

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

**СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

*Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT)*

**Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Рішення вченої ради  
04.05.2026  
протокол № 04, п. 4

**ВВЕДЕНО В ДІЮ**  
Наказ від 04.05.2026 № 107

***ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА /  
RESTAURANT BUSINESS MANAGEMENT***

**РОБОЧА ПРОГРАМА**

|                      |                                |                                 |
|----------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| Ступінь вищої освіти | «бакалавр» /                   | «bachelor»                      |
| Галузь знань         | 18 Виробництво та технології / | 18 Manufacturing and Technology |
| Спеціальність        | 181 Харчові технології /       | 181 Food technologies           |
| Освітня програма     | Харчові технології /           | Food technologies               |

**Розробник:** Постова Валентина, кандидат економічних наук, доцент.

**Гарант освітньої програми «Харчові технології»** – Фіалковська Лариса, кандидат технічних наук, доцент.

Обговорено та схвалено:

на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи від 02.04.2026 р., пр. № 05;

на засіданні вченої ради факультету торгівлі, маркетингу та сфери обслуговування від 24.04.2026 р., пр. № 04.

**Рецензенти:** Мазуркевич Ірина, кандидат економічних наук, доцент.  
Завальнюк Віктор, директор кафе-бару «Над річкою».

Редактор: Фатеева Т.  
Комп'ютерна верстка: Шуляк Н.

Підп. до друку 07.05.2026 р. Формат 60x84/16. Папір офсетний  
Друк ксероксний. Ум. друк. арк. 2,09.  
Обл.-вид. арк. 1,87. Тираж 2. Зам. № 199.

---

Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ  
21000, м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе, 25

## I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.

**Мета вивчення освітнього компонента.** В умовах євроінтеграційних процесів, розвитку вітчизняної економіки та прагнення України відповідати міжнародним стандартам якості життя значно посилився інтерес до розбудови сучасної індустрії гостинності та впровадження інновацій у сфері харчування. Потужною складовою забезпечення населення якісними послугами та формування позитивного іміджу країни є високотехнологічна сфера ресторанного бізнесу, в якій акумулюються новітні харчові технології, передові концепції сервісу та світові гастрономічні тренди. Набуваючи вагомого соціально-економічного значення, вона сприяє задоволенню потреб суспільства у безпечному харчуванні, формуванню високої культури споживання та впровадженню принципів сталого розвитку в галузі.

Професійний підхід до організації ресторанного бізнесу, який базується на глибокому розумінні технологічних процесів, раціональному плануванні виробництва та забезпеченні суворого санітарно-гігієнічного контролю, є одним із важливих показників розвитку сфери обслуговування. Технологічно досконале та ефективно організоване підприємство харчування – це основа конкурентоспроможності галузі. Відтак, вивчення принципів організації ресторанного господарства здобувачами вищої освіти спеціальності «Харчові технології» набуває не лише пізнавального, але й очевидного практичного значення, виконує професійно-орієнтаційну функцію, є запорукою формування висококваліфікованої, свідомої особистості, здатної ефективно управляти складними виробничо-торговельними процесами.

Таким чином, метою освітнього компонента «Організація ресторанного господарства» є оволодіння здобувачами вищої освіти спеціальності «Харчові технології» комплексом сучасних знань та практичних навичок щодо принципів і методів раціональної організації виробничо-торговельного процесу в закладах різних типів, розширення обізнаності з інноваційними технологіями обслуговування та формування на цій основі всебічно підготовленого, конкурентоспроможного фахівця, здатного забезпечувати найвищі стандарти якості та безпечності в індустрії харчування.

Результатом вивчення освітнього компонента «Організація ресторанного господарства» для освітньої програми «Харчові технології» є формування комплексу компетентностей:

**- інтегральна компетентність:**

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми технічного і технологічного характеру, що характеризуються комплексністю та невизначеністю умов у виробничих умовах підприємств харчової промисловості та ресторанного господарства та у процесі навчання, що передбачає застосування теоретичних основ та методів харчових технологій.

**- загальні компетентності:**

К 7. Здатність працювати в команді.

К 8. Здатність працювати автономно.

К 14<sup>1</sup>. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності.

К 15. Здатність впроваджувати у виробництво технології харчових продуктів на основі розуміння сутності перетворень основних компонентів продовольчої сировини впродовж технологічного процесу.

К 16. Здатність управляти технологічними процесами з використанням технічного, інформаційного та програмного забезпечення.

К 20. Здатність укладати ділову документацію та проводити технологічні та економічні розрахунки.

К 23. Здатність проектувати нові або модернізувати діючі виробництва (виробничі ділянки).

К 25. Здатність розробляти та впроваджувати ефективні методи організації праці, нести відповідальність за професійний розвиток окремих осіб та/або груп осіб.

**Програмні результати навчання** здобувачів з навчального освітнього компонента є наступними:

ПР 5. Знати наукові основи технологічних процесів харчових виробництв та закономірності фізико-хімічних, біохімічних і мікробіологічних перетворень основних компонентів продовольчої сировини під час технологічного перероблення.

ПР 7. Організувати, контролювати та управляти технологічними процесами переробки продовольчої сировини у харчові продукти, у тому числі із застосуванням технічних засобів автоматизації і систем керування.

ПР 19. Підвищувати ефективність роботи шляхом поєднання самостійної та командної роботи.

ПР 20. Вміти укладати ділову документацію державною мовою.

ПР 23. Мати навички з організації роботи окремих виробничих підрозділів підприємства та координування їх діяльності.

ПР 24. Здійснювати технологічні, технічні, економічні розрахунки в рамках розроблення та виведення харчових продуктів на споживчий ринок, вести облік витрат матеріальних ресурсів.

**Міждисциплінарні зв'язки:** передумовою вивчення освітнього компонента «Організація ресторанного господарства» є наявність у здобувачів базових знань з технології ресторанної продукції, гігієни та санітарії, економічної теорії та обладнання харчових виробництв.

Освітній компонент розрахований на 180 годин / 6 кредитів та є нормативним.

**Критерії оцінювання результатів навчання.**

Перевірка та оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів з освітнього компонента «Організація ресторанного господарства» забезпечується здійсненням поточного та підсумкового контролю.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять та передбачає оцінювання рівня теоретичної підготовки здобувачів до заняття, якість виконання відповідних завдань. Здійснення поточного контролю знань

здобувачів включає опитування (усне та/або письмове), комп'ютерне тестування, підготовку презентацій та виступ із ними. За роботу на навчальних заняттях здобувачі можуть отримати 84 бали (14 занять \* 6 балів = 84 бали).

За виконання позааудиторної самостійної роботи (проходження курсів на платформі Prometheus або на інших онлайн платформах за тематикою освітнього компонента, виконання наукового дослідження за обраною темою, участь у наукових заходах) здобувачі можуть отримати 16 балів.

Максимальна сума балів за поточну навчальну роботу, таким чином, складає 100 балів.

| Рівні компетентності           | За шкалою ДТЕУ | Критерії оцінювання                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                              | 2              | 3                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Високий (дослідницький)        | 90-100         | Має обґрунтовані та всебічні знання з освітнього компонента, вміє узагальнювати та систематизувати набуті знання; самостійно знаходить джерела інформації та працює з ними; проводить власні дослідження, може використовувати набуті знання та вміння при розв'язанні задач. |
| Достатній (частково-пошуковий) | 82-89          | Володіє навчальним матеріалом, вміє зіставляти та узагальнювати, виявляє творчий інтерес до предмету, виконує завдання з повним поясненням та обґрунтуванням, але допускає незначні помилки; може усвідомити нові для нього факти, ідеї.                                      |
|                                | 75-81          | Володіє визначеним програмою навчальним матеріалом; розв'язує завдання, передбачені програмою, з частковим поясненням.                                                                                                                                                        |
| Елементарний (репродуктивний)  | 69-74          | Володіє навчальним матеріалом на репродуктивному рівні; може самостійно розв'язати та пояснити розв'язання завдання.                                                                                                                                                          |
|                                | 60-68          | Ознайомлений з навчальним матеріалом, відтворює його на репродуктивному рівні; виконує елементарні завдання за зразком або відомим алгоритмом.                                                                                                                                |
| Низький (фрагментарний)        | 35-59          | Ознайомлений та відтворює навчальний матеріал на рівні окремих фактів та фрагментів матеріалу; під керівництвом викладача виконує елементарні завдання.                                                                                                                       |
|                                | 1-34           | Ознайомлений з навчальним матеріалом на рівні розпізнавання та відтворення окремих фактів.                                                                                                                                                                                    |

Для очної (денна, вечірня) форми навчання поточна робота оцінюється в 100 балів, підсумковий контроль (екзамен) оцінюється в 100 балів.

До екзамену допускаються всі здобувачі вищої освіти, які набрали за результатами поточної роботи протягом семестру 60 балів.

Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компонента для здобувачів очної форми навчання визначається як середньоарифметична сума балів поточної роботи та екзамену.

Кращим здобувачам, які повністю виконали програму з освітнього компонента, виявили активність в науково-дослідній роботі за відповідною тематикою, стали призерами студентських олімпіад, виступали на конференціях та за результатами поточної роботи набрали 90 і більше балів, науково-педагогічний працівник має право виставити результат екзамену без опитування (при усному екзамені) чи виконання екзаменаційного завдання (при письмовому екзамені).

Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компонента для здобувачів заочної форми навчання оцінюється в 100 балів, відповідно до Положення про організацію освітнього процесу від 17.06.2024 № 08 (зі змінами від 25.11.2025, протокол № 12).

Згідно з цим же Положенням здобувач вищої освіти, який не погоджується з оцінкою, отриманою під час підсумкового контролю, має право в день оголошення результатів звернутися із заявою на ім'я директора з проханням апеляційного перегляду оцінки.

