

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет менеджменту

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

**ОРГАНІЗАЦІЯ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

Методичні рекомендації

для практичних занять та самостійної роботи здобувачів першого
(бакалаврського) рівня вищої освіти ОПП «Туризм» спеціальності 242 «Туризм і
рекреація» денної(заочної) форми здобуття вищої освіти

Миколаїв
2026

УДК 640.4
О-64

Друкується за рішенням науково-методичної комісії факультету менеджменту Миколаївського національного аграрного університету протокол № 1 від 25 серпня 2026 р.

Укладач:

Г.А. Гарбар – доктор філос. наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму, Миколаївський національний аграрний університет.

Рецензенти:

А.В. Ключник – доктор екон. наук, професорка, завідувачка кафедри публічного управління та адміністрування міжнародної економіки, Миколаївський національний аграрний університет.

Ф.Іваницький - керівник кав'ярні-музею «Філіжанка».

© Миколаївський національний
аграрний університет, 2026

ПЕРЕДМОВА

Освітня компонента «Організація готельно-ресторанного бізнесу» розрахована на здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 242 «Туризм» денної та заочної форми здобуття вищої освіти, що забезпечує систему знань та вмінь щодо ефективної організації, управління та просування туристичних послуг, а також для розуміння функціонування туристичної індустрії в цілому.

Для засвоєння навчальної дисципліни студенти повинні не лише опрацювати теоретичний матеріал згідно з робочою програмою, а й активно працювати над розвитком практичних навичок шляхом системної самостійної підготовки до кожного практичного заняття. Представлені методичні вказівки розкривають основні напрями такої підготовки, містять орієнтири щодо вивчення змісту тем, а також окреслюють підходи до формування професійних умінь у сфері готельного бізнесу.

Самостійна робота студентів є невід'ємною складовою освітнього процесу і основним засобом опанування навчального матеріалу поза межами аудиторних занять. Вона передбачає глибоке занурення в зміст дисципліни, закріплення знань, розвиток аналітичного мислення, формування фахової термінології та готовності приймати управлінські рішення в контексті конкретних ситуацій готельної діяльності.

До основних видів самостійної роботи в межах підготовки до практичних занять належать: вивчення нормативно-правової бази, підручників, фахових публікацій; складання глосаріїв; виконання індивідуальних та групових кейсів; розробка презентацій та аналітичних звітів; обговорення проблемних ситуацій; підготовка висновків і пропозицій щодо підвищення якості сервісу чи вдосконалення організаційної структури готельного підприємства.

Методичні рекомендації спрямовані на розвиток у студентів уміння вільно орієнтуватися в проблематиці організації готельно-ресторанного бізнесу застосовувати знання для вирішення практичних питань, моделювати управлінські дії та пропонувати ефективні рішення відповідно до стандартів сучасного готельно-ресторанного бізнесу.

Після опрацювання теми студент виконує контрольне або ситуаційне завдання, що передбачає інтеграцію теоретичних знань із практичним баченням організаційної діяльності підприємств гостинності. Такі завдання можуть бути частиною модульного або підсумкового оцінювання.

Програма дисципліни «Основи готельно-ресторанного бізнесу» передбачає системне викладання теорії і практики раціональної організації та ефективного управління готельно-ресторанним бізнесом в умовах ринкової економіки.

Найважливіше завдання дисципліни полягає у сприянні персоналу готельно-ресторанного бізнесу та туристичної галузі в організації діяльності та оперативній адаптації її відповідно до змін факторів зовнішнього середовища.

Мета дисципліни: вивчення дисципліни “Організація готельно-ресторанного бізнесу” є формування у студентів комплексу знань з розвитку ресторанного бізнесу в сучасних умовах, особливостей організаційно-обслуговуючої та виробничої систем закладів, імплементація отриманих знань при вирішенні різнопланових завдань з організації роботи закладів готельно-ресторанного бізнесу.

Предмет дисципліни: загальні закономірності розвитку організаційно-технологічних процесів, а також характерні для окремих секторів сфери послуг принципи, механізми і форми, організація процесів виробництва і реалізація послуг.

