**Силабус освітньої компоненти**
**«Організація ресторанної справи»**

**Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа**
**Галузь знань: 24 Сфера обслуговування**

| | |
|---|---|
| **Рівень вищої освіти** | Перший (бакалаврський) |
| **Статус дисципліни** | Обов'язкова освітня компонента з фахового переліку |
| **Семестр** | 5 |
| **Обсяг дисципліни, кредити ЄКТС/загальна кількість годин** | 3 кредити /90 годин |
| **Мова викладання** | Українська |
| **Що буде вивчатися (предмет навчання)** | В межах компоненти вивчаються теоретичні та практичні засади функціонування ресторанного бізнесу як цілісної системи. Здобувачі опанують основи організаційної та корпоративної культури закладу, особливості побудови сервісних процесів і системи управління. Також значна увага приділяється практичним аспектам столового та ділового етикету, естетичному оформленню закладу й дотриманню етичних норм обслуговування. |
| **Чому це цікаво/потрібно вивчати (мета)** | Вивчення цієї компоненти є важливим, оскільки вона формує системне розуміння того, як перетворити ресторанний заклад на успішний та конкурентоспроможний бізнес у сучасній індустрії гостинності. Студенти опанують не лише тонкощі побудови якісного сервісу, столового етикету та естетики, а й ефективні інструменти управління персоналом, формування корпоративної культури та запобігання кризовим ситуаціям. Ці знання та навички дадуть змогу майбутнім фахівцям впевнено проектувати виробничі й сервісні процеси, забезпечувати високі стандарти обслуговування та досягати довгострокового успіху на ринку. |
| **Чому можна навчитися (результати навчання)** | У результаті вивчення навчальної компоненти здобувачі вищої освіти зможуть:<br>• проектувати технологічні, сервісні та виробничі процеси в закладах ресторанного господарства, а також оптимізувати їхню діяльність.<br>• застосовувати на практиці законодавство, стандарти якості, готувати технічну й технологічну документацію, складати штатні розписи та посадові інструкції.<br>• застосовувати правила столового, ділового й дипломатичного етикету, володіти технікою арт-сервірування, підбирати меблі та створювати естетичний простір.<br>• будувати корпоративну культуру, налагоджувати ефективну співпрацю між кухнею та залом, запобігати професійному вигоранню й розв'язувати конфліктні ситуації з гостями.<br>• проводити дослідження споживчого ринку, здійснювати закупівлі, аналізувати й мінімізувати бізнес-ризики, а також |

| | |
|---|---|
| | презентувати власні стартапи та концепції. |
| **Як можна користуватися набутими знаннями і вміннями (компетентності)** | Набуті знання та вміння (компетентності) можна успішно застосовувати в декількох ключових напрямах:<br>• Професійна та кар'єрна діяльність: працювати на посадах ресторанного менеджера, адміністратора (залу/сервісу), керівника напряму HoReCa або управляючого закладом, здійснюючи операційне управління та контроль якості.<br>• Побудова та сервісний менеджмент: проєктувати сервісні та виробничі процеси «з нуля», розробляти стандарти обслуговування (SOP), посадові інструкції для персоналу та впроваджувати корпоративні кодекси етики.<br>• Управління командою та мікрокліматом: формувати ефективну корпоративну культуру, налагоджувати конструктивну співпрацю між кухнею та залом, застосовувати стилі лідерства й запобігати професійному вигоранню працівників.<br>• Робота з гостями та вирішення конфліктів: професійно застосовувати принципи емпатії й інклюзивності, опрацьовувати скарги/рекламації та повертати лояльність гостей у кризових ситуаціях.<br>• Організація заходів та протокольний сервіс: застосовувати знання дипломатичного й столового етикету для організації офіційних прийомів, бенкетів, арт-сервірування та естетичного оформлення простору.<br>• Підприємництво та консалтинг: проводити дослідження споживчого ринку, розробляти нові ресторанні концепції, оцінювати бізнес-ризики й реалізовувати власні стартапи. |