### Обсяг освітнього компонента в кредитах та його розподіл

| Тематичний план та оцінювання результатів навчання                                                   |                 |        |    |     |                  |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------|----|-----|------------------|---------------|
| Теми                                                                                                 | Кількість годин |        |    |     | Форми контролю   | Бальна оцінка |
|                                                                                                      | всього          | з них  |    |     |                  |               |
|                                                                                                      |                 | лекції | ПЗ | СРС |                  |               |
| Тема 1. Теоретичні основи організації діяльності закладів ресторанного бізнесу                       | 11              | 2      | 2  | 7   | В, УД, РПЗ, Д/ПР | 6             |
| Тема 2. Організація постачання та управління ланцюгами поставок у закладах ресторанного господарства | 11              | 2      | 2  | 7   | В, КТ, РПЗ, Д/ПР | 6             |
| Тема 3. Організація складського господарства та управління матеріальними потоками                    | 11              | 2      | 2  | 7   | В, КТ, РПЗ, Д/ПР | 6             |
| Тема 4. Організація виробничих процесів у закладах ресторанного господарства                         | 22              | 4      | 4  | 14  | -                | 12            |
| 4.1. Організаційні основи виробничих процесів у закладах ресторанного господарства                   | 11              | 2      | 2  | 7   | В, КТ, РПЗ, Д/ПР | 6             |

|                                                                                                          |            |           |           |            |                         |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|-----------|------------|-------------------------|-----------|
| 4.2. Проєктування, інжиніринг та цифровізація меню                                                       | 11         | 2         | 2         | 7          | В, КТ, РПЗ, Д/ПР        | 6         |
| <b>Тема 5. Матеріально-технічне забезпечення сервісних процесів у закладах ресторанного господарства</b> | <b>22</b>  | <b>2</b>  | <b>2</b>  | <b>7</b>   | <b>В, КТ, РПЗ, Д/ПР</b> | <b>6</b>  |
| <b>Тема 6. Організація технологічного процесу обслуговування споживачів</b>                              | <b>11</b>  | <b>2</b>  | <b>2</b>  | <b>7</b>   | <b>В, КТ, РПЗ, Д/ПР</b> | <b>6</b>  |
| <b>Тема 7. Організація сервісних процесів у сучасних форматах ресторанного бізнесу</b>                   | <b>22</b>  | <b>4</b>  | <b>4</b>  | <b>14</b>  | -                       | <b>12</b> |
| 7.1. Сучасні концепції сервісу та клієнтського досвіду в ресторанах                                      | 11         | 2         | 2         | 7          | В, УД, РПЗ, Д/ПР        | 6         |
| 7.2. Особливості організації обслуговування в різних форматах закладів ресторанного бізнесу              | 11         | 2         | 2         | 7          | В, КТ, РПЗ, Д/ПР        | 6         |
| <b>Тема 8. Інноваційні та спеціальні форми ресторанного обслуговування</b>                               | <b>22</b>  | <b>4</b>  | <b>4</b>  | <b>14</b>  | -                       | <b>12</b> |
| 8.1. Інноваційні та цифрові технології обслуговування в ресторанному бізнесі                             | 11         | 2         | 2         | 7          | В, КТ, РПЗ, Д/ПР        | 6         |
| 8.2. Організація банкетного, кейтерингового та івент-обслуговування                                      | 11         | 2         | 2         | 7          | В, УД, РПЗ, Д/ПР        | 6         |
| <b>Тема 9. Організація обслуговування окремих категорій споживачів та off-premise сервісу</b>            | <b>22</b>  | <b>4</b>  | <b>4</b>  | <b>14</b>  | -                       | <b>12</b> |
| 9.1. Особливості організації харчування за місцем роботи, навчання та в соціальних установах             | 11         | 2         | 2         | 7          | В, КТ, РПЗ, Д/ПР        | 6         |
| 9.2. Організація доставки, мобільного та позазакладного обслуговування                                   | 11         | 2         | 2         | 7          | В, УД, РПЗ, Д/ПР        | 6         |
| <b>Тема 10. Управління персоналом та якістю сервісу у закладах ресторанного господарства</b>             | <b>11</b>  | <b>2</b>  | <b>2</b>  | <b>7</b>   | <b>В, КТ, РПЗ, Д/ПР</b> | <b>6</b>  |
| Індивідуальне завдання                                                                                   | 26         |           |           | 26         | ІЗ                      | 16        |
| <b>Разом</b>                                                                                             | <b>180</b> | <b>28</b> | <b>28</b> | <b>124</b> |                         |           |
| <b>Підсумковий контроль – екзамен</b>                                                                    |            |           |           |            |                         |           |

**Перелік умовних позначень форм контролю та оцінка їх у балах:**

В – відповідь на практичних заняттях – 1 бал.

УД – участь у дискусії – 1 бал.

РПЗ – розв’язання практичних завдань – 2 бали.

КТ – комп’ютерне тестування – 1 бал.

Д/ПР – доповідь/презентація – 2 бали.

ІЗ – індивідуальне завдання – 16 балів (проходження курсів на платформі Prometheus або на інших онлайн платформах за тематикою освітнього компонента – 6 балів, виконання наукового дослідження за обраною темою – 5 балів, участь у наукових заходах – 5 балів).

**Загальна сума за поточну навчальну роботу (аудиторну та самостійну) за семестр – 100 балів.**

Критерії оцінювання розроблені відповідно до положення Про організацію освітнього процесу здобувачів вищої освіти <http://www.vtei.com.ua/doc/2024/dok/8.pdf>.

## **II. ПРОГРАМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА.**

### **Зміст освітнього компонента.**

#### **Тема 1. Теоретичні основи організації діяльності закладів ресторанного бізнесу.**

Сутність, значення та основні завдання ресторанного господарства на сучасному етапі розвитку економіки. Місце та роль індустрії гостинності у задоволенні фізіологічних, соціальних та комунікативних потреб населення. Понятійний апарат дисципліни. Класифікація закладів ресторанного господарства відповідно до чинних національних стандартів. Детальна характеристика основних типів підприємств: ресторани, бари, кафе, кав'ярні, їдальні, закусочні, буфети, фабрики-заготівельні та фабрики-кухні. Відмінні риси закладів різних класів (люкс, вищий, перший), критерії їх визначення щодо рівня обслуговування, архітектурно-художнього оформлення інтер'єру, технічного оснащення, номенклатури послуг та асортименту продукції. Нормативно-правова база, що регламентує діяльність підприємств харчування в Україні: законодавство щодо захисту прав споживачів, забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя, основні правила роботи закладів ресторанного господарства. Організаційно-правові форми підприємств та їх вплив на специфіку управління. Сучасні тенденції та перспективи розвитку вітчизняного і світового ресторанного бізнесу: концептуалізація закладів, впровадження інноваційних технологій, цифровізація та автоматизація виробничо-торговельного процесу (використання сучасних POS-систем, електронних меню, CRM-систем), а також орієнтація на принципи сталого розвитку та соціальної відповідальності бізнесу.

#### **Тема 2. Організація постачання та управління ланцюгами поставок у закладах ресторанного господарства.**

Значення, основні завдання та принципи раціональної організації постачання сировини, харчових продуктів, напівфабрикатів, тари та матеріально-технічних засобів на підприємствах ресторанного господарства. Сутність управління ланцюгами поставок (Supply Chain Management) в індустрії гостинності та його вплив на безперебійність і рентабельність виробничо-торговельного процесу. Вивчення джерел постачання та основні критерії вибору постачальників: оцінка ділової репутації, стабільності якості продукції, гнучкості цінової політики та логістичних можливостей. Організація господарських зв'язків: види договорів постачання, порядок їх укладання, виконання, контроль за дотриманням договірних зобов'язань та претензійна робота. Форми (складська, транзитна) і методи (централізований, децентралізований) руху товарів та організація їх доставки. Порядок та правила приймання товарів і сировини за кількістю та якістю: матеріальна відповідальність, алгоритм дій комісії, оформлення актів у разі виявлення нестачі чи невідповідності якості. Документальне оформлення операцій

постачання: характеристика та вимоги до товарно-супровідних документів (товарно-транспортні накладні, сертифікати якості, декларації виробника). Інноваційні підходи до оптимізації закупівель: впровадження систем електронного документообігу (EDI), використання спеціалізованих B2B-майданчиків, автоматизація формування замовлень за допомогою сучасних програмних комплексів управління ресурсами (ERP) та застосування логістичної концепції «точно в строк» (Just-in-Time).

### **Тема 3. Організація складського господарства та управління матеріальними потоками.**

Призначення, функції та раціональна просторова структура складського господарства підприємств ресторанного бізнесу. Класифікація складських приміщень (охолоджувані, неохолоджувані, спеціалізовані) та загальні вимоги до їх компонування, розміщення, оснащення сучасним ваговимірвальним, підйомно-транспортним і стелажним обладнанням. Організація процесу зберігання продовольчої сировини, напівфабрикатів і товарів: створення та підтримання оптимальних мікрокліматичних режимів (температура, вологість, освітленість, повітрообмін) залежно від фізико-хімічних властивостей продуктів. Суворе дотримання правил товарного сусідства, санітарно-гігієнічних вимог та строків придатності. Управління матеріальними потоками всередині закладу: порядок відпуску сировини на виробництво та реалізація принципів ефективної ротації запасів (FIFO – First In, First Out; FEFO – First Expired, First Out). Впровадження принципів системи НАССР на етапі складського зберігання: ідентифікація та моніторинг критичних контрольних точок, ведення відповідної документації (журналів контролю температурних режимів). Мінімізація втрат (природного убутку) під час зберігання, управління відходами та інтеграція екологічної концепції Zero Waste (нуль відходів) у складську логістику. Організація тарного господарства: види і класифікація тари, санітарні вимоги до неї, організація обігу, правила зберігання, повернення постачальникам та списання. Забезпечення збереження матеріальних цінностей: індивідуальна та бригадна (колективна) матеріальна відповідальність працівників складу, порядок підготовки та проведення планових і позапланових інвентаризацій. Цифровізація складського обліку: використання сучасних інформаційних систем та ERP-платформ (наприклад, Odoo, Poster тощо) для автоматизації складських операцій, безпомилкового моніторингу товарних залишків у режимі реального часу, прогнозування потреби в сировині та оптимізації загальних логістичних витрат підприємства.

