна почала впроваджувати світові підходи до управління якістю, зокрема адаптуючи міжнародні стандарти ISO,

НАССР, системи екологічного й соціального маркування, що дало змогу закласти основи для створення власних ефективних моделей у сфері ресторанного господарства. Сучасна система управління якістю у ресторані охоплює: політику якості, структуру відповідальності, механізми контролю та процедури постійного вдосконалення.

Алгоритм створення такої системи передбачає поетапне впровадження: від визначення цілей, ризиків, ключових процесів – до розробки документації, стандартизації дій персоналу, систем зворотного зв'язку і контролю показників якості. До ключових процесів відносять управління ресурсами (матеріальними, людськими, інформаційними), виробництво та випуск продукції, сервісне обслуговування, моніторинг і аналіз результатів, а також заходи з поліпшення – планові й коригувальні.

Особливу увагу в рамках дисципліни приділяють вимірюванню та аналітичному супроводу управління якістю. Серед найбільш ефективних методів: використання показників якості послуг, кваліметричних підходів, індексів задоволеності клієнтів, а також статистичних методів контролю (метод діаграм Шухарта, аналіз розсіювання, контрольні карти, парето-аналіз тощо). Кваліметричні методи дозволяють здійснювати кількісну оцінку якісних характеристик, що є особливо актуальним у сфері послуг, де якість має багато нефізичних компонентів.

Впровадження систем управління якістю в ресторанному господарстві сьогодні все більше ґрунтується на цифрових рішеннях: автоматизації процесів контролю, онлайн-моніторингу скарг, CRM-системах та інтеграції з платформами відгуків. Підсумково, якість у сфері HoReCa – це не разова дія, а постійний процес стратегічного характеру, який формує конкурентоспроможність підприємства та довіру до бренду.

План семінарського заняття:

1. Якість як категорія управління: сутність, ознаки, класифікація.
2. Актуальність проблеми якості в закладах ресторанного господарства: очікування клієнта vs сприйнята цінність.
3. Розвиток систем управління якістю в Україні: стандарти ISO, HACCP, добровільна сертифікація.
4. Загальні підходи до створення системи управління якістю в закладі ресторанного господарства.
5. Етапи впровадження системи управління якістю: ризик-орієнтований підхід, документація, контроль.
6. Процеси системи управління якістю: управління ресурсами, випуск продукції, сервіс, аналіз і вдосконалення.
7. Показники якості послуг у ресторані: інструменти вимірювання, контроль, відстеження дефектів.
8. Методи дослідження якості продукції: кваліметричні, статистичні, соціологічні.
9. Цифрові рішення в управлінні якістю: CRM-системи, онлайн-моніторинг, візуалізація даних.

Питання для обговорення:

1. Що включає в себе поняття «якість» у контексті ресторанного господарства?
2. У чому полягає роль персоналу в системному забезпеченні якості послуг?
3. Які ключові відмінності між стандартами ISO та системою HACCP для ресторанного бізнесу?
4. Як формується алгоритм побудови системи управління якістю у ресторані?
5. Які процеси є критичними для досягнення якісного результату в HoReCa?

6. Які методи використовуються для оцінки рівня якості послуг ресторану?

7. Які показники ефективності доцільно застосовувати для аналізу результативності системи якості?

8. Яким чином цифрові рішення змінюють підходи до контролю якості у ресторанному середовищі?

Практичні кейси:

Кейс 1. Створення плану дій для досягнення лідерства на ринку

Мета: застосувати інструменти стратегічного аналізу для оцінки конкурентного потенціалу ресторанного підприємства та розробити комплекс рекомендацій щодо посилення його конкурентних переваг.

Завдання: проведіть стратегічний аналіз для існуючого або концептуального ресторану. В основі – застосування моделі Портера, SWOT-аналізу та аналізу ключових компетенцій підприємства.

Етапи виконання:

1. Вибір об'єкта аналізу:

- ✓ Оберіть реальний ресторан (або створіть концептуальну модель);
- ✓ Охарактеризуйте:
 - цільову аудиторію;
 - формат та унікальність концепції;
 - рівень цін;
 - локацію;
 - асортимент продукції/послуг.

2. Аналіз конкурентного середовища (модель Портера):

- ✓ Загроза нових гравців: наявність бар'єрів входу на ринок (інвестиції, регулювання, брендова лояльність).
- ✓ Сила постачальників: ступінь залежності від постачання сировини, можливість зміни постачальника.
- ✓ Сила покупців: вплив клієнтів на цінову політику, вибір продукту.

✓ Замінники: наявність альтернатив (доставка, кулінарії, фаст-фуд тощо).

✓ Конкуренція серед поточних гравців: хто складає основну конкуренцію, яка інтенсивність суперництва.

Сформулюйте загальний висновок про рівень конкурентного тиску в сегменті.

3. SWOT-аналіз:

✓ Визначте:

➤ Сильні сторони: унікальне меню, сервіс, локація, бренд.

➤ Слабкі сторони: відсутність онлайн-системи, нестача персоналу, логістика.

➤ Можливості: нові тренди (eco, local, healthy), партнерства, франшиза.

➤ Загрози: податкові зміни, конкуренція, сезонність, ціни на імпорт.

4. Ключові компетенції ресторану:

✓ Визначте 2–3 унікальні компетенції (наприклад: сервіс-експертиза, ідентична кухня, комунікаційний бренд).

✓ Обґрунтуйте, як ці елементи формують конкурентну перевагу та чому їх важко імітувати.

5. Розробка стратегії:

✓ Внутрішні вдосконалення: оптимізація бізнес-процесів, стандартизація, навчання персоналу.

✓ Зовнішні адаптації: зміна споживчих уподобань, макроекономічні коливання, тренди сталого розвитку.

✓ Інновації: впровадження цифрових інструментів (CRM, мобільні застосунки), формати self-order, крос-продаж, еко-ініціативи.

Форма представлення результатів:

✓ Аналітичний звіт (до 3 сторінок) у форматі Word або Google Docs;

✓ Додатки: таблиця SWOT, схема Портера, графічне представлення ключових компетенцій;

✓ Опціонально – презентація стратегії (до 8 слайдів) або стратегічний постер.

Кейс 2. «Якість під мікроскопом: сервіс-аудит на основі відкритих даних»

Мета: сформувати навички збору, аналізу та інтерпретації даних про якість обслуговування на прикладі конкретного ресторанного закладу, використовуючи методи відкритого цифрового моніторингу, аналізу відгуків та інструментів кваліметрії.

Сценарій: уявіть, що Ви – аудитори якості сервісу в консалтинговій компанії, яка проводить дистанційний аудит закладів ресторанного господарства на запит інвесторів. Ваше завдання – оцінити реальний ресторан у вашому місті або країні на основі відкритих джерел.

Завдання:

1. Збір інформації:

- ✓ Оберіть заклад (національна мережа, локальний ресторан, концепт-кафе).
- ✓ Зберіть дані з відкритих джерел:
 - Google Maps;
 - TripAdvisor;
 - Instagram, Facebook;
 - Delivery-платформи (Glovo, Bolt, Raketa тощо).

2. Аналіз сервісної якості:

✓ Виділіть не менше 5 ключових показників, які часто згадуються клієнтами (температура їжі, швидкість, ввічливість, інтер'єр, гігієна, помилки замовлення тощо).

✓ Проведіть кількісну оцінку (наприклад, 20 останніх відгуків → таблиця: позитив/негатив по кожному критерію).

✓ Побудуйте графік або діаграму розсіювання як інструмент статистичного контролю.

3. Форма контролю якості:

✓ Запропонуйте приклад щоденної форми внутрішнього контролю якості (таблиця, чек-лист, журнал спостереження).

✓ Визначте, хто відповідальний за її ведення.

4. Цифрові рішення:

✓ Визначте 1–2 цифрові інструменти, які можна впровадити в закладі для автоматизації управління якістю (наприклад: CRM, хмарний журнал відгуків, QR-опитування на столі, модуль зворотного зв'язку).

5. Результати аудиту:

✓ Сформулюйте короткий висновок (до 5 речень): сильні сторони, типові недоліки, зони для вдосконалення.

✓ Додайте рекомендацію: як забезпечити постійне вдосконалення сервісу.