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування у студентів наступних компетентностей:

- Здатність до оцінки та аналізу соціально-економічних процесів на мега, макро-, мезо- та мікроекономічному рівнях.
- Здатність визначити наявність проблеми, аналізувати та вирішувати її, обґрунтовувати управлінські рішення та забезпечувати їх правомочність.
- Здатність використовувати способи прийняття управлінських рішень, адекватних вимогам туристського ринку, формувати організаційні структури та здійснювати поточне і стратегічне планування туристичного сервісу.
- Здатність до реалізації туристичного продукту з використанням інформаційних і комунікативних технологій.
- Здатність керувати колективом на підприємствах туристичної індустрії
- Здатність до ефективного спілкування із споживачами туристичного продукту.
- Здатність до реалізації проектів у туристичній індустрії.

вміти:

- використовувати вивчений матеріал при розв’язуванні конкретних задач, застосовувати теоретичні знання на практиці у моделюванні та описі природного середовища.

- аналізувати виробничу діяльність та зовнішнє середовища функціонуючого підприємства, сутність та наслідки мікроекономічних процесів, поведінки окремих господарюючих суб’єктів, їх інноваційної спрямованості. Знання принципів роботи підприємств туризму; особливостей аналізу фінансово-економічної діяльності підприємств туризму для прийняття рішень щодо визначення стану і перспектив організації роботи підприємств туризму в умовах ринкових відносин.

- організовувати процес виконання завдань відповідно до принципів управління; здійснювати моделювання організаційної структури; планування власної кар’єри; контролювання діяльності; оцінювання ефективності; аналіз факторів зовнішнього та внутрішнього середовища фірми; планування діяльності фірми.

набути навиків:

аналізу існуючих туристичних можливостей підприємств і територій України щодо надання різних видів туристських послуг, а також визначення обсягів прибутків, їх розподіл і використання, використовуючи методики ситуаційного аналізу макро- і мікросередовища, враховуючи обсяги надання послуг та чинники, що впливають на економічний стан туристичної фірми.

Структурно-логічна схема навчальної дисципліни

Модуль		Змістовий модуль		Обсяги годин			
№	назва	№	назва	ЛЗ	ПЗ	СМ	Разом
1.	Основи готельно-ресторанного бізнесу	ЗМ 1.	Основи готельно бізнесу	6	14	34	54
		1.1.	Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	2	2	8	12
		1.2.	Типізація та класифікація підприємств готельного господарства	2	4	8	14
		1.3.	Характеристика приміщень готельних підприємств	1	4	10	15
		1.4.	Організація праці на підприємствах готельного господарства	1	4	8	13
		ЗМ 2.	Основи ресторанного бізнесу	8	16	42	66
		2.1.	Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності	1	2	6	9
		2.2.	Організація діяльності закладів ресторанного господарства	2	2	6	10
		2.3.	Характеристика закладів ресторанного господарства	1	2	6	9
		2.4.	Організаційно-функціональна характеристика приміщень та матеріально технічної бази закладів ресторанного господарства	1	2	6	9
		2.5.	Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства	2	4	6	12
		2.6.	Кадрове забезпечення закладів ресторанного господарства	-	2	6	8
		2.7.	Організація постачання та логістична діяльність закладів ресторанного господарства	1	2	6	9
Всього годин по навчальній дисципліні				14	30	76	120

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
ЩОДО СЕМІНАРСЬКИХ (ПРАКТИЧНИХ) ЗАНЯТЬ З ДИСЦИПЛІНИ
МОДУЛЬ 1. ОСНОВИ ГОТЕЛЬНО БІЗНЕСУ

Семінарське (практичне) заняття №1

Тема 1.1 Сутність послуг гостинності в готельному господарстві.

Підготувати питання винесені на самостійне опрацювання (презентація PowerPoint):

- Терміни та визначення понятійного апарату «гостинність».
- Еволюція індустрії гостинності.
- Індустрія гостинності та специфіка її діяльності.
- Концепції розвитку індустрії гостинності.
- Особливості розвитку міжнародних готельних мереж.
- Чинники впливу на середовище гостинності.
- Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії.
- Готельна послуга в структурі туристичного обслуговування.
- Провідні готель'єри світу.

Завдання 1.

1. Наведіть визначення термінів «гостинність», «готельна послуга», «ринок готельних послуг», «індустрія гостинності», «засіб розміщення», «готель».
2. Дайте визначення терміну «готельний ланцюг». Які моделі організації готельного бізнесу сформувались у другій половині XX ст?. Назвіть категорії готельних ланцюгів, запропонованих Міжнародною Готельною Асоціацією.

Завдання 2.

У вигляді таблиці зробіть основні етапи розвитку готельної справи у світі.

№	Основні етапи	Приклади
1		
2		
3		

Завдання 3.