### **Тема 4. Організація виробничих процесів у закладах ресторанного господарства.**

Сутність, структура та стадії виробничого процесу на підприємствах ресторанного бізнесу. Принципи раціональної організації виробництва: ритмічність, безперервність, потоковість та гнучкість. Характеристика цехової та безцехової структури виробництва. Організація роботи заготівельних цехів

(овочевий, м'ясний, рибний), доготівельних (гарячий, холодний) та спеціалізованих (кондитерський, борошняних виробів) з урахуванням специфіки технологічних ліній. Просторове планування та ергономіка робочих місць персоналу кухні, раціональне розміщення технологічного обладнання з дотриманням послідовності технологічних процесів, правил охорони праці та вимог системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР). Оперативне планування виробництва: розробка виробничої програми (плану-меню), розрахунок потреби в сировині та напівфабрикатах, складання вимог-накладних, диспетчеризація виробничих процесів. Значення нормативно-технологічної документації у забезпеченні якості продукції: технологічні та техніко-технологічні карти, калькуляційні картки. Меню як базовий технологічний, економічний та маркетинговий інструмент закладу. Види меню (а-ля карт, табльдот, циклічне, дегустаційне, спеціальне) та основні правила і послідовність запису страв. Інжиніринг меню: аналіз популярності та маржинальності страв (зокрема, використання матриці Касавани-Сміта – розподіл на «зірок», «робочих конячок», «загадки» та «собак»), оптимізація асортиментної матриці, психологія ціноутворення та візуального сприйняття (меню-мейкінг). Сучасні підходи до проєктування меню: розробка сезонних, локальних, крафтових, дієтичних та безглютенкових пропозицій. Цифровізація меню: впровадження інтерактивних, планшетних та QR-меню, застосування цифрових бордів (digital signage), інтеграція меню з обліковими POS-системами, модулями доставки та CRM, а також автоматизований розрахунок і відображення енергетичної цінності та наявності алергенів для споживачів.

## **Тема 5. Матеріально-технічне забезпечення сервісних процесів у закладах ресторанного господарства.**

Значення, структура та характеристика матеріально-технічної бази торгових приміщень як визначального фактора створення комфорту для споживачів та забезпечення високого рівня сервісу. Склад і призначення приміщень для споживачів (вестибюльна група, аванзал, основні та бенкетні зали, літні тераси, дитячі кімнати). Вимоги до їхнього просторового планування, зонування, дизайну інтер'єру, створення оптимального мікроклімату, освітлення та акустики відповідно до концепції закладу. Меблі для закладів ресторанного господарства: класифікація, функціональне призначення та вимоги (ергономічні, естетичні, санітарно-гігієнічні). Характеристика та розрахунок потреби в меблях для сидіння, столах різного призначення, барних стійках, станціях офіціанта (стейшенах, сервантах), сервісних візках (геридонах). Столовий посуд, прибори та білизна як невід'ємні атрибути культури обслуговування. Види, призначення та правила експлуатації посуду з різних матеріалів: порцеляно-фаянсового, керамічного, скляного, кришталевого, металевого та дерев'яного. Актуальні екологічні тренди: використання крафтового, їстівного та біорозкладного посуду. Класифікація столових приборів (основні та допоміжні), їхнє призначення. Норми оснащення та розрахунок необхідної кількості посуду і приборів для безперебійної роботи закладу. Столова білизна: асортимент

(скатертини, наперони, мулетони, серветки, ручники, фуршетні спідниці), види тканин та сучасні альтернативи класичному текстилю (сети, ранери). Інноваційне та цифрове оснащення сервісних зон: розміщення стаціонарних POS-терміналів, використання мобільних терміналів офіціанта (mPOS) та планшетів, впровадження кіосків самообслуговування (self-ordering kiosks), систем електронного виклику персоналу, інтерактивних столів, мультимедійних систем та станцій підзарядки гаджетів. Організація правильного зберігання, обліку, миття та дезінфекції столового посуду, приборів і білизни з суворим дотриманням санітарних норм та вимог системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР).

## **Тема 6. Організація технологічного процесу обслуговування споживачів.**

Сутність, структура та складові елементи технологічного циклу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Щоденна підготовка торгових приміщень до роботи: санітарно-гігієнічне прибирання, раціональна розстановка меблів, підготовка столового посуду, приборів та білизни. Види та правила попереднього сервірування столів залежно від типу закладу, часу обслуговування (сніданок, бізнес-ланч, вечеря) та формату заходу. Підготовка персоналу контактної зони: проведення передзмінних інструктажів (брифінгів), вимоги до зовнішнього вигляду, уніформи та особистої гігієни офіціантів. Послідовність безпосереднього обслуговування гостей: зустріч та розміщення споживачів (роль хостес), правила подання меню і карти напоїв. Психологічні та комунікативні аспекти спілкування з гостями: виявлення потреб, надання рекомендацій щодо вибору страв, застосування технік активних продажів (upselling, cross-selling) під час прийому замовлення. Цифровізація процесу прийому замовлень: використання мобільних терміналів (mPOS), планшетів та електронних блокнотів для оперативної передачі інформації на виробництво і в бар. Загальні правила, етикет та послідовність подавання страв і напоїв. Температурні режими подачі кулінарної продукції. Класичні методи обслуговування: американський (подача готових страв на тарілках), французький (в обніс), англійський (з перекладанням на приставному столику – геридоні), сімейний (Family style) або метод подавання «в стіл» (подача страв на стіл у багатопорційному посуді). Техніка роботи з тачами, заміна столового посуду та приборів, підтримання чистоти столу протягом трапези. Специфіка подавання різних груп кулінарної продукції: закусок, перших і других страв, десертів. Основи еногастрономії та сомельє: правила декантації, подавання вин та їх гармонійне поєднання зі стравами. Завершальний етап обслуговування: правила подання рахунку, організація розрахунку зі споживачами (готівковий, безготівковий, безконтактна оплата через QR-коди, електронні чайові), інтеграція з програмами лояльності та CRM-системами. Прощання з гостем, збір зворотного зв'язку (відгуків). Управління конфліктними ситуаціями, робота із запереченнями та скаргами споживачів. Стандартизація операційних процедур (SOP) обслуговування як інструмент забезпечення стабільної якості сервісу.

## **Тема 7. Організація сервісних процесів у сучасних форматах ресторанного бізнесу.**

Еволюція форм і методів обслуговування в індустрії гостинності. Сутність управління клієнтським досвідом (Customer Experience – CX) та проектування карти шляху споживача від моменту пошуку закладу до післясервісної комунікації. Концепція емоційного сервісу, персоналізації та створення атмосфери гостинності. Сучасні концептуальні формати роботи: особливості просторової та технологічної організації віртуальних ресторанів і «темних кухонь» (Dark Kitchen / Ghost Kitchen), специфіка їх взаємодії з агрегаторами доставки, вимоги до термопакування та логістика «останньої милі». Організація діяльності закладів стрит-фуду, фуд-траків, фуд-кортів, сучасних фуд-холів та гастромакетів: оптимізація швидкості видачі страв, ергономіка обмеженого робочого простору, дотримання суворих санітарно-гігієнічних вимог в умовах інтенсивного потоку. Специфіка організації сервісу в закладах різних цінових і концептуальних сегментів: заклади високої кухні (Fine Dining) зі складними протоколами подачі, ресторани демократичного формату (Casual Dining), заклади швидкого обслуговування покращеного типу (Fast Casual) та класичні підприємства швидкого харчування (QSR – Quick Service Restaurants) з впровадженням систем drive-thru. Особливості обслуговування в спеціалізованих закладах: просторова організація та специфіка роботи бариста у кав'ярнях третьої хвили (включно з організацією формату «to go»); технологія обслуговування за контактною барною стійкою у пабах, спікізі-барах і гастробарах; організація робочих процесів у піцеріях, суші-барах та кондитерських. Моделювання ліній роздачі (формат Free-flow), організація самообслуговування (шведська лінія, салат-бари) та використання інноваційних технологій (термінали самообслуговування, візуальні системи сповіщення) для оптимізації клієнтських потоків у закладах різного типу.

## **Тема 8. Інноваційні та спеціальні форми ресторанного обслуговування.**

Сутність, значення та класифікація спеціальних і сучасних форм обслуговування в індустрії гостинності. Впровадження інноваційних та цифрових технологій у сервісні процеси: використання штучного інтелекту (AI) для аналітики вподобань гостей та персоналізації пропозицій, роботизація (роботи-офіціанти, автоматизовані станції видачі). Імерсивні технології в ресторанному бізнесі: 3D-мапінг (3D mapping), віртуальна (VR) та доповнена реальність (AR) як інструменти створення унікального гастрономічного та візуального досвіду (наприклад, проєкційні шоу на столах, як у Le Petit Chef). Мобільні додатки закладів, інтерактивні програми лояльності та гейміфікація процесу взаємодії з гостем. Організація бенкетного обслуговування: класифікація бенкетів (за столом з повним або частковим обслуговуванням офіціантами, бенкет-фуршет, бенкет-коктейль, бенкет-чай, комбіновані бенкети). Специфіка прийому та оформлення замовлень на івент-обслуговування: складання бенкетного меню з урахуванням формату заходу,

розрахунок необхідної кількості посуду, приборів, столової білизни та обслуговуючого персоналу. Просторова організація залу: правила розстановки бенкетних столів, особливості їх тематичного сервірування, флористики та декорування. Технологія та етикет бенкетного обслуговування: організація зони зустрічі гостей (welcome zone), подавання аперитиву, синхронні методи обслуговування, послідовність подачі страв і напоїв, дотримання протокольних вимог під час обслуговування офіційних та дипломатичних прийомів. Організація кейтерингового обслуговування (виїзного ресторанного сервісу). Види кейтерингу: подієвий (event catering), корпоративний, приватний, барний кейтеринг. Матеріально-технічне забезпечення виїзних заходів: використання спеціалізованого транспорту, мобільного обладнання, термобоксів, мармітів та гастроємностей для забезпечення необхідних температурних режимів. Особливості логістики, підготовки нестандартних локацій (майданчиків open-air, історичних будівель, офісів) та суворе дотримання норм санітарії та харчової безпеки (НАССР) на всіх етапах – від транспортування кулінарної продукції до її фінальної подачі.

