

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я ТА ТУРИЗМУ

ЗАТВЕРДЖУЮ
Декан факультету фізичного
виховання, здоров'я та туризму
Микола МАЛІКОВ
«26» 08 2025



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ

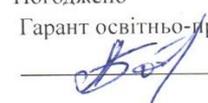
підготовки бакалаврів
денної та заочної форм здобуття освіти
освітньо-професійна програма Готельно-ресторанна справа
спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
галузі знань J Транспорт та послуги

ВИКЛАДАЧ: Борозенко А.В., к.п.н., доцент, доцент кафедри туризму, рекреації та готельно-ресторанної справи

Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри туризму, рекреації та
готельно-ресторанної справи

Протокол № 1 від «26» 08 2025р.
Завідувач кафедри туризму, рекреації та
готельно-ресторанної справи

 Наталія МАКОВЕЦЬКА

Погоджено
Гарант освітньо-професійної програми
 Анна БОРОЗЕНКО

2025 рік

Запорізький національний університет
Силабус навчальної дисципліни
Організація і технологія надання ресторанних послуг



Зв'язок з викладачем:

E-mail: anna0956564651@gmail.com

Телефон: (095) 656 46 51

Інші засоби зв'язку: Viber, WhatsApp, Telegram

Кафедра: туризму, рекреації та готельно-ресторанної справи (каб. 306, 4 корпус ЗНУ)

1. Опис навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни «Організація і технологія надання ресторанних послуг» є засвоєння знань і набуття вмінь щодо організації роботи ресторанного бізнесу та нових тенденцій обслуговування споживачів; формування навичок з процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства різних типів, класів, потужності.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни є:

1. Ознайомлення з особливостями ресторанного бізнесу.
2. Систематизування знань про основи і принципи сервісного обслуговування, організацію виробництва, забезпечення належного рівня якості продукції.
3. Формування вмінь організації роботи закладів ресторанного господарства, а також здатності виконувати планувальні, організаційні та управлінські функції в процесі їх діяльності.
4. Засвоєння знань щодо розв'язання проблемних ситуацій у процесі обслуговування споживачів ресторанних закладів.

Паспорт навчальної дисципліни

Нормативні показники	денна форма здобуття освіти	заочна форма здобуття освіти
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Статус дисципліни	Обов'язкова	
Семестр	6-й	6-й
Кількість кредитів ECTS	3	3
Кількість годин	90	90
Лекційні заняття	20 год.	8 год.
Лабораторні заняття	20 год.	8 год.
Самостійна робота	50 год.	74 год.
Консультації	<i>1 раз на тиждень формат проведення: за розкладом дистанційно</i>	
Вид підсумкового семестрового контролю:	екзамен	
Посилання на електронний курс у СЕЗН ЗНУ (платформа Moodle)	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=5056	



2. Методи досягнення запланованих освітньою програмою компетентностей і результатів навчання

Компетентності/ результати навчання	Методи навчання	Форми і методи оцінювання
1	2	3
<p>Результати навчання:</p> <p>РН01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.</p> <p>РН04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.</p> <p>РН05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.</p> <p>РН10. Розробляти нові</p>	<p>Словесні, наочні, практичні.</p>	<p>Поточний контроль: індивідуальна та групова робота на лабораторних заняттях.</p> <p>Підсумковий контроль: тестування (проводиться онлайн на платформі Moodle); індивідуальне завдання.</p>



<p>послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.</p> <p>РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.</p> <p>РН13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.</p> <p>РН16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p>РН19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.</p> <p>РН23. Знати і розуміти особливості індустрії гостинності регіону та вміти розробляти, просувати та реалізовувати продукт, спрямований на її розвиток в умовах воєнного і повоєнного часу.</p> <p>РН 26. Володіти знаннями і вміннями створення сприятливого психологічного середовища в умовах воєнного та повоєнного часу.</p> <p>Компетентності:</p> <p>ЗК3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.</p> <p>ЗК4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК5. Здатність працювати в команді.</p>		
--	--	--



<p>ЗК 8. Навички здійснення безпечної діяльності.</p> <p>ЗК10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>ЗК 13. Здатність створення сприятливого психологічного середовища в умовах воєнного і повоєнного часу.</p> <p>СК1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.</p> <p>СК2. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.</p> <p>СК 5. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>СК6. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.</p> <p>СК7. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.</p> <p>СК8. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.</p> <p>СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на</p>		
---	--	--