Охарактеризуйте особливості розвитку готельного бізнесу у США.

Практичне завдання.

Проаналізуйте вимоги до послуг для готелів різних категорій, які передбачені Національними стандартами України :

- 1)ДСТУ4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.
- 2) ДСТУ 4269:2003 „Послуги туристичні. Класифікація готелів”.

Дані занести в таблицю.

№	Вимога	Категорія готелю
1		
2		

Семінарське (практичне) заняття №2

Тема 1.2. Типізація та класифікація підприємств готельного господарства.

Підготувати питання винесені на самостійне опрацювання (презентація PowerPoint):

- Групи готельних підприємств.
- Одиниця класифікації готелів за функціональним призначенням.
- Нормативно-правова база типізації готелів.
- Використання системи букв для класифікації готелів.
- Використання системи «корон» для класифікації готелів.
- Значення системи класифікації підприємств готельного господарства.
- Сутність та значення класифікації готелів за рівнем сервісу.
- Міжнародна система стандартизації та сертифікації готельних послуг.

Завдання 1.

Опрацювання термінології засобів розміщення відповідно до вимог Національного стандарту України.

Для виконання завдання необхідно дати визначення засобам розміщення, користуючись ДСТУ4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. Результати оформити в зошит.

Завдання 2.

Охарактеризуйте основні вимоги до готелів категорії 1*, 2*, 3*, 4* та 5* в Україні у формі таблиці. У висновках вкажіть скільки категорій присвоюється готелям в Україні? Які мінімальні вимоги до готелів усіх категорій в Україні?

Практичне завдання.

Користуючись ДСТУ 4269:2003 „Послуги туристичні Класифікація готелів”, визначте категорію готелів в наступних завданнях:

1. Готель має площу двомісного номера 14 м², окремий від службового вхід, автостоянку, що охороняється, цілодобовий підйом і спуск на ліфті, двері з внутрішнім запобіжником. Освітлення від стельового світильника, прикроватьного світильника, настільної лампи, телефонний апарат в апартаментах в кожній кімнаті. Оснащення меблями: односпальне ліжко – 90 х 200 см, двоспальна – 160 х 190 см. Телефонний зв'язок пряма з міською мережею в 100% номерів. Санвузол в 100% номерів.
2. Готель має 100% місць в одно- і двомісних номерах, двері та замки з внутрішнім запобіжником і замком підвищеної секретності. Надає наступні послуги: швейцар, обов'язкове цілодобове піднесення багажу, щоденне прибирання номера покоївки з контролем за його станом, щоденна зміна постільної білизни і рушників, чищення взуття персоналом готелю, послуги центру бізнесу. Площа санвузла – 4,0 м², площа однокімнатного двомісного номера – 20 м² (після реконструкції).

3. Персонал готелю вільно володіє однією з іноземних мов. Номери в готелі оснащені двоспальними ліжками розміром 160 x 200 см, килимами або килимовими покриттями, кріслом для відпочинку на кожного гостя, рекламними матеріалами, халатом банним, тапочками банними. У готелі є плавальний басейн і сауна, приміщення для переговорів, комп'ютери, телефакс.

4. Готель має окремий від службового вхід для гостей, цілодобовий підйом і спуск на ліфті, двері і замки з внутрішнім запобіжником, холодильник в багатокімнатних номерах. Готель пропонує наступні послуги: щоденне прибирання номера покоївки, зміна постільної білизни один раз в три дні, надання праски, прасувальної дошки, зміну рушників один раз в три дні. У готелі є приміщення для перегляду телепередач, внутрішній телефонний зв'язок в 100% номерів, санвузол розташований не менше ніж в 50% номерів.

5. Будівля готелю має вивіску і емблему, що світяться, вхід для гостей з козирком для захисту від атмосферних опадів і легко-теплогою завісою. У готелі є гараж, стаціонарний генератор, що забезпечує роботу всього енергоспоживаючого устаткування, устаткування для додаткової фільтрації води, прямий телефонний зв'язок з міжнародним зв'язком в 100% | номерів. Номери обладнані міні-барами і міні-сейфами, інформаційними матеріалами на іноземних мовах. Готель має в своєму розпорядженні спортивно-оздоровчий центр, закінчення сніданку надається не раніше 11.00 годин, обслуговування живленням в номері цілодобово.

Семінарське (практичне) заняття №3

Тема 1.3. Характеристика приміщень готельних підприємств.