## **Тема 9. Організація обслуговування окремих категорій споживачів та off-premise сервісу.**

Сутність, соціальне та економічне значення організації харчування окремих контингентів споживачів. Індустріалізація та централізація виробництва кулінарної продукції для потреб соціальної сфери (Contract Catering). Особливості організації харчування за місцем роботи (корпоративне харчування): типи закладів на промислових підприємствах та в бізнес-центрах (їдальні, кафетерії, буфети), використання сучасних форматів мікроринків (Micro-markets), вендингових апаратів та організації адресної доставки комплексних раціонів (ланч-боксів). Специфіка організації харчування за місцем навчання (у закладах загальної середньої, професійної та вищої освіти): дотримання фізіологічних норм, забезпечення збалансованості раціонів, організація роботи шкільних їдалень з урахуванням сучасних державних реформ та вимог щодо дитячого харчування (впровадження мультипрофільного меню, дабл-меню, ліній роздачі страв). Організація харчування в лікувально-профілактичних закладах: основи дієтичного сервісу, використання системи індивідуального порціонування (таблет-харчування). Специфіка організації обслуговування на транспорті (Travel catering). Авіаційний кейтеринг (In-flight catering): технологія виробництва на спеціалізованих фабриках-кухнях (цехах бортового харчування), комплектація раціонів з урахуванням тривалості польоту, класу обслуговування та спеціальних (дієтичних, релігійних) вимог, використання специфічної тари (касалеток), логістика (завантаження на борт за допомогою амбуліфтів) та регенерація страв екіпажем. Організація роботи вагонів-ресторанів, вагонів-кафе і мобільних сервісних візків (тролі) у пасажирських поїздах. Обслуговування пасажирів на круїзних лайнерах і річкових суднах: поєднання масового харчування (шведські лінії) та класичного ресторанного сервісу. Спеціальні вимоги до пакування, збереження

температурних режимів (широке використання індустриальних технологій Cook & Chill, Cook & Freeze) та забезпечення бездоганного контролю харчової безпеки за стандартами НАССР на всіх етапах спеціалізованого і транспортного обслуговування.

### **Тема 10. Управління персоналом та якістю сервісу у закладах ресторанного господарства.**

Сутність та значення раціональної організації праці в індустрії гостинності. Кадрова політика підприємства: сучасні методи рекрутингу, критерії відбору, найму та соціально-психологічної адаптації працівників виробництва та контактної зони (залу). Системи професійного навчання: програми онбордингу, регулярні тренінги, наставництво, атестація та підвищення кваліфікації персоналу. Мотивація праці: ефективні моделі матеріального (тарифні сітки, системи КРІ, преміювання, розподіл чайових) та нематеріального стимулювання. Організація робочих місць з урахуванням принципів ергономіки, безпеки життєдіяльності та охорони праці. Розробка графіків виходу на роботу (лінійні, стрічкові, гнучкі) та автоматизований облік робочого часу. Формування корпоративної культури, лідерство, етика ділового спілкування та створення сприятливого психологічного клімату в команді. Управління якістю сервісу: розробка, впровадження та контроль виконання стандартів операційних процедур (SOP). Інструменти моніторингу та оцінки якості обслуговування: внутрішній аудит, програма «Таємний гість» (Mystery Guest / Mystery Shopping), розрахунок індексу лояльності клієнтів (NPS) та аналіз зворотного зв'язку на цифрових платформах. Психологія вирішення конфліктів: ефективні алгоритми роботи зі скаргами споживачів (наприклад, система L.A.S.T. – Listen, Apologize, Solve, Thank) та перетворення незадоволеного гостя на лояльного клієнта. Стратегії безперервного вдосконалення сервісних процесів як запорука конкурентоспроможності та фінансової стабільності закладу ресторанного господарства.