Форма представлення результатів:

✓ Аналітична презентація або звіт (до 8 слайдів / 2 сторінок Word);

✓ Графік/таблиця: оцінка якості сервісу;

✓ Скан/макет форми контролю;

✓ Один приклад digital-інструменту та його функція;

✓ Висновок і рекомендації.

Кейс 3. «Інцидент, який пішов у відгуки: антикризове реагування на порушення якості»

Мета: сформувати навички оцінки та управління сервісними інцидентами в ресторані, розробити регламент дій у разі негативного фідбеку, визначити причини порушення якості та запропонувати систему запобігання.

Сценарій: у ресторані “Bon Amour”, що працює у форматі casual dining, трапилась ситуація: у соцмережах з'явився публічний пост з негативним відгуком. Гість скаржився на:

✓ холодну страву;

✓ повільне обслуговування (30 хвилин очікування);

- ✓ байдужу реакцію персоналу на зауваження.

Пост зібрав понад 100 коментарів, з них значна частина – критичні.
Рейтинг закладу у Google Maps знизився з 4,7 до 4,3.

Завдання:

1. Аналіз інциденту:

- ✓ класифікуйте проблему за джерелом (технологічна, сервісна, комунікативна);
- ✓ визначте, які елементи системи управління якістю були порушені;
- ✓ охарактеризуйте наслідки інциденту (репутація, потік гостей, моральний клімат у команді).

2. Розробка плану реагування:

- ✓ підготуйте короткий план внутрішнього розслідування (що перевіряємо, хто відповідає, які документи аналізуються);
- ✓ складіть варіант відповіді закладу у соцмережах (в межах 100 слів);
- ✓ опишіть 3 дії для стабілізації ситуації протягом наступних 48 годин.

3. Побудова профілактичної системи:

- ✓ запропонуйте новий щоденний контрольний чек-лист на зміну, щоб уникати подібних ситуацій (не менше 5 пунктів);
- ✓ визначте, які дані слід моніторити регулярно (температура страв, час подачі, зворотний зв'язок);
- ✓ розробіть елементи тренінгу для персоналу: як працювати зі скаргами, фіксувати порушення, передавати інформацію управлінцю.

4. SMART-мета для покращення сервісу:

- ✓ сформулюйте одну конкретну мету на 30 днів, наприклад:
«Зменшити середній час очікування страв до 15 хв. у 90% замовлень до кінця місяця через оптимізацію черговості виконання замовлень та контроль лінії видачі».

Форма представлення результатів:

- ✓ Короткий звіт (1–2 сторінки) з аналітичною частиною;
- ✓ Візуалізація: чек-лист або інфографіка плану дій;

- ✓ Текст відповіді ресторану + схема процесу реагування;
- ✓ SMART-мета – наприкінці звіту або у вигляді графічного блокнота.

Література:

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. 3-тє видання Київ : Інкос, 2020. 280 с.
2. Моргулець О. Б., Нищенко О. В. Готельно-ресторанний бізнес України у довоєнний, воєнний та післявоєнний період. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2023. № 8. С. 88–96.
3. Моргулець О. Б., Вофсі П. В. Проблеми розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *In The XXXIV International Scientific and Practical Conference «Current and youth ways of solving the problems of world science»*. European Conference. 2023. С. 115–118.
4. Ніколайчук О.А., Приймак Н.С., Сімакова О.А., Слащева А.В., Горяйнова Ю.А., Коренець Ю.М., Боднарук О.А., Пусікова О.А., Клевцов Є.Г. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. [Електронний ресурс] / ред. Ніколайчук О.А. Кривий Ріг : Вид.ДонНУЕТ, 2022. – 250с. URL: ISBN978-966-385-379-6
5. Соколенко А. С., Баландіна І. С. Організація ресторанного господарства : конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 242 – Туризм. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 120 с.
6. Юринець З. В., Байда Б. Ф., Бірюкова Ю. А. Управління стратегічним бізнес-потенціалом підприємств готельно-ресторанного господарства. *Економіка та суспільство*. 2023. № 58. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-58-97>
7. Rosnan A.N., Che Ahmat., N.H., Norfezah, M.N. An Overview of the Application of Restaurant Management Systems in the Foodservice Industry. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*. 2023. № 15(2). P. 191-204.

Семінар 5. Управління конкурентоспроможністю підприємств ресторанного бізнесу

У сучасних умовах динамічного ринку послуг та високої насиченості пропозиції підприємства ресторанного бізнесу змушені постійно адаптувати свої бізнес-моделі до змін зовнішнього середовища. Конкурентоспроможність стає ключовою економічною категорією, що визначає здатність закладу не лише виживати, а й досягати стабільного зростання за рахунок привабливості для цільового споживача, інноваційної активності, сервісної унікальності та ефективного управління ресурсами.

Теоретичні основи управління конкурентоспроможністю ґрунтуються на розумінні її як інтегрального результату взаємодії внутрішніх і зовнішніх чинників, що забезпечують здатність підприємства реалізовувати свої цілі в умовах конкурентного ринку. До основних елементів управління належать: стратегічне планування, маркетингове позиціонування, адаптивність операційних процесів, диференціація послуг та управління вартістю.

Особливості управління конкурентоспроможністю у ресторанному бізнесі полягають у поєднанні матеріального виробництва (продукції харчування) та нематеріального сервісу, що створює подвійний вимір сприйняття цінності з боку споживача. Ресторан – це не лише місце споживання їжі, а платформа для соціального досвіду, іміджу, емоційного контакту. У зв'язку з цим конкурентні переваги формуються не лише за рахунок якості страв, а й атмосфери, обслуговування, локалізації, дизайну, технологічного забезпечення, гнучкості сервісу.

Формування та розвиток ключових компетенцій є одним із центральних інструментів довгострокового управління конкурентоспроможністю. До таких компетенцій у сфері ресторанного бізнесу належать: інноваційність у розробці меню та концепції, сервісна майстерність персоналу, цифрова грамотність у роботі з клієнтом, здатність до швидкої адаптації під потреби ринку, управління лояльністю та репутацією в онлайн-середовищі. Ці компетенції мають бути

закладені в управлінську культуру підприємства, підтримувані внутрішніми стандартами та безперервним навчанням персоналу.

У результаті системного управління конкурентоспроможністю підприємство здобуває не лише тимчасову ринкову перевагу, а й основу для стабільного розвитку, виходу на нові сегменти та зниження чутливості до зовнішніх ризиків. Саме тому аналіз, моніторинг та постійна робота з джерелами конкурентної сили мають бути невід'ємною складовою управлінського процесу на всіх рівнях – від операційного до стратегічного.

План семінарського заняття:

1. Поняття конкурентоспроможності в ринковій економіці: загальна характеристика.
2. Фактори формування конкурентних переваг у закладах ресторанного бізнесу.
3. Теоретичні основи та моделі управління конкурентоспроможністю підприємств.
4. Особливості управління конкурентоспроможністю у сфері ресторанного господарства.
5. Сервісна унікальність і нематеріальні чинники цінності у ресторанному бізнесі.
6. Роль стратегічного позиціонування, інновацій і брендування у забезпеченні конкурентоспроможності.
7. Формування ключових компетенцій: кадровий потенціал, гнучкість сервісу, цифровізація взаємодії з клієнтом.
8. Інструменти моніторингу рівня конкурентоспроможності: аналітика, бенчмаркінг, оцінка клієнтської лояльності.
9. Сталий розвиток ресторанного підприємства як результат ефективного управління конкурентними перевагами.

Питання для обговорення:

1. Які головні чинники формують конкурентоспроможність підприємства ресторанного бізнесу?
2. У чому полягає специфіка конкуренції в індустрії гостинності?
3. Які моделі управління конкурентоспроможністю є доцільними для малого ресторанного бізнесу?
4. Як можна оцінити рівень конкурентоспроможності ресторанного підприємства?
5. У чому полягає роль нематеріальних чинників (атмосфера, імідж, сервісна унікальність) у створенні ринкової переваги?
6. Які компетенції персоналу є ключовими для підтримання стійкої конкурентної позиції ресторану?
7. Які стратегії можуть допомогти ресторану адаптуватися до змін ринку та поведінки споживачів?
8. Як управлінська культура впливає на формування довгострокових конкурентних переваг?