<p>рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності. СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. СК14. Здатність розробляти, просувати та реалізовувати продукт, спрямований на розвиток індустрії гостинності регіону в умовах воєнного і повоєнного часу.</p>		
---	--	--

3. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Маркетинг і менеджмент у ресторанному бізнесі. Особливості маркетингу в ресторанному бізнесі. Реклама ресторанного закладу як засіб збільшення популяризації підприємства. Побудова системи продажів у ресторанному бізнесі. Використання програм лояльності, бонусів, акцій для залучення та збереження споживачів ресторану. Організаційна структура управління. Стили управління. Стандартизація ресторану. Функціональні обов'язки персоналу ресторану. Підбір персоналу, його мотивація. Дисциплінарна політика. Безпека обслуговування в рестораних закладах. Система НАССР (Hazard Analysis Critical Control Point) - аналіз ризиків і контролю критичних точок. Правила товарного сусідства. Правила ротації FIFO і LIFO.

Змістовий модуль 2. Організація різних видів обслуговування. Типологія клієнтів і співробітників закладів ресторанного господарства. Конфлікти у ресторанному бізнесі. Показники культури обслуговування. Сутність кейтерингового обслуговування і його переваги. Класифікація кейтирингового обслуговування. Кейтеринг у приміщенні. Кейтеринг поза рестораном. Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування, персонал служби кейтерингу. Організація банкетної служби ресторану. Підготовка до проведення банкетного заходу. Інновації в ресторанному бізнесі. Нові формати сучасних закладів ресторанного господарства.

4. Структура навчальної дисципліни

Вид заняття /роботи	Назва теми	Кількість годин		Згідно з розкладом
		о/д.ф.	з.ф.	
1	2	3	4	5
Лекція	Маркетинг ресторанних послуг	2		Тиждень 1
Лабораторне заняття	Маркетинг ресторанних послуг	2	2	Тиждень 1
Лекція	Основи управління закладами ресторанного господарства	4	2	Тиждень 2-3



Лабораторне заняття	Основи управління закладами ресторанного господарства	4		Тиждень 2-3
Лекція	Безпека обслуговування в рестораних закладах	2	2	Тиждень 4
Лабораторне заняття	Безпека обслуговування в рестораних закладах	2		Тиждень 4
Лекція	Психологія ресторанного бізнесу	2		Тиждень 5
Лабораторне заняття	Психологія ресторанного бізнесу	2	2	Тиждень 5
Лекція	Спеціалізовані види обслуговування	2		Тиждень 6
Лабораторне заняття	Спеціалізовані види обслуговування	2		Тиждень 6
Лекція	Організація кейтерингового обслуговування	2	2	Тиждень 7
Лабораторне заняття	Організація кейтерингового обслуговування	2		Тиждень 7
Лекція	Організація обслуговування банкетів	2		Тиждень 8
Лабораторне заняття	Організація банкетного обслуговування	2	2	Тиждень 8
Лекція	Управління якістю послуг у рестораних закладах	2	2	Тиждень 9
Лабораторне заняття	Управління якістю послуг у рестораних закладах	2		Тиждень 9
Лекція	Інноваційні впровадження в ресторанному бізнесі	2		Тиждень 10
Лабораторне заняття	Інноваційні впровадження в ресторанному бізнесі	2	2	Тиждень 10

Конспект лекцій розміщено на сторінці СЕЗН Moodle.

5. Види і зміст контрольних заходів

Вид заняття/ роботи	Вид контрольного заходу	Зміст контрольного заходу*	Критерії оцінювання та термін виконання*	Усього балів
1	2	3	4	5
Поточний контроль				
Лабораторне	Виконання	Сформувані перспективні	В межах	6 балів