### Структура освітнього компонента.

| Результати навчання                                                                                                                                                                                                                                      | Навчальна діяльність                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Робочий час здобувача, год |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <p><b>Знати</b><br/>понятійний апарат і роль ресторанного господарства; державну класифікацію закладів (за типами та класами); нормативно-правову базу та форми власності для відкриття бізнесу; сучасні тренди, інновації та цифровізацію в HoReCa.</p> | <p><b>Тема 1. Теоретичні основи організації діяльності закладів ресторанного бізнесу.</b><br/><b>Лекція № 1.</b><br/><b>План лекції:</b><br/>1. Сутність, значення та роль ресторанного господарства в індустрії гостинності.<br/>2. Класифікація та загальна характеристика закладів ресторанного господарства.<br/>3. Нормативно-правове регулювання та організаційні форми діяльності підприємств харчування.<br/>4. Сучасні тенденції, інновації та цифровізація ресторанного бізнесу.<br/><b>Рекомендовані джерела:</b><br/><i>Основні: 1, 2, 3.</i><br/><i>Додаткові: 1, 3, 5, 10, 11, 13, 15, 29, 30, 33, 39.</i><br/><i>Інтернет-ресурси: 1, 2, 3, 9, 10.</i></p> | 2                          |
| <p><b>Вміти</b><br/>визначати тип і клас будь-якого закладу;</p>                                                                                                                                                                                         | <p><b>Самостійна робота студентів:</b><br/>Вивчення та доповнення матеріалу лекції, опрацювання рекомендованих джерел за темою, підготовка до практичного заняття.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 7                          |
| <p>розробляти базову концепцію закладу (аудиторія, УТП); складати алгоритм дій і чек-лист документів для відкриття; аналізувати ринок та добирати актуальні тренди і цифрові рішення.</p>                                                                | <p><b>Практичне заняття № 1.</b><br/><b>План практичного заняття:</b><br/>1. Ідентифікація та порівняльний аналіз типів і класів закладів ресторанного господарства згідно з чинними стандартами.<br/>2. Розробка базової концепції сучасного закладу ресторанного господарства.<br/>3. Формування алгоритму дій та чек-листа нормативно-дозвільної документації для відкриття підприємства харчування.<br/>4. Аналіз впровадження сучасних трендів, інноваційних рішень та цифрових технологій у діяльність закладів ресторанного бізнесу.</p>                                                                                                                           | 2                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <p><b>Знати</b><br/>форми та методи організації постачання;<br/>основи управління ланцюгами поставок (SCM) та критерії вибору надійних постачальників;<br/>порядок приймання сировини та вимоги до товарно-супровідної документації;<br/>сучасні логістичні концепції та інструменти цифровізації закупівель.</p> | <p><b>Тема 2. Організація постачання та управління ланцюгами поставок у закладах ресторанного господарства.</b><br/><b>Лекція №2.</b><br/><b>План лекції:</b><br/>1. Завдання, форми та методи організації постачання в закладах ресторанного господарства.<br/>2. Управління ланцюгами поставок, критерії вибору постачальників та організація договірних відносин.<br/>3. Порядок приймання товарів і сировини за кількістю та якістю. Товарно-супровідна документація.<br/>4. Інноваційні підходи та цифровізація закупівель (електронний документообіг, ERP-системи, логістична концепція Just-in-Time).<br/><b>Рекомендовані джерела:</b><br/><i>Основні: 2, 3, 5, 7, 9, 11.</i><br/><i>Додаткові: 2, 5, 16, 18, 22, 25, 27, 30, 36, 41.</i><br/><i>Інтернет-ресурси: 3, 4, 5, 9, 10, 12, 13, 14.</i></p> | 2 |
| <p><b>Вміти</b><br/>оцінювати та обирати постачальників на основі комплексного аналізу критеріїв;<br/>здійснювати правильне приймання товарів і безпомилково заповнювати первинну документацію;<br/>розраховувати потребу підприємства в сировині та оптимізувати процес закупівель.</p>                          | <p><b>Самостійна робота студентів:</b><br/>Вивчення та доповнення матеріалу лекції, опрацювання рекомендованих джерел за темою, підготовка до практичного заняття.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 7 |
| <p><b>Вміти</b><br/>оцінювати та обирати постачальників на основі комплексного аналізу критеріїв;<br/>здійснювати правильне приймання товарів і безпомилково заповнювати первинну документацію;<br/>розраховувати потребу підприємства в сировині та оптимізувати процес закупівель.</p>                          | <p><b>Практичне заняття №2.</b><br/><b>План практичного заняття:</b><br/>1. Проведення порівняльного аналізу та вибір оптимального постачальника сировини на основі заданих критеріїв (вирішення ситуаційного кейсу).<br/>2. Організація господарських зв'язків: аналіз структури та укладання проекту договору постачання харчових продуктів.<br/>3. Документальне оформлення приймання товарів: заповнення первинної супровідної документації (ТТН, накладні) та складання акту в разі виявлення нестачі чи браку.<br/>4. Розрахунок потреби в сировині та моделювання процесу управління закупівлями з використанням сучасних систем автоматизації (ERP).</p>                                                                                                                                               | 2 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <p><b>Знати</b><br/>види та структуру складських приміщень, вимоги до їхнього оснащення та планування; оптимальні режими зберігання різних груп товарів, правила товарного сусідства та терміни придатності; методи ротації запасів та засади системи НАССР на етапі складської логістики; порядок проведення інвентаризації, правила тарного господарства та принципи концепції Zero Waste.</p> | <p><b>Тема 3. Організація складського господарства та управління матеріальними потоками.</b><br/><b>Лекція №3.</b><br/><b>План лекції:</b><br/>1. Призначення, класифікація складських приміщень та раціональна просторова організація складського і тарного господарства.<br/>2. Організація процесу зберігання запасів: дотримання мікрокліматичних режимів, правил товарного сусідства та принципів ротації (FIFO, FEFO).<br/>3. Забезпечення збереження матеріальних цінностей: матеріальна відповідальність, проведення інвентаризацій, впровадження принципів НАССР та управління відходами (Zero Waste).<br/>4. Управління матеріальними потоками та цифровізація складського обліку за допомогою сучасних інформаційних систем і ERP-платформ.<br/><b>Рекомендовані джерела:</b><br/><i>Основні: 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 11.</i><br/><i>Додаткові: 5, 10, 25, 26, 34, 42, 46, 47.</i><br/><i>Інтернет-ресурси: 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 14, 15.</i></p> | 2 |
| <p><b>Вміти</b><br/>здійснювати просторове зонування складів та розраховувати необхідні площі й умови зберігання; організувати матеріальні потоки: від приймання на склад до відпуску сировини на виробництво; вести складську документацію,</p>                                                                                                                                                 | <p><b>Самостійна робота студентів:</b><br/>Вивчення та доповнення матеріалу лекції, опрацювання рекомендованих джерел за темою, підготовка до практичного заняття.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 7 |
| <p><b>Вміти</b><br/>здійснювати просторове зонування складів та розраховувати необхідні площі й умови зберігання; організувати матеріальні потоки: від приймання на склад до відпуску сировини на виробництво; вести складську документацію,</p>                                                                                                                                                 | <p><b>Практичне заняття №3.</b><br/><b>План практичного заняття:</b><br/>1. Проектування та просторове зонування складських приміщень закладу ресторанного господарства, розрахунок площ та підбір необхідного обладнання.<br/>2. Розробка схеми зберігання продовольчої сировини: застосування правил товарного сусідства, температурних режимів, принципів НАССР та ротації (FIFO/FEFO).<br/>3. Документальне оформлення руху матеріальних цінностей на складі, порядок проведення інвентаризації та списання втрат.<br/>4. Моделювання складського обліку, відпуску</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| оформляти акти інвентаризації та списання.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | сировини на виробництво та управління запасами з використанням сучасних інформаційних систем (наприклад, Odoo або Poster).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                   |
| <p><b>Знати</b><br/>стадії виробничого процесу, типи виробничих структур (цехова/безцехова) та принципи раціональної організації праці; функціональне призначення цехів, вимоги до ергономіки робочих місць та розміщення обладнання за нормами НАССР; види меню, правила їхнього складання та роль нормативно-технологічної документації (ТК, ТТК); методологію інжинірингу меню (матриця Касавани-Сміта) та сучасні цифрові формати презентації асортименту (QR-меню, інтерактивні панелі).</p> <p><b>Вміти</b><br/>розробляти виробничу програму (план-меню) та</p> | <p><b>Тема 4. Організація виробничих процесів у закладах ресторанного господарства.</b><br/><b>4.1. Організаційні основи виробничих процесів у закладах ресторанного господарства</b><br/><b>Лекція №4.</b><br/><b>План лекції:</b><br/>1. Виробничий процес: сутність, структура, стадії та принципи раціональної організації.<br/>2. Організаційна структура виробництва: характеристика цехової та безцехової моделей; функціональне призначення заготівельних, доготівельних та спеціалізованих цехів.<br/>3. Організація робочих місць: ергономічні вимоги, правила розміщення технологічного обладнання та забезпечення безпеки праці за вимогами НАССР.<br/>4. Оперативне планування роботи виробництва: розробка виробничої програми (плану-меню), розрахунок потреби в ресурсах та диспетчеризація процесів.</p> <p><b>4.2. Проєктування, інжиніринг та цифровізація меню</b><br/><b>Лекція №5.</b><br/><b>План лекції:</b><br/>1. Меню як стратегічний інструмент закладу, класифікація видів та технологічна послідовність розташування страв у різних форматах.<br/>2. Інжиніринг меню, аналіз асортименту за матрицею Касавани-Сміта для оптимізації прибутковості через визначення «зірок», «робочих конячок», «загадок» та «собак».<br/>3. Психологія та візуальне оформлення (меню-мейкінг), принципи нейромаркетингу, фокусні точки сприйняття та правила виділення цільових страв.<br/>4. Цифрова трансформація контенту меню, впровадження QR-меню та інтеграція з POS-</p> | <p>2</p> <p>2</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <p>розраховувати потребу в сировині для безперебійної роботи виробництва; проєктувати технологічні лінії та організувати робочі місця з дотриманням принципу потоковості; складати технологічну документацію та здійснювати калькуляцію вартості страв; проводити аналіз маржинальності й популярності страв, оптимізувати асортимент та використовувати цифрові інструменти для автоматизації меню.</p> | <p>системами для автоматизації збору статистики продажів у режимі реального часу.<br/> <b>Рекомендовані джерела:</b><br/> <i>Основні: 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 10, 11.</i><br/> <i>Додаткові: 10, 12, 15, 18, 20, 22, 23, 37, 44, 46.</i><br/> <i>Інтернет-ресурси: 1, 2, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p><b>Самостійна робота студентів:</b><br/> Вивчення та доповнення матеріалу лекції, опрацювання рекомендованих джерел за темою, підготовка до практичного заняття.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 14 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p><b>Практичне заняття №4.</b><br/> <b>План практичного заняття:</b><br/> 1. Розрахунок виробничої програми закладу (плану-меню) та визначення необхідної кількості сировини і напівфабрикатів на добу.<br/> 2. Проєктування технологічних ліній та організація робочих місць у цехах (м'ясному, овочевому, гарячому тощо) з дотриманням принципів потоковості.<br/> 3. Розробка нормативно-технологічної документації: складання технологічних і техніко-технологічних карт на складні страви.<br/> 4. Моделювання оперативного управління виробництвом: розподіл завдань між кухарями та складання вимог-накладних на отримання продуктів зі складу.</p> <p><b>Практичне заняття №5.</b><br/> <b>План практичного заняття:</b><br/> 1. Розробка структури та змісту меню (а-ля карт, табльдот або бенкетне) відповідно до обраної концепції закладу.<br/> 2. Проведення аналізу маржинальності та популярності страв за методом інжинірингу з розробкою стратегії оптимізації асортименту.<br/> 3. Меню-мейкінг та візуальне проєктування, застосування прийомів «золотого трикутника» та психології ціноутворення при розробці макета.<br/> 4. Створення цифрового прототипу QR-меню з налаштуванням стоп-листів та відображенням алергенів через спеціалізовані сервіси.</p> | 2  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <p><b>Знати</b><br/>вимоги до планування та зони залів, норми площі на одне місце та принципи ергономічного розміщення меблів;<br/>класифікацію та характеристики професійного столового посуду, приборів та столової білизни;<br/>види технічного обладнання залів;<br/>сучасне цифрове забезпечення сервісу.</p> <p><b>Вміти</b><br/>розробляти схеми планування залів та раціонально зонувати простір для споживачів;<br/>розраховувати необхідну кількість посуду, приборів та білизни для закладу з урахуванням оборотності місць;<br/>здійснювати підбір матеріально-технічного оснащення відповідно до концепції, типу та класу закладу.</p> | <p><b>Тема 5. Матеріально-технічне забезпечення сервісних процесів у закладах ресторанного господарства.</b></p> <p><b>Лекція №6.</b></p> <p><b>План лекції:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Склад і призначення приміщень для споживачів, принципи зонування та планування вестибюльної групи й обідніх залів відповідно до концепції закладу.</li> <li>2. Характеристика та розрахунок потреби в меблях для залів, ергономіка столів, місць для сидіння та станцій офіціантів (стейшенів).</li> <li>3. Професійний столовий посуд, прибори та текстиль, норми оснащення та актуальні тренди використання екологічних матеріалів.</li> <li>4. Технічна інфраструктура сервісних зон, фізичне розміщення POS-терміналів, використання мобільних пристроїв (mPOS), кіосків самообслуговування та систем виклику персоналу.</li> </ol> <p><b>Рекомендовані джерела:</b><br/><i>Основні:</i> 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10.<br/><i>Додаткові:</i> 3, 6, 7, 9, 29, 33, 37, 40, 43, 46.<br/><i>Інтернет-ресурси:</i> 1, 2, 3, 5, 8, 9, 10, 13, 15.</p> | 2 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p><b>Самостійна робота студентів:</b><br/>Вивчення та доповнення матеріалу лекції, опрацювання рекомендованих джерел за темою, підготовка до практичного заняття.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 7 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p><b>Практичне заняття №6.</b></p> <p><b>План практичного заняття:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проектування схеми планування залу, раціональна розстановка меблів та станцій персоналу з урахуванням потоків гостей.</li> <li>2. Розрахунок необхідної кількості столового посуду та приборів для безперебійної роботи закладу при заданому обороті місця.</li> <li>3. Підбір асортименту столового текстилю та професійного посуду з урахуванням стилістики інтер'єру та вимог санітарії.</li> <li>4. Моделювання інтеграції апаратного забезпечення у фізичний простір зали для оптимізації робочих процесів персоналу</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <p><b>Знати</b><br/>алгоритм і послідовність етапів обслуговування гостей у закладах різних типів; правила та види сервірування столів залежно від виду трапези; класичні та сучасні методи сервісу та техніку подавання страв; професійну етику, правила комунікації з гостями та методики вирішення конфліктних ситуацій.</p> | <p><b>Тема 6. Організація технологічного процесу обслуговування споживачів.</b><br/><b>Лекція №7.</b><br/><b>План лекції:</b><br/>1. Підготовчий етап обслуговування: підготовка персоналу, торговельних залів та види сервірування столів (попереднє, виконавче).<br/>2. Процес прийому замовлення та комунікація з гостем: роль хостес, техніка активних продажів (upselling, cross-selling) та психологія спілкування.<br/>3. Техніка і методи подавання страв та напоїв: особливості американського, англійського, французького та сімейного (Family style) сервісу.<br/>4. Завершальний етап сервісу: розрахунок з гостем, цифрові інструменти оплати, робота з відгуками та управління конфліктними ситуаціями.<br/><b>Рекомендовані джерела:</b><br/><i>Основні: 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11.</i><br/><i>Додаткові: 17, 20, 23, 25, 29, 31, 32, 34, 39, 43.</i><br/><i>Інтернет-ресурси: 2, 4, 5, 8, 10, 11, 12.</i></p> | 2 |
| <p><b>Вміти</b><br/>здійснювати попереднє та виконавче сервірування столів з</p>                                                                                                                                                                                                                                                | <p><b>Самостійна робота студентів:</b><br/>Вивчення та доповнення матеріалу лекції, опрацювання рекомендованих джерел за темою, підготовка до практичного заняття</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 7 |