Практичні кейси:

Кейс 1. Класифікація форматів закладів ресторанного господарства

Мета: сформулювати розуміння ключових форматів закладів ресторанного господарства, їх ознак та реального застосування на практиці.

Завдання:

1. Оберіть по одному прикладу реального ресторанного закладу для кожного з наведених форматів:
 - ✓ Free-flow;
 - ✓ QSRD;
 - ✓ Fast casual;
 - ✓ Фаст-фуд;
 - ✓ Casual dining;
 - ✓ Fine dining;

✓ Dark kitchen.

2. Поясніть, чому обрані вами заклади відповідають критеріям обраного формату:

- особливості обслуговування;
- дизайн і атмосфера;
- рівень ціноутворення;
- меню і сервісні опції;
- цільова аудиторія.

Форма представлення результатів:

Презентація до 10 слайдів із фото/логотипами закладів, короткими описами форматних ознак та висновками щодо позиціонування кожного прикладу на ринку.

Кейс 2. Практичне завдання

Розрахунок фудкосту для кав'ярні

Мета: сформувати навички розрахунку собівартості продукції та оцінювання ефективності ціноутворення на підприємствах ресторанного бізнесу.

Завдання: виконайте розрахунок собівартості (фудкосту) трьох позицій меню умовної кав'ярні «Арома Кава»:

1. Капучино (250 мл)
2. Американо (250 мл)
3. Мафін шоколадний (75 г)

Вихідні дані:

Інгредієнт	Ціна закупівлі (грн/кг або л)	Витрати на порцію (г або мл)
Кава зернова	800 грн/кг	15 г
Молоко 3,2%	40 грн/л	150 мл (капучино)
Вода	10 грн/л	200 мл (американо)
Какао-порошок	300 грн/кг	10 г
Борошно	30 грн/кг	100 г
Яйця	60 грн/десяток	1 шт. (50 г)
Цукор	40 грн/кг	50 г
Вершкове масло	200 грн/кг	30 г

Розпушувач тіста	100 грн/кг	5 г
------------------	------------	-----

Етапи виконання:

1. Розрахуйте фактичну собівартість однієї порції (фудкост) кожної позиції за формулою:

$$\text{Фудкост (грн)} = \sum \left(\frac{\text{Ціна за кг/л} \times \text{Витрати на порцію (г/мл)}}{1000} \right)$$

2. Визначте фудкост у відсотках:

$$\text{Фудкост \%} = \left(\frac{\text{Собівартість}}{\text{Ціна продажу}} \right) \times 100\%$$

Ціни реалізації:

- ✓ Капучино – 75 грн
- ✓ Американо – 50 грн
- ✓ Мафін – 90 грн

3. Дайте відповіді на запитання:

- Яка з позицій має найвищий фудкост?
- Чи є доцільність змінити ціни на будь-яку з позицій?
- Яка максимальна допустима знижка (у грн), якщо фудкост не має перевищувати 35%?

Форма представлення результатів:

- Таблиця з розрахунками (у форматі Word або Excel);
- Стисла аналітична частина (1 сторінка або 1 слайд у презентації);
- Висновки щодо рентабельності кожної позиції.

Література:

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. 3-тє видання Київ : Інкос, 2020. 280 с.
2. Гузар У. Є., Левчук, А. В. Аналіз діяльності закладів ресторанного бізнесу в Україні під час війни. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія:*

економіка та управління. 2023, № 9. <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-9-12-01>

3. Кирніс Н. Особливості формування іміджу ресторанів за спеціальними замовленнями (Catering). Ресторанний і готельний конс

4. Никифоров Р. П. Стан і особливості розвитку ресторанного бізнесу у світі. *Бізнес Інформ*. 2020. №12. С. 202–208. <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-12-202-208>

5. Соколенко А. С., Баландіна І. С. Організація ресторанного господарства : конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 242 – Туризм. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 120 с.

6. Юринець З. В., Байда Б. Ф., Бірюкова Ю. А. Управління стратегічним бізнес-потенціалом підприємств готельно-ресторанного господарства. *Економіка та суспільство*. 2023. № 58. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-58-97>

7. Abhari S., Jalali A., Jaafar, M. Determinants influencing customers' acceptance of smart restaurants in Penang, Malaysia. *Arab Gulf Journal of Scientific Research*. 2022. № 40 (3), P. 264-279. DOI: <https://doi.org/10.1108/AGJSR-06-2022-0081>

8. Alt R. Digital transformation in the restaurant industry: Current developments and implications. *Journal of Smart Tourism*. 2021. № 1(1). P. 69-74.

9. Baba N., Hanafiah M.H., Mohd Shahril, A., Zulkifly, M. I. Investigating customer acceptance, usage, trust, and perceived safety risk of self-ordering kiosk technology in Malaysian quick-service restaurants during COVID-19 pandemic. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*. 2023. № 14 (3). P. 309-329. DOI: <https://doi.org/10.1108/JHTT-08-2021-0226>

10. Rosnan A.N., Che Ahmat, N.H., Norfezah, M.N. An Overview of the Application of Restaurant Management Systems in the Foodservice Industry. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*. 2023. № 15(2). P. 191-204.

Семінар 6. Перспективи розвитку та сучасні тренди ресторанного бізнесу

Сучасний ресторанний бізнес розвивається в умовах постійних трансформацій споживчих уподобань, технологічних проривів та соціальних очікувань. Глобалізація гастрономічної культури, цифровізація сервісних процесів і посилення уваги до сталого розвитку зумовлюють переосмислення функціонування підприємств ресторанного господарства. У цих умовах особливої актуальності набуває вивчення новітніх трендів і перспектив, які визначають майбутнє ресторанної галузі.

Однією з найдинамічніших сфер змін є кулінарні тренди, що охоплюють як переорієнтацію на локальні й сезонні продукти, так і розвиток флекситаріанства, веганства, функціонального харчування. У фокусі уваги також технології приготування з низьким вмістом вуглецю, зростання ролі фуд-дизайну, розвиток молекулярної та ф'южн-кухні. Кулінарна інноваційність перетворюється на конкурентну перевагу і форму комунікації з гостем.

Інновації в обслуговуванні споживачів охоплюють впровадження цифрових сервісів (електронні меню, безконтактні платежі, автоматизовані системи бронювання), емоційний сервіс, гейміфікацію взаємодії з клієнтом, а також персоналізовані сервіси на основі даних про попередні вподобання гостей. Такі підходи дають змогу не лише підвищити якість сервісу, а й створити емоційну прихильність до бренду.

Окремий напрям розвитку – кейтеринг, який демонструє активне розширення завдяки попиту на обслуговування подій, бізнес-заходів, виїзних форматів харчування. Перспективи його розвитку включають гнучкі моделі обслуговування, індивідуалізовані меню, мобільні кухні, zero waste концепції та інтеграцію з digital-платформами для замовлення послуг.

Барне мистецтво, як частина емоційного простору ресторану, також зазнає змін: популяризуються авторські коктейлі з локальних інгредієнтів, безалкогольні мікси, cold brew, а також поєднання ролей барменів, баріста і сомельє як універсальних експертів смаку. Важливими є індивідуалізація

обслуговування, знання продукту, презентація напоїв як складова гастрономічного досвіду.

Окрему нішу у сучасному ресторанному бізнесі займають соціально-спрямовані та екологічні тренди. Серед них – зменшення харчових втрат, мінімізація пластику, zero waste кухня, співпраця з локальними фермерами, участь у благодійних ініціативах. Такі підходи не лише відповідають очікуванням сучасного споживача, а й формують нову філософію бізнесу як соціально відповідального суб'єкта.

Загалом, перспективи розвитку ресторанного бізнесу зумовлені здатністю підприємств до адаптації, інноваційного мислення, інтеграції технологій і створення цінності для клієнта, яка виходить за межі базового харчування – у сферу досвіду, культури, сталого способу життя.

План семінарського заняття:

1. Глобальні трансформації в ресторанному бізнесі: чинники впливу та виклики.
2. Ключові кулінарні тренди: локальність, флекситаріанство, функціональне харчування.
3. Інновації в обслуговуванні клієнтів: цифровізація, персоналізація, емоційний сервіс.
4. Розвиток кейтерингу: моделі, технології, цифрові платформи.
5. Тренди у барному мистецтві: концепції безалкогольності, локальні інгредієнти, мультифункціональність персоналу.
6. Екологічні та соціально-спрямовані підходи до ведення ресторанного бізнесу.
7. Вплив digital-інструментів на позиціонування та взаємодію з клієнтом.
8. Перспективні напрямки розвитку HoReCa: інновації, сталий розвиток, крос-сервісність.