заняття 1	практичного завдання	маркетингові заходи обраного ресторанного закладу. Створити його рекламу (презентацію, відео-ролік, афішу тощо).	лабораторного заняття	
Лабораторне заняття 2-3	Виконання практичного завдання	Сформувати стандарти власного ресторану (зовнішній вигляд офіціанта, процес обслуговування клієнтів).	В межах лабораторного заняття	12 балів
Лабораторне заняття 4	Виконання практичного завдання	Скласти професійні портрети 3х, з перерахованих, співробітників ресторану, а також визначити їх обов'язки дотримання правил безпеки на робочому місці	В межах лабораторного заняття	6 балів
Лабораторне заняття 5	Виконання практичного завдання	Скласти пам'ятку офіціанта (правила поведінки з різними типами клієнтів); обслуговування різних типів гостей.	В межах лабораторного заняття	6 балів
Лабораторне заняття 6	Виконання практичного завдання	Виконання ситуаційних завдань	В межах лабораторного заняття	6 балів
Лабораторне заняття 7	Виконання практичного завдання	Визначити ресторани заклади, що надають кейтерингове обслуговування (місто на вибір). Проаналізувати перелік їх кейтерингових послуг.	В межах лабораторного заняття	6 балів
Лабораторне заняття 8	Виконання практичного завдання	Скласти план проведення банкетного заходу (банкет на вибір): місце проведення, меню, додаткові послуги.	В межах лабораторного заняття	6 балів
Лабораторне заняття 9	Виконання практичного завдання	Виконання ситуаційних завдань	В межах лабораторного заняття	6 балів
Лабораторне заняття 10	Виконання практичного завдання	Запропонувати власні інноваційні технології в обслуговуванні споживачів закладу ресторанного господарства.	В межах лабораторного заняття	6 балів
Усього за поточний контроль	5			60
Підсумковий контроль				
Екзамен	Теоретичне завдання	Тестове завдання в системі Moodle	10 питань по 2 бали за кожне	20
	Практичне завдання	Виконання індивідуального завдання із заданої теми, презентаційний (графічний, наочний) матеріал, аудіо- та		20



		відеоматеріал, знання дослідженого матеріалу та здатність самостійно проаналізувати та ґрунтовно схарактеризувати матеріал дослідження.		
Усього за підсумковий контроль				40

Шкала оцінювання ЗНУ: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)		
E	60 – 69 (достатньо)	3 (задовільно)	Не зараховано
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		

6. Основні навчальні ресурси

Рекомендована література

Основна:

1. Кукліна Т. Ресторанна справа: технологія і організація обслуговування. Запоріжжя: Просвіта, 2018. 392 с.
2. Мостова Л. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Київ : Ліра-К, 2016. 388 с.
3. Назаренко І. Організація ресторанного господарства (Блок 1). Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2017. 165 с.
4. Соколенко А. Організація ресторанного господарства. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 120 с.
5. Ткаченко О. Професійна етика та психологія спілкування в ресторанному господарстві. Світ книг, 2020. 98 с.

Додаткова:

1. Давидова О. Інформаційно-комп'ютерні інновації в ресторанному бізнесі. *Серія «Економічні науки»*. 2012. № 106. С. 403-408.
2. Зубар Н. Логістика у ресторанному господарстві. Київ : Центр навч. л-ри, 2010. 312 с.
3. Кравець С. Ключові компетентності у професійному становленні фахівців ресторанного сервісу : навчально-методичний комплекс. Київ : ЗАТ «НІЧЛАВА», 2013. 112 с.
4. Литвиненко Т. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу. Київ : Знання, 2011. 215 с.



Організація і технологія надання ресторанних послуг

5. Лук'янов В. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посібник. Київ : Кондор, 2012. 346 с.
6. Мазаракі А. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. Київ : Центр навч. літ-ри, 2011. 584 с.
7. Найдюк В. Інновації в системі управління підприємствами ресторанного господарства. *Сталий розвиток економіки*. 2012. № 2. С. 228-233.
8. Найдюк В. Сутність та передумови інноваційного розвитку підприємств. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2013. № 3. С. 251-263.
9. Шалимінов О. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів. Київ : А.С.К., 2000. 848 с.
10. Кравець С. Організація і техніка обслуговування: навч. посіб. Київ : Інститут професійно-технічної освіти НАПН України, 2015. 202 с.
11. Кукліна Т. Технологія ресторанної справи. Запоріжжя: Просвіта, 2011. 132 с.
12. Литвиненко Т. Організація виробництва у громадському харчуванні: Київ : КНТЕУ, 2014. 235 с.
13. Самодай В. Організація ресторанної справи : навч. посіб. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 424 с.