| <p>дотриманням технічних вимог і естетичних норм; застосовувати техніку активних продажів та професійно приймати замовлення, консультиючи гостей щодо меню; дотримуватися правил подавання різних груп страв і</p>                                                                                                              | <p><b>Практичне заняття №7.</b><br/><b>План практичного заняття:</b><br/>1. Моделювання та відпрацювання алгоритму зустрічі, розміщення гостей та технік прийому замовлення (рольова гра «Гість – Офіціант»)<br/>2. Практичне виконання різних видів сервірування столів (сніданок, обід, вечеря) з використанням відповідного посуду, приборів та текстилю.<br/>3. Відпрацювання технічних прийомів подавання страв і напоїв різними методами (французький, англійський, американський) та правил заміни використаного посуду.<br/>4. Моделювання розрахунку з гостями, вирішення конфліктних ситуацій та опрацювання скарг за допомогою методики</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <p>напоїв, техніки роботи з підносом та заміни посуду.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>LAST (Listen, Apologize, Solve, Thank).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |
| <p><b>Знати</b><br/> фундаментальні відмінності між традиційним обслуговуванням та управлінням клієнтським досвідом; етапи та структуру побудови карти шляху гостя у ресторані; особливості організації сервісу в різних сегментах ринку від Fast Casual до Fine Dining; специфіку обслуговування у гібридних форматах таких як фуд-холи, кав'ярні третьої хвилі та готельні сервіси Room Service; поняття безшовного досвіду та роль персоналізації в сучасному гостинному менеджменті.</p> <p><b>Вміти</b><br/> моделювати шлях гостя та ідентифікувати ключові точки контакту для покращення якості сервісу;</p> | <p><b>Тема 7. Організація сервісних процесів у сучасних форматах ресторанного бізнесу.</b><br/> <b>7.1. Сучасні концепції сервісу та клієнтського досвіду в ресторанах</b><br/> <b>Лекція №8.</b><br/> <b>План лекції:</b><br/> 1. Еволюція від традиційного обслуговування до управління клієнтським досвідом і проектування шляху гостя.<br/> 2. Концептуальні моделі персоналізованого сервісу та використання аналітики даних для прогнозування потреб клієнта.<br/> 3. Емоційний інтелект персоналу та роль корпоративної культури у створенні атмосфери гостинності.<br/> 4. Технологічні тренди в системі сервісу та цифрові інструменти для забезпечення безшовного досвіду споживача.</p> <p><b>7.2. Особливості організації обслуговування в різних форматах закладів ресторанного бізнесу</b><br/> <b>Лекція №9.</b><br/> <b>План лекції:</b><br/> 1. Специфіка обслуговування у закладах швидкого обслуговування (Fast Food) та форматі Quick Service: організація черг, самообслуговування та використання терміналів.<br/> 2. Особливості сервісу в закладах Casual Dining та Fine Dining: стандарти гостинності, роль сомельє, декантація та індивідуальний підхід до гостя.<br/> 3. Організація обслуговування у спеціалізованих форматах: кав'ярні (третьої хвилі), бари (спікізі, паби) та пекарні-кондитерські.<br/> 4. Сучасні гібридні формати та сервіси: організація обслуговування в готелях (Room Service), фуд-холах, темних кухнях (Dark Kitchen) та сервіси доставки (Take away).</p> | <p>2</p> <p>2</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| адаптувати стандарти обслуговування під конкретну концепцію та формат закладу; розробляти сервісні сценарії для створення емоційної лояльності споживачів; організувати операційні процеси в закладах зі специфічними форматами обслуговування; визначати та впроваджувати інструменти для вимірювання задоволеності гостей у реальному часі. | <p><b>Рекомендовані джерела:</b><br/> <i>Основні: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10.</i><br/> <i>Додаткові: 16, 18, 20, 23, 26, 27, 31, 32, 36, 42.</i><br/> <i>Інтернет-ресурси: 5, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 14, 15.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p><b>Самостійна робота студентів:</b><br/> Вивчення та доповнення матеріалу лекції, опрацювання рекомендованих джерел за темою, підготовка до практичного заняття.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 14 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p><b>Практичне заняття №8.</b><br/> <b>План практичного заняття:</b><br/> 1. Побудова карти шляху гостя (Customer Journey Map) для обраної концепції закладу з визначенням ключових точок контакту.<br/> 2. Розробка стандартів персоналізованого обслуговування та скриптів взаємодії з різними типами споживачів.<br/> 3. Проектування сервісних сценаріїв для створення позитивного емоційного досвіду та вау-ефектів у процесі сервісу.<br/> 4. Аналіз інструментів збору та опрацювання зворотного зв'язку для покращення показників лояльності клієнтів (NPS, CSI).</p> <p><b>Практичне заняття №9.</b><br/> <b>План практичного заняття:</b><br/> 1. Порівняльний аналіз стандартів сервісу в закладах форматів Fine Dining, Casual Dining та Fast Casual.<br/> 2. Моделювання операційних процесів та логістики обслуговування в закладах швидкого харчування та фуд-холах.<br/> 3. Розробка протоколу обслуговування в спеціалізованих форматах (винотеки, контактні бари, кав'ярні третьої хвили).<br/> 4. Проектування сервісних циклів для гібридних форматів: організація Room Service, Take away та сервісів доставки з ресторану.</p> | 2  |
| <p><b>Знати</b><br/> ключові напрями цифрової трансформації ресторанного бізнесу та концепцію</p>                                                                                                                                                                                                                                             | <p><b>Тема 8. Інноваційні та спеціальні форми ресторанного обслуговування.</b><br/> <b>8.1. Інноваційні та цифрові технології обслуговування в ресторанному бізнесі.</b><br/> <b>Лекція №10.</b><br/> <b>План лекції:</b><br/> 1. Глобальні тренди FoodTech та концепція</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>інтелектуального закладу; принципи роботи сучасних високотехнологічних рішень таких як доповнена реальність (AR), роботизовані системи обслуговування та AI-аналітика; класифікацію та специфіку організації масових заходів, бенкетів і кейтерингових послуг на віддалених локаціях; вимоги до логістичного забезпечення виїзного обслуговування та особливості функціонування мобільних станцій анімації; методи розрахунку ресурсів, персоналу та обладнання для проведення масштабних івентів.</p> | <p>«Smart Restaurant» як екосистема взаємодії з цифровим споживачем.<br/> 2. Роботизація сервісних процесів.<br/> 3. Застосування технологій доповненої (AR) та віртуальної (VR) реальності для візуалізації страв і створення імерсивного гастрономічного досвіду.<br/> 4. Аналітика великих даних та штучний інтелект для гіперперсоналізації пропозицій і динамічного ціноутворення в режимі реального часу.</p> <p><b>8.2. Організація банкетного, кейтерингового та івент-обслуговування</b></p> <p><b>Лекція №11.</b><br/> <b>План лекції:</b><br/> 1. Специфіка управління банкетною службою ресторану та етапи підготовки масових заходів від брифування замовника до фінального звіту.<br/> 2. Логістика та інфраструктура кейтерингу, організація тимчасових виробничих майданчиків та особливості транспортування страв і обладнання.<br/> 3. Проектування івент-обслуговування, зонування локацій для різних форматів та розробка операційного таймінгу роботи персоналу.<br/> 4. Організація спеціалізованих виїзних послуг, станції анімації з приготуванням страв у присутності гостей та особливості обслуговування протокольних заходів.</p> <p><b>Рекомендовані джерела:</b><br/> <i>Основні: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 10, 11.</i><br/> <i>Додаткові: 15, 17, 19, 20, 22, 23, 24, 33, 35, 47.</i><br/> <i>Інтернет-ресурси: 1, 2, 3, 5, 7, 8, 10, 12, 13.</i></p> | <p>2</p>  |
| <p><b>Вміти</b><br/> обирати та обґрунтовувати впровадження цифрових інструментів для персоналізації сервісу та</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p><b>Самостійна робота студентів:</b><br/> Вивчення та доповнення матеріалу лекції, опрацювання рекомендованих джерел за темою, підготовка до практичного заняття.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>14</p> |
| <p>Вміти<br/> обирати та обґрунтовувати впровадження цифрових інструментів для персоналізації сервісу та</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p><b>Практичне заняття №10.</b><br/> <b>План практичного заняття:</b><br/> 1. Аналіз та підбір інноваційних рішень для створення концепції «Smart Restaurant» відповідно до обраного сегмента ринку.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>2</p>  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <p>підвищення його швидкості;<br/>     проектувати сценарії взаємодії гостя з інноваційними елементами залу;<br/>     розробляти детальні операційні плани та таймінг-карти для обслуговування бенкетів і кейтерингових заходів;<br/>     формувати логістичні ланцюги для виїзного сервісу з дотриманням вимог безпеки та температурних режимів страв;<br/>     організувати роботу персоналу в умовах нестандартних локацій та під час проведення протокольних заходів.</p> | <p>2. Розробка сценарію взаємодії гостя з елементами доповненої реальності (AR) для візуалізації меню та інтерактивного сторітелінгу.<br/>         3. Проектування операційної моделі використання робототехніки в залі закладу та розрахунок ефективності заміщення або доповнення лінійного персоналу.<br/>         4. Складання алгоритму збору та аналізу Big Data для формування персоналізованих пропозицій і налаштування систем автоматичного маркетингу та лояльності.</p> <p><b>Практичне заняття №11.</b><br/> <b>План практичного заняття:</b><br/>         1. Складання бенкетної специфікації та розробка сценарію (тайм-плану) заходу з урахуванням особливостей зустрічі гостей і черговості подавання страв.<br/>         2. Розрахунок матеріально-технічного забезпечення виїзного заходу включаючи підбір професійного обладнання для транспортування та підтримки температурного режиму страв.<br/>         3. Проектування схеми зонування локації для кейтерингового обслуговування з визначенням місць розміщення фуршетних ліній та технічних зон для персоналу.<br/>         4. Розробка операційної карти для станції анімації (live cooking) або барного кейтерингу з розрахунком пропускнуої здатності та необхідних ресурсів.</p> | <p>2</p> |
| <p><b>Знати</b><br/>         соціально-економічні принципи організації харчування за місцем роботи та навчання, а також специфіку роботи соціальних</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p><i><b>Тема 9. Організація обслуговування окремих категорій споживачів та off-premise сервісу.</b></i><br/> <i><b>9.1. Особливості організації харчування за місцем роботи, навчання та в соціальних установах</b></i><br/> <b>Лекція №12.</b><br/> <b>План лекції:</b><br/>         1. Соціально-економічне значення та класифікація закладів ресторанного господарства при підприємствах, установах і</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>2</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <p>установ; моделі організації шкільного та студентського харчування; структуру ринку Food Delivery, відмінності між власною логістикою закладу та сервісами-агрегаторами; специфіку сучасних форматів позазакладного обслуговування, таких як «темні кухні», фуд-траки та системи Drive-thru; вимоги до пакування, маркування та транспортування готових страв для збереження їхньої якості та безпечності.</p> <p><b>Вміти</b><br/>розробляти циклічні збалансовані меню для різних вікових та професійних груп з урахуванням норм нутриціології; проєктувати логістичні цикли доставки страв від моменту отримання замовлення до</p> | <p>навчальних закладах.</p> <p>2. Особливості організації харчування персоналу з різними режимами роботи та логістика доставки раціонів безпосередньо на робочі місця.</p> <p>3. Організація харчування здобувачів освіти у школах та ВНЗ з урахуванням сучасних стандартів нутриціології та моделей аутсорсингу.</p> <p>4. Державний контроль та дотримання санітарно-гігієнічних вимог у закладах соціального харчування, особливості розробки циклічних меню.</p> <p><b>9.2. Організація доставки, мобільного та позазакладного обслуговування</b></p> <p><b>Лекція №13.</b></p> <p><b>План лекції:</b></p> <p>1. Екосистема доставки готових страв та порівняльна характеристика власної служби доставки закладу й операторів-агрегаторів.</p> <p>2. Логістичні та технологічні аспекти управління доставкою включаючи вимоги до пакування та контроль температурного режиму страв.</p> <p>3. Специфіка мобільного обслуговування, організація роботи фуд-траків, тимчасових поп-ап локацій та автоматизованих точок продажу.</p> <p>4. Позазакладне обслуговування як елемент омніканальності через моделі Take away, Drive-thru та операційну діяльність «темних кухонь» (Dark Kitchen).</p> <p><b>Рекомендовані джерела:</b><br/><i>Основні: 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11.</i><br/><i>Додаткові: 4, 5, 6, 10, 12, 13, 17, 20, 23, 33, 37.</i><br/><i>Інтернет-ресурси: 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15.</i></p> | <p>2</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <p>передачі споживачу з мінімізацією часових витрат; організувати процеси обслуговування у закладах закритого типу та автоматизувати розрахунки за допомогою корпоративних систем; планувати операційну діяльність мобільних точок харчування та точок видачі замовлень; контролювати дотримання санітарно-гігієнічних вимог і стандартів НАССР у процесі транспортування та позакладного сервісу.</p> | <p><b>Самостійна робота студентів:</b><br/>Вивчення та доповнення матеріалу лекції, опрацювання рекомендованих джерел за темою, підготовка до практичного заняття.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 14 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p><b>Практичне заняття №12.</b><br/><b>План практичного заняття:</b><br/>1. Аналіз та порівняння різних моделей організації харчування в закладах освіти: «фабрика-кухня», «опорна кухня» та приготування на місці.<br/>2. Складання циклічного меню (на 2 чи 4 тижні) для обраної вікової групи з урахуванням норм фізіологічних потреб у поживних речовинах.<br/>3. Моделювання системи логістики та роздачі страв на великому промисловому підприємстві для мінімізації часу очікування в пікові години.<br/>4. Розробка чек-листа для перевірки відповідності харчоблоку соціальної установи вимогам системи НАССР та галузевим стандартам якості.</p>                                                                  | 2  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p><b>Практичне заняття №13.</b><br/><b>План практичного заняття:</b><br/>1. Порівняльний аналіз фінансових та операційних показників роботи закладу при використанні власної кур'єрської служби та сервісів-агрегаторів.<br/>2. Розробка протоколу пакування та підбору тари для різних груп страв з метою збереження їхньої презентації та термічних властивостей під час транспортування.<br/>3. Проектування технологічного плану-схеми фуд-траку або мобільної точки продажу з раціональним розміщенням обладнання на обмеженій площі.<br/>4. Моделювання бізнес-процесів «темної кухні» (Dark Kitchen) від моменту надходження онлайн-замовлення до передачі пакунка кур'єру з розрахунком часу на кожну операцію.</p> | 2  |
| <b>Знати</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Тема 10. Управління персоналом та якістю</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <p>методику розробки та структуру стандартних операційних процедур для персоналу контактної зони та виробничих підрозділів; принципи проектування графіків роботи та правила розрахунку чисельності штату залежно від навантаження; інструменти моніторингу якості сервісу; методи запобігання конфліктам у системі «зал-кухня» та професійну етику ресторатора; вимоги системи НАССР щодо особистої гігієни персоналу та правил безпеки під час обслуговування гостей.</p> | <p><b>сервісу у закладах ресторанного господарства.</b><br/> <b>Лекція №14.</b><br/> <b>План лекції:</b><br/> 1. Система управління персоналом у ресторані включаючи підбір, адаптацію та рольові інструкції працівників залу та виробничих цехів.<br/> 2. Організація робочого часу та проектування оптимальних графіків виходу персоналу (лінійних, ступінчастих, комбінованих) залежно від прогнозованого потоку гостей.<br/> 3. Методологія розробки стандартів обслуговування (SOP) та інструменти моніторингу якості через внутрішні чек-листи і метод «Таємний гість».<br/> 4. Професійна етика та корпоративна культура як чинники запобігання конфліктам усередині команди та підвищення лояльності споживачів.<br/> <b>Рекомендовані джерела:</b><br/> <i>Основні: 1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 10.</i><br/> <i>Додаткові: 5, 11, 15, 18, 23, 26, 29, 32, 34, 46.</i><br/> <i>Інтернет-ресурси: 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 15.</i></p> | <p>2</p> |
| <p>Вміти складати раціональні графіки виходу на роботу, оптимізуючи витрати часу та покриття пікових годин; формувати посадові інструкції</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p><b>Самостійна робота студентів:</b><br/> Вивчення та доповнення матеріалу лекції, опрацювання рекомендованих джерел за темою, підготовка до практичного заняття.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>7</p> |
| <p>Вміти складати раціональні графіки виходу на роботу, оптимізуючи витрати часу та покриття пікових годин; формувати посадові інструкції</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p><b>Практичне заняття №10.</b><br/> <b>План практичного заняття:</b><br/> 1. Розробка комплексного змінного графіка роботи для офіціантів, барменів та кухарів з дотриманням норм робочого часу та урахуванням пікових годин закладу.<br/> 2. Складання посадових інструкцій для ключових позицій та розробка системи чек-листів для щоденного контролю якості підготовки залу і кухні.<br/> 3. Моделювання процесу навчання персоналу стандартам сервісу та проведення рольової гри з оцінювання якості роботи офіціанта за методикою «Таємний гість».<br/> 4. Проектування алгоритмів внутрішньої комунікації між Front-office (зал) та Back-office (кухня) для забезпечення безперебійного</p>                                                                                                                                                                                                                                        | <p>2</p> |