9. Формування філософії нового ресторанного підприємства як культурного простору.

Питання для обговорення:

1. Які глобальні зміни формують сучасне обличчя ресторанного бізнесу?

2. Як змінюються харчові звички споживачів і як це впливає на концепції меню?

3. У чому полягає перевага використання цифрових сервісів у ресторанах?

4. Які перспективи розвитку має кейтеринг у поєднанні з технологіями та зміною стилю споживання?

5. Яку роль відіграє персоналізація напоїв у сучасному барному обслуговуванні?

6. Як екологічна свідомість споживачів впливає на функціонування ресторану?

7. Які критерії визначають "ресторан нового покоління" у XXI столітті?

8. Які тренди варто врахувати підприємцям-початківцям при розробці концепції нового ресторану?

Практичні кейси:

Кейс 1. Розрахунок стартових витрат і фінансової моделі відкриття ресторану

Мета: навчитися розраховувати базові показники економічної моделі ресторанного бізнесу, зокрема обсяг виручки, допустимі витрати, рентабельність і доцільність формату закладу.

Завдання: розробіть орієнтовний розрахунок фінансової моделі для відкриття власного ресторану, враховуючи такі показники:

1. Кількість посадкових місць у залі.

2. Обіг одного столу (середня кількість клієнтів на одне місце за день).
3. Середній чек.
4. Вартість оренди (розраховується як не більше 10% від місячної виручки).
5. Food cost (собівартість продукції, орієнтир – до 30%).
6. Витрати на персонал (до 15%).
7. Господарські витрати (до 5%).
8. Податки та додаткові витрати (додайте окремо на розсуд).

Етапи виконання:

1. Визначте кількість місць та розрахуйте необхідну площу (1 посадкове місце = $1,5 \text{ м}^2 + 40\%$ на виробничі приміщення + вбиральні/хол).
2. Розрахуйте кількість гостей за день та місяць.
3. Обчисліть денну та місячну виручку (гості \times середній чек).
4. Розрахуйте:
 - ✓ оренду (до 10%);
 - ✓ food cost (до 30%);
 - ✓ зарплатний фонд (до 15%);
 - ✓ витрати на господарські потреби (до 5%);
 - ✓ додаткові витрати/податки.
5. Оцініть орієнтовний прибуток.

Додаткові питання для аналізу:

- ✓ У якому місті ви плануєте відкрити ресторан і чому?
- ✓ Які фактори можуть додатково вплинути на витрати?
- ✓ Чи є ваш заклад рентабельним за такими розрахунками?
- ✓ Які ризики потрібно врахувати до початку діяльності?

Форма представлення результатів:

- ✓ Таблиця з розрахунками у Word або Excel;
- ✓ Коротка аналітична записка (до 1 сторінки): обґрунтування локації, коментарі щодо витрат, висновки;
- ✓ Опціонально – візуальна схема або дашборд (за бажанням).

Кейс 2. «Ресторан майбутнього 2030: концепція, яка випереджає час»

Мета: розвинути стратегічне мислення та здатність адаптувати ресторанну концепцію до майбутніх трендів, сформувані бачення перспектив інновацій, цифровізації, екологічних рішень і змін у споживчій поведінці.

Сценарій:

Вам запропоновано взяти участь у конкурсі гастрономічних концепцій під гаслом: «Ресторан 2030: нова реальність гостинності»

Ваше завдання – створити презентацію концепції ресторану майбутнього, який випереджає сучасні тренди й пропонує унікальний формат гастрономічного досвіду, орієнтований на нове покоління споживачів.

Завдання:

1. Опис концепції:
 - ✓ Назва, формат, місце розташування (наземний, мобільний, digital only, pop-up, rooftop, тощо);
 - ✓ Цільова аудиторія (генерація Z, digital nomads, zero waste-спільноти, мандрівники тощо);
 - ✓ Основна ідея (eco-gastro, футуристичний дизайн, смарт-меню, повна персоналізація тощо).
2. Кулінарна пропозиція:
 - ✓ Приклади меню (2–3 позиції), що відповідають трендам: локальне, флекситаріанське, функціональне, футурофуд;
 - ✓ Методи приготування: low-carbon cooking, вакуумна термообробка, молекулярна кухня, індукційне готування.
3. Інновації в обслуговуванні:
 - ✓ Впровадження smart-технологій: роботизоване обслуговування, AI-сомельє, інтерактивні столи, гейміфікація взаємодії;
 - ✓ Персоналізація замовлення: аналіз смакових уподобань, меню на основі історії візитів, food mood prediction.
4. Сталий розвиток:

✓ Zero waste модель: повторне використання, переробка, компостування;

✓ Локальні постачальники, їжа без упаковки, digital-чек;

✓ Соціальна місія: благодійні ініціативи, open kitchen days, прозора оплата праці.

5. Форма подачі:

✓ Створіть концептуальний промо-слайд, постер або короткий відеосценарій (опис), який би презентував Ваш ресторан інвестору/відвідувачу в Instagram або на YouTube.

Формат результату:

✓ Презентація (до 10 слайдів) або візуалізований PDF-концепт;

✓ Обов'язкові блоки: концепція, інновації, екологічна модель, приклади страв, візуальний елемент;

✓ Опціонально – гасло бренду, сторітелінг (короткий сценарій першого візиту до ресторану 2030).

Кейс 3. «Тренди чи маркетинг? Польовий аудит інновацій у ресторанному бізнесі»

Мета: розвинути здатність до критичного мислення та дослідження реального ринку, навчитися ідентифікувати відповідність ресторанних практик актуальним світовим трендам, визначати рівень інноваційності, сталість і глибину інтеграції сучасних підходів.

Сценарій: багато ресторанів сьогодні декларують дотримання трендів: локальність, zero waste, флекситаріанство, smart-tech тощо. Але чи дійсно те, що заявлено в Instagram – впроваджено у реальному сервісі?

Вам пропонується провести аудит одного реального ресторану, який позиціонує себе як інноваційний, і перевірити, наскільки він відповідає сучасним трендам ресторанного бізнесу.

Завдання:

1. Оберіть ресторан:

✓ заклад, що публічно декларує дотримання одного або кількох трендів (eco, digital, vegan, slow food, farm-to-table, ф'южн, NFT-меню тощо);

✓ зберіть доступну інформацію (офіційний сайт, соцмережі, фото інтер'єру, відгуки, меню, пости).

2. Проведіть аудит по 5 критеріях (мінімум):

✓ Екологічність: наявність zero-waste практик, повторне використання, мінімізація упаковки, локальні продукти.

✓ Інновації: цифрове меню, онлайн-бронювання, самостійне замовлення зі смартфона, smart-кухня.

✓ Кулінарні тренди: сезонність, суперфуди, флекситаріанські/веганські страви.

✓ Соціальна відповідальність: благодійні проекти, інклюзивний простір, чесна оплата праці.

✓ Атмосфера/брендинг: дизайн, маркетингова подача, storytelling.

3. Порівняйте заявлене і реальне:

✓ Зіставте декларовану інформацію з практичними спостереженнями;

✓ Визначте, які тренди справді реалізовані, а які – лише частково або формально.

4. Висновки і рекомендації:

✓ сформулюйте 3 поради для закладу, як краще впровадити заявлені тренди;

✓ оцініть рівень інноваційності за шкалою від 0 до 10;

✓ запропонуйте 1 реалістичну ідею, яку заклад може впровадити за 30 днів для зміцнення своїх позицій як трендового бренду.

Форма представлення результатів:

✓ Аудиторський звіт (1,5–2 сторінки Word або PDF);

✓ Таблиця «заявлене – реалізоване»;

- ✓ Графічний блок або пост-презентація з рекомендаціями (до 4 слайдів);
- ✓ Опціонально: посилання на сторінку закладу або ілюстративні приклади з соцмереж.