| | |
|---|---|
| **Навчальна логістика** | **Зміст дисципліни:**<br><br>**Модуль 1. Теоретичні основи культурології та феномен корпоративної культури в індустрії гостинності**<br>Тема 1. Фундаментальні основи культурології: сутність, типи та елементи<br>Поняття та філософська ідея культури. Класифікація типів і форм (масова, елітарна, народна; матеріальна та духовна). Базові елементи: мова, цінності, норми, символи, звичаї та артефакти.<br><br>Тема 2. Культура організації в сфері гостинності<br>Специфіка організаційної культури в індустрії HoReCa. Вплив сфери послуг на формування внутрішньої культури компанії. Взаємозв'язок між задоволеністю персоналу та лояльністю гостей.<br><br>Тема 3. Корпоративна культура: класифікація, типи та види<br>Еволюція концепцій та класичні типології (моделі Ч. Хенді, К. Камерона та Р. Квінна: кланова, адхократична, ринкова, ієрархічна). Особливості вибору типу культури залежно від концепції закладу (Fine Dining, Fast Food, сімейне кафе).<br><br>Тема 4. Структура та внутрішній зміст корпоративної культури<br>Рівні корпоративної культури за Е. Шайном (артефакти, проголошувані цінності, базові припущення). Місія компанії, філософія бренду, корпоративні традиції, ритуали та легенди.<br><br>Тема 5. Фактори формування та трансформації корпоративної культури в ЗРГ<br>Зовнішні та внутрішні чинники проектування культури. Роль лідера та топ-менеджменту у трансляції цінностей. Вплив національного менталітету, ринкової конкуренції та діджиталізації на ресторанну культуру.<br><br>**Модуль 2. Етико-естетичні компоненти, професійний та столовий етикет у ресторанному сервісі**<br><br>Тема 6. Етико-культурні компоненти в ресторанному бізнесі<br>Ділова етика та соціальна відповідальність ресторанного бізнесу (екологічність, благодійність, Zero Waste концепції). Корпоративні кодекси етики. Етика взаємовідносин із конкурентами, постачальниками та партнерами.<br><br>Тема 7. Етична культура ресторанного сервісу та емпатія в обслуговуванні<br>Правила поведінки контактного персоналу (Front Office). Культура мовлення, толерантність, інклюзивність та емпатія. Етика вирішення конфліктних ситуацій з гостями, робота зі скаргами та сервісний менеджмент відновлення лояльності.<br><br>Тема 8. Столовий етикет і культура споживання їжі<br>Історія та види етикету (повсякденний, офіційний, дипломатичний). Обов'язки офіціанта та правила поведінки гостя. Техніка використання складних столових приборів, етикет споживання екзотичних страв, мова серветок і приборів. |

| | |
|---|---|
| | Тема 9. Естетична культура в закладах ресторанного господарства<br>Візуальна культура (дизайн інтер'єру, світло, колір). Естетика подачі страв (фуд-дизайн, арт-сервірування). Аудіо- та аромамаркетинг, корпоративний дрес-код персоналу.<br><br>Тема 10. Адміністративна етика, лідерство та внутрішні комунікації в ЗРГ<br>Професійна етика ресторанного менеджера та стилі управління. Культура взаємодії між підрозділами (синергія «Кухня — Зал»). Етика вертикальних і горизонтальних комунікацій, формування мікроклімату та профілактика вигорання в HoReCa.<br><br>**Види занять:** лекції, семінари<br>**Методи навчання:** пояснення, бесіда, дискусія, демонстрація, ілюстрація, проблемний виклад матеріалу, практичні завдання, ситуаційний аналіз (case study), розрахункові завдання, моделювання професійних ситуацій, інтерактивне навчання, робота в малих групах, презентація результатів роботи, самостійна робота, робота з нормативно-правовими та інформаційними джерелами<br>**Форми навчання:** очна, дистанційна |
| **Пререквізити** | Попередніми умовами (пререквізитами) для вивчення навчальної компоненти «Організація ресторанної справи» є успішне опанування таких дисциплін освітньої програми: Гігієна та санітарія в галузі, Готельна індустрія України, Економіка готельно-ресторанного підприємства, Організація готельної справи та Менеджмент готельно-ресторанного господарства |
| **Пореквізити** | Результати навчання за компонентою «Організація ресторанної справи» можуть бути використані під час подальшого вивчення освітніх компонентів, пов’язаних із менеджментом готельно-ресторанного бізнесу, технологіями ресторанного обслуговування, маркетингом, економікою та управлінням підприємствами сфери гостинності, а також під час проходження практики й виконання кваліфікаційної роботи. Набуті знання та вміння створюють підґрунтя для комплексного аналізу діяльності закладів ресторанного господарства, розроблення управлінських рішень, удосконалення сервісних процесів і підвищення ефективності їхньої діяльності. |
| **Інформаційне забезпечення з фонду та репозитарію УжНУ** | **Науково-технічна бібліотека УжНУ:**<br>1. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 280 с.<br>2. Архіпов В. В., Івнникова А. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані. Київ: Фірма «ІНКОС», Центр навчальної літератури, 2007. 382 с.<br>3. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 340 с.<br>4. Майкова С. В., Вівчарук О. М., Маслійчук О. Б., Удуд І. Р. Ресторанна справа: навчальний посібник. Київ: Каравела, 2024. 424 с.<br>5. Майкова С. В., Маслійчук О. Б., Сусол Н. Я. Основи барної справи та робота сомельє: навчальний посібник. Київ: Видавець ФОП Піча Ю. В., 2023. 124 с.<br>6. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. Київ: КНТУ, 2005. 632 с.<br>7. Зубар Н. М., Григорак М. Ю. Логістика в ресторанному господарстві: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2010. 312 с.<br>**Репозитарій УжНУ:** |