|                                                                                                                                                                |                         |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------|
| та чек-листи;<br>застосовувати<br>алгоритми дій у<br>конфліктних та<br>надзвичайних<br>ситуаціях для<br>забезпечення<br>безпеки гостей і<br>репутації закладу. | процесу обслуговування. |                |
| Індивідуальне завдання                                                                                                                                         |                         | 26             |
| <b>Всього:</b>                                                                                                                                                 |                         | <b>180 / 6</b> |

### III. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА.

#### Основні:

1. Архіпов В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : навч. посіб. 3-тє вид. Київ : Центр учб. літ., 2021. 341 с.
2. Архіпов В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посіб. 3-тє вид. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 382 с.
3. Архіпов В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посіб. 4-тє вид. Київ : Центр учбової літератури, 2026. 382 с.
4. Дишкантюк О. В., Марковська А.В. Ресторанна справа. Практикум : навч. посіб. Київ : Олді Плюс, 2022. 224 с.
5. Зубар Н. М., Григорак М. Ю. Логістика у ресторанному господарстві : навч. посіб. Київ : Центр учб. літ., 2021. 308 с.
6. Кузьмін О.В., Чемакіна О.В., Акімова Л.М. Інжиніринг у ресторанному бізнесі : навч. посіб. Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2020. 488 с.
7. Майкова С.В., Вівчарук О.М., Маслійчук О.Б., Подвірна Х.Є. Проектування та дизайн закладів готельно-ресторанного господарства: навч. посіб. Реком. ВР ЛНУ ім. Івана Франка. 2025. 340 с.
8. Майкова С.В., Вівчарук О.М., Маслійчук О.Б., Удуд І.Р. Ресторанна справа: навч. посіб. Реком. ВР ЛНУ ім. Івана Франка. 2024. 424 с.
9. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с.
10. Павленкова П.П., Тележенко Л.М., Біленька І.Р., Дзюба Н.А. Технологічне проектування підприємств ресторанного господарства : навч. посіб. стер. вид. Херсон : Олді-плюс, 2021. 312 с.
11. Скопень М. М. та ін. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі : підручник. Київ : Ліра-К, 2020. 764 с.

#### Додаткові:

1. Антошкова Н. Аналіз ринку ресторанного бізнесу в Україні. *Трансформаційна економіка*, 2023. Вип. 5 (05), С. 7-13. URL: <https://doi.org/10.32782/2786-8141/2023-5-1>
2. Бедрадіна Г., Мостова К. Оцінювання якості функцій управління на підприємствах ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2021. № 34. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1020/978>
3. Бедрадіна Г., Мостова К. Удосконалення методів оцінювання якості послуг підприємств ресторанного бізнесу. *Економіст*. 2021. № 9. С. 17-18.
4. Бовш Л., Комарніцький І., Приходько К., Олійник О. Форсайт розвитку ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2023. Т. 6, № 1. С. 8-26. URL: <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/278468/273306>

5. Будзінський В. Раціональна організація праці персоналу ресторану: проблеми та шляхи вирішення. *Економічні горизонти*. 2025. № 2. С. 110-117. URL: <http://eh.udpu.edu.ua/article/view/330806/327192>
6. Васюк Н. О. Державне регулювання ресторанного бізнесу в Україні: нормативно-правовий аспект. *Інвестиції: практика та досвід*. 2026. № 1. С. 230-235. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/article/view/8674/8813>
7. Везомська І., Бовш Л., Ворошилова Г. SMM-менеджмент суб'єкта ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2024. Т. 7, № 1. С. 91-110. URL: <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/305958/297509>
8. Гончар Л. О., Павлюк Д. М. Формування антикризової моделі розвитку ресторанного бізнесу в Україні. *Бізнес-навігатор*. 2021. № 2. С. 57-65. URL: [http://www.business-navigator.ks.ua/journals/2021/63\\_2021/12.pdf](http://www.business-navigator.ks.ua/journals/2021/63_2021/12.pdf)
9. 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. С. 122-128.
10. Єзупов Ю., Бабій О., Єзупова І. Факторний аналіз витратоємності продукції на підприємствах ресторанної індустрії. *Економіка та суспільство*. 2022. № 37. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1248/1203>
11. Єзупов Ю., Єзупова І. Планування інновацій як інструмент управління конкурентоспроможністю послуг ресторанних закладів. *Економіка та суспільство*. 2025. № 75. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/6215/6158>
12. Івашина Л. Л., Бишовець Л. Г., Куракін О. Б. Основні принципи та вимоги до технологічного проектування закладів ресторанного господарства. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2025. № 1. С. 51-57.
13. Камушков О., Жилко О., Незвещук-Козут Т. Технології автоматизації системи управління у закладах ресторанного господарства. *Економіка та суспільство*. 2022. № 43. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1737/1673>
14. Коваленко Г. В., Поточилова І. С. Основні тренди розвитку сфери ресторанних послуг Миколаївської області. *Підприємництво та інновації*. 2020. № 14. С. 37-41. URL: <http://ei-journal.in.ua/index.php/journal/article/view/364/356>
15. Коркач Г., Котузаки О., Нікітчина Т., Шунько Г. Технологічні інновації в ресторанному бізнесі для забезпечення конкурентоспроможності закладу. *Економіка харчової промисловості*. 2021. Т.13, № 4. С. 69-74. URL: <https://journals.ontu.edu.ua/index.php/fie/article/view/2194/2383>
16. Кузьмін О. В. Інтегрована система управління якістю та безпечністю організації ресторанного господарства засобами електронних систем. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2025. № 3. С. 61-69.