Література:

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. 3-тє видання Київ : Інкос, 2020. 280 с.
2. Моргулець О. Б., Вофсі П. В. Проблеми розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *In The XXXIV International Scientific and Practical Conference «Current and youth ways of solving the problems of world science»*. European Conference. 2023. С. 115–118.
3. Никифоров Р. П. Стан і особливості розвитку ресторанного бізнесу у світі. *Бізнес Інформ*. 2020. №12. С. 202–208. <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-12-202-208>
4. Abhari S., Jalali A., Jaafar, M. Determinants influencing customers' acceptance of smart restaurants in Penang, Malaysia. *Arab Gulf Journal of Scientific Research*. 2022. № 40 (3), P. 264-279. DOI: <https://doi.org/10.1108/AGJSR-06-2022-0081>
5. Alt R. Digital transformation in the restaurant industry: Current developments and implications. *Journal of Smart Tourism*. 2021. № 1(1). P. 69-74.
6. Baba N., Hanafiah M.H., Mohd Shahril, A., Zulkifly, M. I. Investigating customer acceptance, usage, trust, and perceived safety risk of self-ordering kiosk technology in Malaysian quick-service restaurants during COVID-19 pandemic. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*. 2023. № 14 (3). P. 309-329. DOI: <https://doi.org/10.1108/JHTT-08-2021-0226>
7. Rosnan A.N., Che Ahmat, N.H., Norfezah, M.N. An Overview of the Application of Restaurant Management Systems in the Foodservice Industry. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*. 2023. № 15(2). P. 191-204.

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1.	<p>Вид : позааудиторна</p> <p>Зміст: Поглиблене вивчення матеріалу за темою: «Ресторанний бізнес: сутність та особливості управління»</p> <p>Вивчити самостійно та підготувати короткі доповіді за наступними питаннями:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність ресторанного бізнесу та його інтегрованість у бізнес-систему. 2. Назвіть основні суб'єкти та об'єкти ресторанного бізнесу. 3. Охарактеризуйте сукупну послугу та/або продукт ресторанного бізнесу. Які його особливості? 4. Надайте характеристику моделі процесів надання основних послуг у закладах ресторанного бізнесу. У чому її особливості для споживачата виробника? 5. Назвіть ключові особливості надання основних послуг підприємств ресторанного бізнесу в умовах конкуренції. 6. Охарактеризуйте стейкхолдерів ресторанного бізнесу? Яка їх роль у реалізації процесу управління? 7. Охарактеризуйте ключових внутрішніх стейкхолдерів ресторанного бізнесу. 	8	18
2.	<p>Вид : позааудиторна</p> <p>Зміст: Поглиблене вивчення матеріалу за темою: «Організація обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу»</p> <p>Вивчити самостійно та підготувати короткі доповіді за наступними питаннями:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Назвіть типи закладів ресторанного господарства, які передбачають приготування їжі в готелях. 2. Охарактеризуйте заклади ресторанного господарства при готелях. 3. Назвіть та охарактеризуйте види сніданків, які пропонують в закладах ресторанного господарства при готелях. 4. Вкажіть особливості організації сніданку в готелях. 5. Назвіть особливості обслуговування в обідній час. 6. Назвіть особливості сервірування столів для експрес-обідів. 7. Назвіть форми розрахунку при обслуговуванні в закладах ресторанного господарства при готелях. 8. Охарактеризуйте організацію «шведського 	12	18

	<p>столу» в закладах ресторанного господарства при готелях.</p> <p>9. Дайте характеристику додаткових послуг закладів ресторанного господарства при готелях.</p>		
3.	<p>Вид : позааудиторна</p> <p>Зміст: Поглиблене вивчення матеріалу за темою: «Управління доходами на підприємствах ресторанного бізнесу»</p> <p>Вивчити самостійно та підготувати короткі доповіді за наступними питаннями:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте характеристику концепції управління доходами. З якими синонімічними термінами її пов'язують? 2. На яких ключових аспектах базується визначення Revenue management? Надайте їх характеристику. 3. Назвіть основні передумови до виникнення управління доходами в гостинності. 4. В чому полягає сутність економічних засад та припущень, на яких базується управління доходами ресторанного бізнесу? 5. З яких етапів складається процес управління доходами на підприємствах гостинності? Дайте їх коротку характеристику. 6. Яким параметрам повинні відповідати цілі управління доходами на підприємствах гостинності? Наведіть приклади таких цілей. 7. Поясніть різницю між тарифом та ціною у гостинності? Наведіть конкретні приклади. 8. В чому виявляється специфіка ціноутворення в ресторанному бізнесі? 9. В чому полягають особливості різних видів тарифів в гостинності та в чому особливості їх застосування? 	8	18
4.	<p>Вид : позааудиторна</p> <p>Зміст: Поглиблене вивчення матеріалу за темою: «Управління якістю продукції, послуг та методи досліджень в ресторанному господарстві»</p> <p>Вивчити самостійно та підготувати короткі доповіді за наступними питаннями:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Які чинники впливають на формування якості на стадії проектування продукції (послуги), в процесі виготовлення? 2. У чому переваги диференціального методу оцінки рівня якості? 3. У чому переваги комплексного методу оцінки рівня якості? 4. Викладіть основні принципи кваліметрії. 5. У чому полягає сучасний підхід до управління якістю? 6. На яких принципах базуються міжнародні 	8	18

	<p>стандарти серії 9000?</p> <p>7. Назвіть найбільш поширені статистичні методи оцінки якості виробничого процесу.</p> <p>8. Яка документація необхідна для функціонування системи управління якістю?</p> <p>9. Які основні процеси системи управління якістю виконуються на стадії виробництва продукції?</p> <p>10. Які основні процеси системи управління якістю виконуються на стадії контролю?</p>											
5.	<p>Вид : позааудиторна</p> <p>Зміст: Поглиблене вивчення матеріалу за темою: «Управління конкурентоспроможністю підприємств ресторанного бізнесу»</p> <p>Вивчити самостійно та заповнити таблицю:</p> <p>Для складання меню використовуємо асортиментний мінімум. Меню повинно враховувати сезонність (зимово-весняний, весняно-літній, літньоосінній, осінньо-зимовий період), національні смаки, віковий склад тощо. Під час складання меню слід враховувати приблизний мінімум для даного підприємства, порядок написання страв у меню, кількість відвідувачів за день, наявність обладнання, кваліфікацію кухарів. Важливо враховувати відсоткове співвідношення асортименту страв у кожній групі для різних типів закладів. Меню складають у вигляді табл. 1. В меню входять всі страви та вироби – як ті, що виробляють на підприємстві, так і покупні товари (алкогольні та безалкогольні напої, кондитерські та хлібобулочні вироби.).</p> <p>Таблиця 1. Меню (тип і назва закладу.....)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>№ рецептури Назва страви (виробу) Вихід, г</th> <th>№ рецептури Назва страви (виробу) Вихід, г</th> <th>№ рецепту Назва стра (виробу) В</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	№ рецептури Назва страви (виробу) Вихід, г	№ рецептури Назва страви (виробу) Вихід, г	№ рецепту Назва стра (виробу) В							12	18
№ рецептури Назва страви (виробу) Вихід, г	№ рецептури Назва страви (виробу) Вихід, г	№ рецепту Назва стра (виробу) В										
6.	<p>Вид : позааудиторна</p> <p>Зміст: Поглиблене вивчення матеріалу за темою: «Перспективи розвитку та сучасні тренди ресторанного бізнесу»</p> <p>Завдання 1. Скласти ступеневий графік виходу на роботу для працівників кафе (кафе на вибір студента) на 100 місць, яке працює з 10.00 до 20.00, обідня перерва з 16.00 до 17.00. Кількість працівників – 9, в тому числі: VI р. – 1 чол., V р. – 3 чол., IV р. – 3 чол., III р. – 2 чол. 3 15 числа кухар V розряду йде у відпустку.</p> <p>Завдання 2.Скласти комбінований графік виходу на роботу працівників ресторану</p>	8	16									

	<p>(ресторан на вибір студента). Торговельний зал працює з 11.00 до 24.00, обідня перерва з 16.00 до 18.00. На виробництві працює 9 кухарів, в тому числі: VI р. – 1 чол., V р. – 4 чол., IV р. – 3 чол., III р. – 1 чол. З 15 числа кухар IV розряду йде у відпустку.</p> <p>Завдання 3. Скласти графік виходу на роботу для працівників шкільної їдальні, яка працює з 8.00 до 17.00, година «пік» - з 11.00 до 13.00. Кількість працівників – 9, в тому числі: 1 – кухар-бригадир V розряду, 1 – кухар-касир IV розряду, майстер виробничого навчання та 6 студентів – кухарі III розряду. У вихідні дні їдальня не працює.</p>		
	Разом	56	106

6. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Під час вивчення дисципліни «Організація ресторанного бізнесу» застосовуються наступні методи навчання:

1. Організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності:

- ✓ словесні: бесіда, лекція;
- ✓ наочні: ілюстрація, демонстрація;
- ✓ практичні: завдання, навчальні задачі, реферати, доповіді тощо.