Інформаційні ресурси

1. Впровадження НАССР. URL: <https://www.gcsms.com.ua/sertifikacia/sertifikatsiya-sistem-upravlinnya/16-sertifikatsiya/286-vprovadzhennia-haccp>.
2. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення. URL: https://dnaop.com/html/40988/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_3862-99.
3. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». URL: https://dnaop.com/html/34057/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4281_2004.
4. Закон України «Про захист прав споживачів». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
5. Закон України «Про підприємства в Україні». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/887-12?find=1&text=%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD#Text>.
6. Мальська М. Ресторанна справа. URL: <https://westudents.com.ua/knigi/614-restoranna-sprava-malska-mp.html5>.
7. Мусатов О. Менеджмент ресторану. URL: <https://www.amusatov.com/manuals>.
8. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. URL: https://pidru4niki.com/1584072023485/turizm/organizatsiya_obsługovuvannya_u_zakladah_restorannogo_gospodarstva

7. Регуляції і політики курсу

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

Відвідування занять обов'язкове, оскільки курс зорієнтовано на максимальну практику використання англійської мови. Очікується, що і викладач, і студенти в аудиторії постійно обслуговуватимуться англійською, не залежно від рівня володіння мовою. Будь ласка, беріть участь у обговоренні, навіть якщо соромитесь чи не впевнені у своїх знаннях!

Завдання мають бути виконані перед заняттями. Пропуски можливі лише з поважної причини. Відпрацювання пропущених занять має бути регулярним за домовленістю з викладачем у години консультацій. Накопичення відпрацювань неприпустиме! За умови систематичних пропусків може бути застосована процедура повторного вивчення дисципліни (див. посилання на Положення у додатку до силабусу).



Політика академічної доброчесності

Кожний студент зобов'язаний дотримуватися принципів академічної доброчесності. Письмові завдання з використанням часткових або повнотекстових запозичень з інших робіт без зазначення авторства – це *плагіат*. Використання будь-якої інформації (текст, фото, ілюстрації тощо) мають бути правильно процитовані з посиланням на автора! Якщо ви не впевнені, що таке плагіат, фабрикація, фальсифікація, порадьтеся з викладачем. До студентів, у роботах яких буде виявлено списування, плагіат чи інші прояви недоброчесної поведінки можуть бути застосовані різні дисциплінарні заходи (https://www.znu.edu.ua/docs/kodeks_akadem_chnoyi_dobrochesnost_.pdf).

Використання комп'ютерів/телефонів на занятті

Будь ласка, вимкніть на беззвучний режим свої мобільні телефони та не користуйтеся ними під час занять. Мобільні телефони відволікають викладача та ваших колег. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо. Електронні пристрої можна використовувати лише за умови виробничої необхідності в них (за погодженням з викладачем).

Комунікація

Очікується, що студенти перевірятимуть свою електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle та реагуватимуть своєчасно. Всі робочі оголошення можуть надсилатися через старосту, на електронну пошту та розміщуватимуться в Moodle. Будь ласка, перевіряйте повідомлення вчасно. Ел. пошта має бути підписана справжнім ім'ям і прізвищем. Адреси типу user123@gmail.com не приймаються!

ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ

ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ НА 2025-2026 н.р. доступний за адресою: <http://surl.li/afeagu>.

НАВЧАННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до Положення про організацію та методику проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН. Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (у тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Процедура повторного вивчення визначається Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/57wha734>.

Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: Положення про порядок призначення і виплати

Запорізький національний університет

Силабус навчальної дисципліни

Організація і технологія надання ресторанних послуг



академічних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога **Марті Ірини Вадимівни** (061) 228-15-84, (099) 253-78-73 (щоденно з 9 до 21).

УПОВНОВАЖЕНА ОСОБА З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ КОРУПЦІЇ

Запорізького національного університету: **Банах Віктор Аркадійович**

Електронна адреса: v_banakh@znu.edu.ua

Гаряча лінія: тел. (061) 227-12-76, факс 227-12-88

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ. Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Спеціалізована допомога: (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ

НАУКОВА БІБЛІОТЕКА: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок-п'ятниця з 08.00 до 16.00; вихідні дні: субота і неділя.

СИСТЕМА ЕЛЕКТРОННОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ (СЕЗН ЗНУ): <https://moodle.znu.edu.ua>.

Посилання для відновлення паролю: <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

ЦЕНТР ІНТЕНСИВНОГО ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНИХ МОВ: <http://sites.znu.edu.ua/child-advance/>