| | |
|---|---|
| | 1. Корсак Р., Кіш. Г., Годя І. Організація роботи персоналу ресторанного підприємства // Актуальні питання гуманітарних наук: міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка / [редактори-упорядники М. Пантюк, А. Душний, І. Зимомря]. Дрогобич: Видавничий дім «Гельветика», 2020. Вип. 30. С. 4-8 URL: https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/30275?locale=uk<br>2. Кіш Г., Шпіс Н. Завдання, мета та інструменти антикризового менеджменту ресторанних підприємств в умовах пандемії Covid-19. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2022. Випуску № 1 (34). С. 96-101 DOI: https://doi.org/10.32782/easterneurope.34-16<br>3. Кіш Г. Інноваційні технології в діяльності готельно-ресторанних підприємств. Актуальні питання у сучасній науці. 2023. Випуск № 6(12). С. 65-77 https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-6(12)-65-77<br>4. Кіш Г. Соціальне підприємництво в готельно-ресторанному господарстві. Наукові перспективи. 2024. Випуск № 1(43). С. 428-439 https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-1(43)-428-439<br>5. Кіш Г.В. Цифрова трансформація як фактор підвищення економічної ефективності готельно-ресторанного бізнесу. Наукові інновації та передові технології. 2025, № 11(51). 719-729 https://doi.org/10.52058/2786-5274-2025-11(51)-719-729<br>6. Кіш Г.В. Роль сервісних інновацій у підвищенні економічної конкурентоспроможності підприємств HORECA. Наука і техніка сьогодні. 2026, №1(55). С. 531-541 https://doi.org/10.52058/2786-6025-2026-1(55)-531-541<br>7. Shepeleva, O., Stepanets, I., Zatsepina, N., Kish, G., & Hrynyuk, D. (2026). Tourism Innovations in the Age of Digital Culture: Gaming Approaches to Hospitality as a Sociocultural Phenomenon. AFRICAN JOURNAL OF APPLIED RESEARCH, 12(4), 146-163. https://doi.org/10.26437/w5w0j833<br>8. Кіш, Г. (2026). Адаптивний менеджмент персоналу в готельно-ресторанному бізнесі в умовах кадрового дефіциту. Development Service Industry Management, 3, 95-102. https://doi.org/10.31891/dsim-2026-15(11) |
| **Локація та матеріально-технічне забезпечення** | Аудиторія теоретичного навчання,<br>проектор |
| **Семестровий контроль, екзаменаційна методика** | Екзамен, усна відповідь |
| **Кафедра** | Туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства |
| **Факультет** | Туризму та міжнародних комунікацій |
| **Викладач** | **КІШ ГАЛИНА ВІКТОРІВНА**<br>**Посада:** доцент<br>**Вчене звання:** доцент<br>**Науковий ступінь:** кандидат економічних наук<br>**Профайл викладача:**<br>*https://scholar.google.com/citations?user=rmqrRCcAAAAJ&hl=uk*<br>*https://orcid.org/0000-0002-6201-9589*<br>*https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57223371355*<br>**Тел.:** *0997351039*<br>**E-mail:** *galyna.kish@uzhnu.edu.ua*<br>**Робоче місце: м. Ужгород, вул. Українська 19, ауд. № 328** |

| | |
|---|---|
| **Оригінальність освітньої компонети** | Авторський курс, викладання українською мовою |
| **Лінк на дисципліну** | |

**Завідувач кафедри** **Корсак Р. В.**

**Розробник** **Кіш Г.В.**