2. Стимулювання й мотивації навчально-пізнавальної діяльності:

✓ формування інтересу до навчання: пізнавальні кейси, навчальні «екскурсії», методи емоційного/ «оціночного» стимулювання тощо;

✓ формування почуття обов'язку і відповідальності: методи навчальних заохочень, досягнень, навчальних вимог;

✓ організації і здійснення навчальних дій і операцій: перцептивні, словесні, наочні, аудіовізуальні, практичні;

✓ логічні: індуктивні, аналогії;

✓ гностичні: проблемно-пошуковий, репродуктивний (інструктаж, ілюстрація, пояснення, практичне тренування);

✓ самоврядування навчальними діями: самостійна робота.

3. Контролю (самоконтролю, взаємоконтролю), корекції (самокорекції, взаємокорекції) за ефективністю навчально-пізнавальної діяльності: творчі, проблемно-пошукові.

4. Бінарні, інтегровані (універсальні):

✓ навчальна робота під керівництвом викладача (семінарські заняття): кейси, самостійні письмові роботи, ситуативні задачі тощо;

✓ самостійна робота здобувачів поза контролем викладача

✓ самостійна робота вдома/на семінарських заняттях, котра сприяє виробленню навичок самостійної пізнавальної діяльності.

7. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Система оцінювання знань, вмінь та навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять. Перевірка та оцінювання знань студентів може проводитися у наступних формах:

- оцінювання роботи студентів під час практичних занять;
- проведення проміжного контролю;
- проведення підсумкового контролю.

Загальна оцінка з дисципліни визначається як сукупність балів, що студент отримує за змістовні модулі та модульний контроль. Проміжний контроль знань студентів здійснюється шляхом проведення тестування з основних навчальних елементів змістовних тем. Сума балів, які студент денної форми навчання може набрати, дорівнює 60.

Підсумковий контроль здійснюється у формі екзамену. До екзамену допускаються студенти, які мають достатню кількість балів з поточного контролю та написання і захисту індивідуальної роботи. Загальна кількість балів за успішне виконання екзаменаційних завдань становить 40. Час виконання – до 80 хвилин. Підсумковий контроль 40 балів, в т. ч: 2 теоретичних питання – 30 б (2x15); визначення понять з дисципліни (відкриті тести) – 10 б (2x5)

Структура та складові підсумкової оцінки з дисципліни

Поточний контроль та оцінювання самостійної роботи – 60 балів.

З них:

- виконання завдань на практичних заняттях – 33 балів;
- проміжний тестовий контроль – 27 балів.

Поточний контроль проводиться на кожному семінарському занятті та за результатами виконання завдань самостійної роботи. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів вищої освіти із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на семінарських заняттях.

Критерії оцінювання знань студентів на семінарських заняттях

Усний виступ, виконання письмового завдання	Критерії оцінювання
6-7	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу.
4-5	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки
2-3	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки.
1	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань

Проміжний тестовий контроль проводиться у формі тесту, за кожен тест – 1 бал.

Підсумковий семестровий контроль

Підсумковий семестровий контроль – це підсумкове оцінювання результатів навчання здобувача вищої освіти за семестр, що здійснюється в університеті у формі заліку та екзамену. На підсумковий семестровий контроль виносяться питання, що передбачають перевірку розуміння здобувачами вищої освіти програмного матеріалу дисципліни в цілому та рівня сформованості відповідних компетентностей після опанування курсу.

Підсумковий контроль 40 балів, в т. ч: 2 теоретичних питання – 30 б (2x15):

13-15 балів отримують студенти, які повно та ґрунтовно розкрили теоретичне питання, використавши при цьому не лише обов'язкову, а й додаткову літературу;

10-12 балів отримують студенти, які в цілому розкрили теоретичне питання, однак не повно і допустивши деякі неточності. При цьому не використав на достатньому рівні обов'язкову літературу;

7-9 балів отримують студенти, які правильно визначили сутність питання, але розкрили його не повністю, допустивши деякі незначні помилки;

5-6 балів отримують студенти, які правильно визначили сутність питання, розкривши його лише частково і допустивши при цьому окремі помилки, котрі не впливають на загальне розуміння питання;

3-4 балів отримують студенти, які правильно визначили сутність питання, недостатньо або поверхово розкривши більшість його окремих положень і допустивши при цьому окремі помилки, які частково вплинули на загальне розуміння проблеми;

0-2 балів отримують студенти, які частково та поверхово розкрили лише окремі положення питання і допустили при цьому певні суттєві помилки, котрі значно вплинули на загальне розуміння питання.

Визначення понять з дисципліни (відкриті тести). За кожну правильну відповідь студент отримує 2 бали. Максимально можна отримати 10 балів. Питання до екзамену додаються.

Бали за відповіді на теоретичні питання викладач виставляє після усної співбесіди. За підсумками поточного і підсумкового контролю студент може набрати від 0 до 100 балів включно. Мінімальна кількість балів, які повинен набрати студент для одержання екзамену, становить 50 балів. Бали за відповіді на теоретичні питання викладач виставляє на оголошенні екзаменаційних оцінок після усної співбесіди.

Національна шкала ґрунтується на рейтингу здобувачів вищої освіти у складі потоку/курсу:

– здобувачам вищої освіти, які повністю оволоділи програмою навчальної дисципліни на творчому рівні, можуть дати відповіді на всі питання курсу, опанували рекомендовану літературу, виставляють оцінку відмінно. При цьому оцінку – 100 балів, як виняток, можуть отримати тільки здобувачі вищої освіти, які, крім відмінних знань за програмою дисципліни, виявили активність в науково-дослідній роботі за тематикою курсу, стали призерами студентських олімпіад, виступали на конференціях тощо;

– здобувачам вищої освіти, які оволоділи програмою навчальної дисципліни на творчому рівні, проте у відповідях допустили неточності, ставлять оцінку добре;

– здобувачам вищої освіти, які показали задовільні результати оволодіння навчальною програмою дисципліни на репродуктивному рівні й при відповідях допускають помилки, ставлять оцінку задовільно;

– здобувачі вищої освіти, які за результатами вивчення дисципліни отримали незадовільні оцінки, повинні додатково виконати індивідуальні завдання для підвищення рівня своїх знань і повторно перескласти підсумковий контроль.

8. СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ

Поточний контроль та самостійна робота						Разом	Екзамен	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	Поточний контроль		
7	7	7	7	7	7	18	60	40
60 (мінімум - 31 з урахуванням всіх видів робіт)								100 (мінімум - 50)

T1, T2 ... T12 – теми розділів.

ПК- проміжний тестовий контроль

9. ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка за національною шкалою
90 – 100	відмінно
70-89	добре
50-69	задовільно
1-49	незадовільно

10. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ З ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ»

1. Дайте визначення поняття «підприємство та «заклад ресторанного обслуговування» і визначте, які послуги вони охоплюють.
2. Які основні принципи класифікації підприємств ресторанної галузі?
3. Проаналізуйте характеристику ресторану та його варіанту – ресторану-бару.
4. У чому полягають особливості кафе та кафетерію?
5. Розкрийте специфіку діяльності бару як окремої структури закладу.
6. Визначте функціональні риси їдальні, буфету та підприємства швидкого харчування.
7. У чому полягає відмінність між фабрикою-заготівельною та фабрикою-кухнею?
8. Які матеріально-технічні умови необхідні для ефективного обслуговування гостей у сфері ресторанного сервісу?
9. Охарактеризуйте призначення і вимоги до приміщень, призначених для приймання відвідувачів (зали, вестибюлі, допоміжні приміщення).
10. Що таке меню в ресторанній справі, як воно формується та які його типи існують?
11. Окресліть особливості технологічного процесу в м'ясному цеху.
12. Які функції виконує птахогольовий цех у закладі харчування?