17. Малий М. В., Семикрас В. В. Проблематика ефективного управління витратами в ресторанній індустрії у контексті тенденцій розвитку сучасного суспільства. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2025. № 3. С. 101-107.

18. Мітал О. Г. Особливості впровадження системи НАССР у ресторанному бізнесі: регуляторні вимоги та практичні аспекти. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2025. № 3. С. 114-121.

19. Неїленко С., Фогель А., Гуца Є., Олійник О. Сучасні підходи до роботизації сервісних процесів в закладах ресторанного господарства. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2022. Т. 5, № 2. С. 239-249. URL: <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/270101/265700>

20. Новічкова Т., Лебеденко Т., Новічков В. Імплементация сервісних інновацій в організацію діяльності закладів ресторанного господарства. *Економіка харчової промисловості*. 2021. Т.13, № 1. С. 69-74. URL: <https://journals.ontu.edu.ua/index.php/fie/article/view/1990/2187>

21. Павлова С. Управління якістю послуг ресторану через механізми впровадження внутрішніх стандартів обслуговування. *Економіка та суспільство*. 2021. № 34. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/988/946>

22. Петренко Н., Терещук Н., Новак Л. Проектування системи управління якістю послуг обслуговуючого персоналу ресторанного господарства: аспект стандартизації. *Економіка та суспільство*. 2022. № 35. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1084/1041>

23. Поворознюк І. Проблеми якості обслуговування на підприємствах індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2022. № 41. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1535/1476>

24. Полотай Б. Я., Жмур-Клименко Б. В. Ресторанний бізнес під час війни. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*, 2022. Вип. 7, С. 37-42. URL: <https://doi.org/10.32782/tourismhospcee-7-5>

25. Поплавська А., Батченко Л., Гончар Л. Організаційно-економічні тригери збалансованого розвитку ресторанної мережі в умовах сервісної економіки. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2022. Т. 5. № 1. С. 8-22.

26. Постова В. В. Особливості розвитку нових форматів закладів ресторанного господарства в Україні. *Інфраструктура ринку*. 2022. Вип. 65. С. 98-103. URL: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2022/65\\_2022/19.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2022/65_2022/19.pdf)

27. Постова В. В. Оцінка ефективності інноваційної діяльності підприємств ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2021. № 24. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/192/184>

28. Постова В. В., Лук'янець А. В. Особливості формування та підтримка іміджу підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Підприємництво та інновації*. 2020. № 14. С. 63-67. URL: <http://ei-journal.in.ua/index.php/journal/article/view/370/361>

29. Посто́ва В. Покращення процесу обслуговування споживачів шляхом просування послуг підприємства ресторанного бізнесу через Інтернет. *Економіка та суспільство*. 2022. № 36. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1170/1127>
30. Посто́ва В. Якість продукції та послуг як об'єкт управління на підприємствах ресторанного господарства. *Економіка та суспільство*. 2022. № 41. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1580/1520>
31. Посто́ва В.В., Рябеню́ка М.О. Глокалізаційні тренди та принципи формування локального ресторанного меню. *Bulletin of the Academy of Labor, Social Relations and Tourism. Series: Economics, Psychology and Management*, Вип. 5. 2025. URL: <https://doi.org/10.54929/3041-2390-2025-05-01-14>
32. Посто́ва В.В. Меню за QR-кодом : безпечне та зручне рішення для ресторанів під час війни. *Формування механізмів управління якістю та підвищення конкурентоспроможності підприємств* : зб. матеріалів XV Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції : тези доповідей (Дніпро, 3 квіт. 2024 р.). Дніпро : Університет імені Альфреда Нобеля, 2024. С. 205-206.
33. Проца́к К., Передри́й М. Ресторанний бізнес в умовах кризи: проблеми та напрями розвитку. *Економіка та суспільство*. 2022. № 44. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1821/1757>
34. Рої́к О. Р., Мали́ш В. Особливості розвитку ресторанного бізнесу в Україні в умовах воєнного стану. *Інфраструктура ринку*. 2022. Вип. 66. С. 77-82. URL: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2022/66\\_2022/16.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2022/66_2022/16.pdf)
35. Русавська В. Удосконалення системи управління якістю продукції та послуг в закладах ресторанного бізнесу на основі міжнародних принципів управління якістю. *Економіка та суспільство*. 2025. № 71. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/5556>
36. Русавська В., Неїленко С. Якість як визначальний фактор задоволення потреб споживачів продукції та послуг ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2022. Т. 5. № 1. С. 148-158.
37. Рябеню́ка М. Впровадження інформаційних комп'ютерних технологій у ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2022. № 41. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1592/1532>
38. Рябеню́ка М. О. Перспективи розвитку нових форматів закладів ресторанного господарства. *Економіка та суспільство*. 2021. № 24. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/241/229>
39. Тітомир Л., Власюк К. Переваги системи НАССР в ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*, 2022. Вип. 45. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-45-74>
40. Ткачу́к В. О., Шестако́ва А. В. Використання мобільних додатків для цифровізації бізнес-процесів у ресторанному бізнесі та їх оптимізація на основі методу А/В тестування. *Економіка, управління та адміністрування*. 2022. № 4(102). С. 28-34. URL: <http://ema.ztu.edu.ua/article/view/272249>
41. Холодни́цька А., Костю́к І. Креативність як драйвер розвитку ресторанного бізнесу в умовах невизначеності бізнес-середовища. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2021. № 3. С. 140-148. URL: <http://ppeu.stu.cn.ua/article/view/252947>

42. Шидловська О. Б., Іщенко Т. І., Дулька О. С. Новітня ресторанна справа в індустрії гостинності. *Географія та туризм*. 2023. Вип. 71. С. 3-8. URL: <http://www.geolgt.com.ua/images/stories/zbirnik/vipusk71/v711.pdf>

43. Язіна В., Вишнікіна О., Погребняк А. Сучасні системи автоматизації устаткування підприємств ресторанного господарства. *Економіка та суспільство*. 2021. № 33. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/930/892>

44. Chou S.-F. Comparison of hotel fine dining and chain restaurant consumer perceived service quality and satisfaction predictions. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*. Vol. 8.5. 2025. Pp. 1927-1953. URL: <https://www.emerald.com/jhti/article-abstract/8/5/1927/1247150/Comparison-of-hotel-fine-dining-and-chain?redirectedFrom=fulltext>

45. Postova V. Formation and ensuring security in the restaurant business. *International collective monograph : International security studios : managerial, technical, legal, environmental, informative and psychological aspects*. Volume I. NMBU, Research and Education. 2024, Pp. 350-378.

46. Postova V.V., Riabenka M.O. Creating a motivational environment for the professional growth of restaurant employees. *The International Scientific Periodical Journal: «Scientific World Journal»*. Bulgaria, Issue №30, part 3. March 2025. pp. 118-123.

47. Postova V., Riabenka M., Mazurkevych I., Onyshchuk N., Vivsiuk I. Application of Innovative Methods of Managing the Labor Potential in the Hotel and Restaurant Business Establishments. *International Journal of Professional Business Review*. Vol. 8, no. 6 (Jun. 2023), e01590. URL: <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i6.1590>

48. Zaitouni M., Murphy K. Self-Service Technologies (SST) in the US Restaurant industry: An evaluation of consumer perceived value, satisfaction, and continuance intentions. *Journal of Foodservice Business Research*. Vol. 28.2. 2025. Pp. 245-276. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15378020.2023.2229582>

#### **Інтернет-ресурси:**

1. HoReCa-Україна. URL: <https://horeca-ukraine.com/>
2. Poster / Блог про бізнес. URL: <https://joinposter.com/ua/blog>
3. Poster / Безкоштовні вебінари з рестораторами та фахівцями громадського харчування. URL: <https://joinposter.com/ua/webinars>
4. Poster / Корисні шаблони та чеклисти для рестораторів. URL: <https://joinposter.com/ua/useful-materials>
5. Poster / Авторські курси, статті та дослідження експертів ринку. URL: <https://joinposter.com/ua/academy>
6. Poster / Акаунт для студентів та викладачів ресторанного бізнесу. URL: <https://joinposter.com/ua/poster-for-education>

7. ДБН В.2.2-25:2009 Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства). Зі Змінами № 1 та № 2. URL: [https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id\\_doc=25951](https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=25951)
8. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів / Знай свої права: правила роботи закладів громадського харчування, про які варто пам'ятати споживачеві. URL: <https://dpss.gov.ua/news/znai-svoi-prava-pravyla-roboty-zakladiv-hromadskoho-kharchuvannia-pro-iaki-varto-pamiataty-spozhyvachevi>
9. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. URL: <https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-939>
10. Освітній портал / Стандарти та нормативні документи ресторанного господарства. URL: <https://surli.cc/uzabfx>
11. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text>
12. Санітарні правила та норми для підприємств громадського харчування. URL: <https://surl.lu/jgzyln>
13. Смарт кафе. URL: <https://smartcafe.com.ua/uk>
14. Успішний ресторан / Блог про управління процвітаючим рестораном. URL: <https://www.waiterio.com/blog/uk/>
15. Що потрібно знати про ресторани. URL: <https://disle.prenlo.cx.ua/articles/shho-potribno-znati-pro-restorani.html>