Підготувати питання винесені на самостійне опрацювання (презентація PowerPoint):

- Приміщення житлової групи: типи та характеристика номерів.
- Приміщення нежитлової групи: види, розташування, характеристика, функції.
- Архітектура, екстер'єр та інтер'єр підприємств готельного господарства.
- Освітлення, колір, меблі в інтер'єрі підприємств готельного господарства.
- Класифікація готельних номерів.
- Міжнародна класифікація номерного фонду.
- Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.
- Приміщення побутового обслуговування.
- Природнокліматичні вимоги до екстер'єру готелю.
- Озеленення приміщень готельного господарства.

Завдання 1.

Здійсніть класифікацію чинників впливу на функціонування підприємств готельного господарства. Відповідь обґрунтуйте.

Завдання 2.

Складіть таблицю «Класифікація номерів» за таким зразком. У висновках зазначте основні вимоги до номерів.

Класифікація номерів

Класифікаційна ознака	Тип номера	Характеристика
за кількістю місць	одномісні	SGL – single
	двомісні	DBL – Double – такий номер може бути або з одним двоспальним ліжком, або з двома окремими ліжками (Twin)
	тримісні	TRP – triple – номер з двома ліжками і диваном, на якому, у разі потреби, можна розмістити дитину або дорослу людину
	чотиримісний	QDPL – Quadriple
	сімейні	призначені для трьох і більше осіб – членів однієї сім'ї, в яких забезпечується окреме розміщення двох дорослих
за кількістю кімнат	однокімнатні	складаються із житлової кімнати, передпокою і санвузла (в окремих номерах передпокій і санвузол можуть бути відсутніми). За розмірами однокімнатні номери можуть бути: одномісними – 9–11 м кв, двохмісними – 12–14 м кв, трьохмісними – 15 м кв, чотирьохмісними – 18 м кв.
	двокімнатні	Житлова площа – 22 м кв. Згідно сучасних норм двохкімнатні номери можуть бути одно- і двохмісними. Складається із спальні, вітальні, передпокою, санвузла (в окремих випадках двох). Санітарний вузол може мати два входи – один у передпокій, другий – у спальню.
	трикімнатні	Житлова площа – 40 м кв. Складаються із спальні, вітальні,
		кабінету, передпокою, одного або двох санвузлів.
	багатокімнатні	можуть мати до 8 кімнат (номер-люкс, номери-апартаменти), у структурі передбачено декілька спалень, вітальня, кабінет, передпокій, гардеробна, кухня (кухня-ніша), ванна, туалет. Особливо фешенебельні номери у плануванні можуть бути дворівневими: на першому поверсі розташовується вітальня, кабінет, передпокій, кухня, санвузол, на другому – спальня і санвузол. Багатокімнатні номери передбачені насамперед в апарт-готелях.
за призначенням	номери бізнескласу	призначені для розміщення осіб, які перебувають у ділових поїздках чи відрядженнях. Окрім стандартної обстановки номера, тут створюються умови для роботи (робочий стіл, телефон, факс, комп'ютер та інша техніка)
	номери економічного класу	призначені для широкого кола споживачів. Вони відрізняються скромнішим і дешевшим умеблюванням номерів, що позначається на ціні розміщення
	номери апартаменти	дво-, три-, чотирикімнатні номери, призначені для довготривалого проживання сімей. Обов'язковим елементом таких номерів є кухня з повним набором побутової техніки (кавоваркою, мікрохвильовою піччю, міксером тощо), що створює практично