13. Проаналізуйте особливості організації праці в рибному цеху.
14. Які особливості має м'ясо-рибний цех?
15. У чому полягає специфіка доробки напівфабрикатів на підприємстві харчування?
16. Як організовано гарячий цех, його задачі та функціонування?
17. Опишіть специфіку роботи холодного цеху.
18. Якими є основи функціонування кулінарного цеху?
19. Проаналізуйте організацію праці в цеху борошняної продукції.
20. Якими є принципи виготовлення кондитерських виробів у закладах ресторанного типу?
21. Які формати самообслуговування використовуються в сучасних підприємствах громадського харчування?
22. Охарактеризуйте специфіку обслуговування гостей офіціантами.
23. У чому особливість надання послуг, що споживаються поза межами підприємства харчування?
24. Які етапи підготовки передбачає проведення бенкету?
25. Опишіть характерні риси бенкету у форматі фуршету.
26. У чому полягає специфіка організації бенкету-коктейлю?
27. Які риси має бенкет за типом «шведського столу»?
28. Яким чином здійснюється повне обслуговування за столом під час бенкету?
29. У чому полягає часткове обслуговування за столом у бенкетному форматі?
30. Дайте опис бенкету-чаю як окремого формату події.
31. Які прийоми харчування відповідають протокольним нормам?
32. Як формується меню для проведення бенкету-прийому?
33. Визначте основні принципи обслуговування учасників бенкетів-приймів.
34. Які споживчі категорії є основними у кейтеринговому обслуговуванні?

35. Систематизуйте кейтерингові послуги за видами.
36. Охарактеризуйте типологію заходів і меню у сфері кейтерингу.
37. Які є нюанси проведення заходів з нагоди презентацій і святкувань у ресторанній сфері?
38. Який порядок приймання замовлень у ресторанах?
39. Які правила подачі страв застосовуються в класичному ресторанному обслуговуванні?
40. Визначте відмінні риси ресторанного сервісу у барах.
41. Якими є підходи до організації сервісу у кав'ярні?
42. Проаналізуйте асортимент посуду для кавових напоїв та подачі кави.
43. Які види кавових напоїв найбільш поширені у закладах ресторанного типу?
44. Визначте особливості сніданків та обідів, що надаються у готелях.
45. Як відбувається реалізація формату «шведський стіл» у готельному ресторані?
46. Опишіть процедуру обслуговування клієнтів у номерах готелю.
47. Охарактеризуйте функціонування міні-бару в номері.
48. У чому особливості харчування в умовах фітнес-центрів?
49. Опишіть специфіку забезпечення харчуванням учасників спортивних турнірів.
50. Які рішення застосовуються для обслуговування глядачів на спортивних подіях?
51. Охарактеризуйте правила обслуговування туристичних груп у сфері харчування.
52. Які є особливості організації харчування на залізничному транспорті?
53. У чому полягає специфіка сервісу на борту літаків?
54. Опишіть особливості харчового обслуговування під час автобусних подорожей.

55. Визначте характер харчування та обслуговування на водному транспорті.

56. У чому полягає концепція клієнтоцентризму у сучасному ресторанному бізнесі та як вона реалізується в сервісному процесі?

57. Назвіть ключові складові бренд-стратегії ресторанного закладу та поясніть їхню роль у формуванні конкурентної переваги.

58. Поясніть поняття «гостьовий досвід» (guest experience) та способи його вимірювання у практиці ресторанного обслуговування.

59. Яким чином цифрові технології трансформують процес бронювання та обслуговування в ресторані?

60. Поясніть переваги використання self-ordering систем у закладах швидкого харчування.

61. У чому полягає сутність функції хостес та її значення для сервісної політики ресторану?

62. Які основні вимоги до організації роботи зворотного зв'язку зі споживачами в ресторані?

63. Розкрийте особливості організації барного простору у форматі “cocktail lounge”.

64. У чому полягає специфіка сезонного меню та як воно впливає на маркетинг ресторану?

65. Поясніть, як реалізується концепція zero waste у ресторанному обслуговуванні.

66. Що таке dark kitchen і які її переваги в контексті сучасного гастрономічного ринку?

67. Поясніть механізм формування програм лояльності для постійних гостей ресторану.

68. Назвіть ключові компетенції менеджера залу та проаналізуйте його вплив на якість обслуговування.

69. Яким чином застосовуються QR-меню в ресторанах і які переваги вони мають для операційної ефективності?

70. Охарактеризуйте функціональні обов'язки сомельє у ресторані преміум-сегменту.

71. Поясніть, як впливає дизайн інтер'єру на споживчі очікування та поведінку гостей.

72. Розкрийте основні чинники успішного запуску авторського ресторану на конкурентному ринку.

73. Яким чином сервірування столу впливає на сприйняття цінності страви?

74. Назвіть основні ризики порушення стандартів гігієни в обслуговуванні та способи їх попередження.

75. Поясніть принципи food pairing та їхнє значення для створення оригінальних меню.

11. ЗРАЗОК ТЕСТОВИХ ПИТАНЬ

Оберіть з наведеного ключову особливість ресторанного бізнесу:

- A. Стабільність попиту протягом року
- B. Незалежність послуг від персоналу
- C. Складність накопичення послуг
- D. Відсутність потреби у сервісі

Оберіть підхід до управління ресторанним бізнесом, який передбачає гнучкість і адаптацію до змін зовнішнього середовища:

- A. Функціональний підхід
- B. Ситуаційний підхід
- C. Нормативний підхід
- D. Інноваційний підхід

Оберіть тренд, який найбільш актуальний для розвитку ресторанного бізнесу у 2025 році в Україні:

- A. Зменшення кількості закладів
- B. Використання Big Data для аналізу споживчих уподобань
- C. Збільшення площі ресторанів
- D. Повна відмова від цифрових технологій

Який із наведених підходів, орієнтований на реалізацію функцій планування, організації, мотивації та контролю?

- A. Менеджерський підхід
- B. Функціональний підхід
- C. Цільовий підхід
- D. Комплексний підхід

Зазначте, що саме з наведеного є пріоритетним напрямом на макрорівні управління ресторанною сферою:

- A. Запровадження єдиного рецепта національної страви
- B. Розвиток Big Data
- C. Розробка прозорих нормативно-правових умов
- D. Розширення кухонного персоналу

12. ПОЛІТИКА ЩОДО АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Політика академічної доброчесності становить фундамент освітнього процесу в рамках навчальної дисципліни «*Організація ресторанного бізнесу*» та передбачає дотримання високих стандартів чесності, відповідальності й прозорості у всіх формах освітньої діяльності. Здобувачі повинні розуміти значущість етичних принципів у навчанні, зокрема:

✓ самостійне виконання всіх навчальних і контрольних завдань, індивідуальних проєктів і досліджень;

- ✓ самостійне формулювання власних висновків, концептуальних положень і пропозицій у межах навчальної або науково-дослідної діяльності;
- ✓ коректне посилання на використані джерела та авторські матеріали;
- ✓ усвідомлення персональної відповідальності за порушення освітніх норм.

Категорично забороняється:

- ✓ використання чужих ідей, текстів або результатів без належного посилання на першоджерело;
- ✓ внесення неправдивих або недостовірних відомостей щодо результатів власної освітньої діяльності, виконаних робіт чи досягнень інших здобувачів освіти;
- ✓ виконання індивідуальних завдань у співпраці з іншими особами без попереднього погодження з викладачем;
- ✓ використання заборонених джерел інформації, допоміжних засобів чи сторонньої технічної підтримки під час виконання контрольних, модульних або підсумкових завдань без дозволу викладача.

Здобувачі курсу зобов'язані:

- ✓ уважно ознайомитися з університетською політикою академічної доброчесності й неухильно дотримуватись її вимог;
- ✓ негайно інформувати викладача про випадки неетичної поведінки в освітньому середовищі;
- ✓ демонструвати доброчесність при виконанні кожного виду навчальної діяльності.

За порушення встановлених норм можуть бути застосовані наступні санкції:

- ✓ усне чи письмове зауваження про порушення;
- ✓ виставлення оцінки «0» за роботу, яка містить ознаки академічної недоброчесності;
- ✓ відрахування з університету за повторні чи суттєві порушення принципів академічної доброчесності.

У процесі навчання здобувачам надається підтримка у вигляді:

- ✓ консультацій щодо написання академічних текстів, дотримання стандартів цитування;
- ✓ роз'яснень з питань етичної поведінки у навчанні;
- ✓ допомоги у вирішенні суперечливих ситуацій, пов'язаних з академічними цінностями.

Дотримання принципів академічної доброчесності – це спільна місія здобувачів, викладачів та всіх учасників освітнього процесу, що формує довіру до результатів навчання та якість освіти в цілому.

13. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. 3-тє видання Київ: Інкос, 2020. 280 с.
2. Гузар У. Є., Левчук, А. В. Аналіз діяльності закладів ресторанного бізнесу в Україні під час війни. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2023, № 9. <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-9-12-01>
3. Кирніс Н. Особливості формування іміджу ресторанів за спеціальними замовленнями (Catering). Ресторанний і готельний конс
4. Мітяєва Т., Горішевський П. Війна та готельно-ресторанна сфера: виклики та адаптація. *Економіка та суспільство*, 2024, № (62). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-62-146>
5. Моргулець О. Б., Нищенко О. В. Готельно-ресторанний бізнес України у довоєнний, воєнний та післявоєнний період. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2023. № 8. С. 88–96.
6. Моргулець О. Б., Вофсі П. В. Проблеми розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *In The XXXIV International Scientific and Practical Conference «Current and youth ways of solving the problems of world science»*. European Conference. 2023. С. 115–118.

7. Ніколайчук О.А., Приймак Н.С., Сімакова О.А., Слащева А.В., Горяйнова Ю.А., Коренець Ю.М., Боднарук О.А., Пусікова О.А., Клевцов Є.Г. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. [Електронний ресурс] / ред. Ніколайчук О.А. Кривий Ріг : Вид.ДонНУЕТ, 2022. – 250с. URL: ISBN978-966-385-379-6
8. Никифоров Р. П. Стан і особливості розвитку ресторанного бізнесу у світі. *Бізнес Інформ.* 2020. №12. С. 202–208. <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-12-202-208>
9. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.
10. Соколенко А. С., Баландіна І. С. Організація ресторанного господарства : конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 242 – Туризм. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 120 с.
11. Юринець З. В., Байда Б. Ф., Бірюкова Ю. А. Управління стратегічним бізнес-потенціалом підприємств готельно-ресторанного господарства. *Економіка та суспільство.* 2023. № 58. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-58-97>
12. Abhari S., Jalali A., Jaafar, M. Determinants influencing customers' acceptance of smart restaurants in Penang, Malaysia. *Arab Gulf Journal of Scientific Research.* 2022. № 40 (3), P. 264-279. DOI: <https://doi.org/10.1108/AGJSR-06-2022-0081>
13. Alt R. Digital transformation in the restaurant industry: Current developments and implications. *Journal of Smart Tourism.* 2021. № 1(1). P. 69-74.
14. Baba N., Hanafiah M.H., Mohd Shahril, A., Zulkifly, M. I. Investigating customer acceptance, usage, trust, and perceived safety risk of self-ordering kiosk technology in Malaysian quick-service restaurants during COVID-19 pandemic. *Journal of Hospitality and Tourism Technology.* 2023. № 14 (3). P. 309-329. DOI: <https://doi.org/10.1108/JHTT-08-2021-0226>

15. Rosnan A.N., Che Ahmat, N.H., Norfezah, M.N. An Overview of the Application of Restaurant Management Systems in the Foodservice Industry. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*. 2023. № 15(2). P. 191-204.

Допоміжна література

1. Бовш Л., Босовська М., Расулова А. Стратегії диджитал-маркетингу в ресторанному бізнесі. *Вісник КНТЕУ*. 2022. № 5. С. 74–92.

2. Валінкевич Н., Тищенко С. Забезпечення безпеки та страхування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1520/1462>

3. Гненний О. М., Чаркіна Т. Ю., Полішко Т. В., Гребенюк Г. М., Пікуліна О. В. Інструментарій антикризового управління туристичного та готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та держава*. 2021. № 4. С. 18–22. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2021.4.18>

4. Даниленко-Кульчицька В. А. Вплив війни на готельно-ресторанний бізнес України. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2022. № 6. С. 19–23.

5. Кучечук Л.В. Тенденції розвитку ресторанного господарства України під час війни // Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Війна та туризм» м. Київ 11 листопада 2022 р., С. 37-39.

6. Кучечук Л.В. Види та особливості ефективної Інтернет-реклами закладів ресторанного бізнесу. Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації : тези доповідей VIII Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., Київ, 8-9 квіт., 2021 р. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2021. С. 50-54.

7. Кучечук Л.В., Подлепіна П.О. Аналіз сучасного стану ресторанного господарства України та перспективи його розвитку в умовах пандемії Covid-19 *Бізнес-інформ*, 2021, №9, С. 139-145.

8. Павлюченко О.С., Гавриш О.В., Шаран Л.О. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства: навчальний посібник: К. : НУХТ, 2017. 227 с.

9. Подлепіна П.О., Кучечук Л.В. Напрями вдосконалення та підвищення якості обслуговування на підприємствах готельно-ресторанної сфери: Матеріали ІХ Міжнародної науково-практичної конференції «Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації» м. Київ 14-15 квітня 2022 р. С. 225-228.

10. Процак К., Передрій, М. Ресторанний бізнес в умовах кризи: проблеми та напрямки розвитку. *Економіка та суспільство*, 2022, № (44). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-44-49>

11. Трансформація готельно-ресторанного бізнесу регіону в умовах євроінтеграції : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, м. Чернівці, 11 травня 2023 р. Чернівці: Технодрук, 2023. 266 с.

12. Bin Li, YunYing Zhong, Tingting Zhang, and Nan Hua Transcending the COVID-19 crisis: Business resilience and innovation of the restaurant industry in China. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 2021 Dec; 49. P. 44–53. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.08.024>.

13. Gordon S., Parikh, A. Supporting employee well-being: The case of independent restaurants. *Journal of Foodservice Business Research*. 2020. №24(2), P. 215–234. URL : <https://doi.org/10.1080/15378020.2020.184295>

14. Kim, M. J., Lee, S., & Park, J. The impact of artificial intelligence on customer experience and operational efficiency in the restaurant industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 2024. № 49 (2). DOI:[10.1177/10963480241229235](https://doi.org/10.1177/10963480241229235)

15. Silva, P., Fernandes, T., & Correia, R. The role of social media marketing in building restaurant brand loyalty and customer engagement. *Journal of Foodservice Business Research*. 2023. № 19(4). P. 173-186. DOI:[10.21511/im.19\(4\).2023.14](https://doi.org/10.21511/im.19(4).2023.14)

Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, інше методичне забезпечення

1. <https://www.tourism.gov.ua/> - офіційний сайт Державного агентства розвитку туризму України
2. <http://www.wttc.org/> - сайт Всесвітньої ради з туризму та подорожей (WTTC)
3. <http://www.ukrstat.gov.ua/> - офіційний сайт Держкомстату України
4. <https://www.rada.gov.ua/> - офіційний сайт Верховної Ради України
5. <http://ukurier.gov.ua/uk/> - офіційний сайт Урядового кур'єру
6. <https://www.kmu.gov.ua/> - офіційний сайт Урядового порталу
7. <http://turystam.in.ua/> - Україна туристична
8. <https://nto.ua/> - офіційний сайт Національної туристичної організації України
9. <https://visitukraine.today/uk> - сервісний портал про Україну 24/7

Електронне навчальне видання комбінованого використання
Можна використовувати в локальному та мережному режимі

Панова Ірина Олексіївна

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Методичні рекомендації
до практичних та семінарських занять, самостійної роботи та виконання
індивідуальних завдань для здобувачів вищої освіти першого
(бакалаврського) рівня освітньої програми «Туристичний бізнес»

В авторській редакції

Підписано до розміщення 25.06.2025. Гарнітура Times New Roman.
Ум. друк. арк. 2,77. Обсяг 0,885 Мб. Зам. № 232/25.

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна,
61022, м. Харків, майдан Свободи, 4.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3367 від 13.01.2009
Видавництво ХНУ імені В. Н. Каразіна