		домашні умови перебування. Апартаменти становлять не більше 10% номерного фонду. Розрізняють також таку категорію номерів, як люкс апартаменти – три-, чотирикімнатні номери з житловою площею не менше 45 м кв , у складі яких кухня відсутня. Ця категорія номерів найдорожча. У світовій практиці такі номери відомі як сют-номери (suite) з нестандартним широким двоспальним ліжком (200×200 см) і додатковим гостьовим туалетом (допускається відсутність перегородки між вітальною/їдальною і кабінетом при візуальному розмежуванні приміщення)
	студія	однокімнатний номер із площею не менше 25 м кв, розрахований на проживання однієї-двох осіб, із плануванням, яке дозволяє використовувати частину приміщення як вітальню/їдальню/кабінет та ін.
залежно від рівня комфортності і ступеня обладнання	президентський апартамент	висококомфортабельне приміщення, до складу якого входять такі ж приміщення, як і до номера апартамент, але їх доповнено приміщеннями для прийому невеликої кількості гостей, проведення зустрічей, нарад, засідань, організації різних банкетів тощо. Такий номер передбачений для прийому офіційної державної особи, а також туристів із класом обслуговування VIP
	апартамент	складається з кількох житлових кімнат: однієї чи двох віталень з міні-барами і міні-сейфами, кількох спальних кімнат з автономними повними санвузлами (до складу яких входить біде), одного чи двох робочих кабінетів, невеликої кухні з їдальною, холу або передпокою, що має один чи два санвузли. Номер „апартамент” може бути розміщений на двох рівнях: на першому – вітальня, передпокій, санвузол, кухняніша; на другому – спальня з гардеробною, кабінет, санвузол
	люкс	має кілька кімнат (спальню, кабінет, вітальню), передпокій, і повний санвузол
	дубль (studio)	типовий двомісний номер, в якому одне ліжко замінюється диваном- ліжком, диваном-тахтою, кріслом- ліжком, що дозволяє використовувати цей номер як двомісний або як комфортабельний одномісний. Тут встановлюють комбінований стіл, складену підставку для валізи, журнальний столик, крісло. Трансформація одномісного номера дубль у двомісний не потребує додаткових затрат, робочої сили і є зручним у користуванні
залежно від рівня комфортності, яка є результатом архітектурного планування	STD	стандартна кімната
	Superior	кімната більша за площею, ніж стандартна
	Corner room	кутова кімната
	Family room	кімната сімейного типу, більша за стандартну
	Studio	студія, однокімнатний номер більший, ніж стандартний, з вбудованою кухнею

	Executive	номер підвищеної комфортності, що складається з двох і більше кімнат: спальні (кількох спалень) і холу великих розмірів, більших, ніж у номері типу Suite
	Junior suite	номер більший за площею ніж стандартний та підвищеної комфортності
	Suite	кімната більша за площею, ніж стандартна
	Deluxe	фактично має характеристики номера категорії suite, але оснащений ексклюзивними елементами інтер'єру

Завдання 3.

Вивчіть класифікацію номерів прийняту в Україні (ґрунтується на ДСТУ 4527:2006 „Засоби розміщення. Терміни та визначення”)

- президентський апартамент
- номер четвертої категорії
- апартамент
- номер п'ятої категорії
- люкс
- суміжні номери
- дуплекс
- одномісний номер
- напівлюкс (студію)
- двомісний номер (DBL або double)
- стандарт або номер першої категорії
- двомісний номер з двома односпальними
- номер другої категорії ліжками (TWN, twin, double twin)
- номер третьої категорії
- багатомісний номер

Практичне завдання

Розв'язання ситуацій.

Ситуація 1. Готель має окремий від службового вхід, автостоянку з охороною, цілодобовий підйом і спуск на ліфті, двері із внутрішнім запобіжником, загальна площа двомісного номера 14 м². Освітлення: загальне, світильник біля кожного ліжка, настільна лампа; телефонний апарат в апартаментах у кожній кімнаті. Оснащеність меблями: односпальне ліжко - 90х200 см, двоспальне – 160х200 см. Телефонний зв'язок: прямий телефон з міською, міжміською, міжнародною мережею (в 100 % номерів.). Санвузол – у 100 % номерів. У конференц-залі є можливість організувати дипломатичний прийом. Визначте категорію готелю.

Ситуація 2. Будинок готелю має освітлювальну вивіску й емблему, вхід для гостей з козирком для захисту від атмосферних опадів і повітряно-тепловою завісою. У готелі є пряма телефонний зв'язок в 100% номерів. Номери обладнані міні-барами й міні-сейфами, інформаційними матеріалами на іноземних мовах. Готель має у своєму розпорядженні спортивно-оздоровчий центр, обслуговування харчуванням у номері цілодобово.

Користуючись ДСТУ 4269:2003 „Послуги туристичні. Класифікація готелів”, визначте категорії готелів.

Семінарське (практичне) заняття №4

Тема 1.4. Організація праці на підприємствах готельного господарства.

Підготувати питання винесені на самостійне опрацювання (презентація PowerPoint):

- Основні послуги на підприємствах готельного господарства та їх характеристика.
- Додаткові послуги на підприємствах готельного господарства та їх характеристика.
- Організація дозвілля підприємствами готельного господарства.
- Основні функції і види послуг сервіс-бюро.
- Норми поведінки персоналу у процесі спілкування з мешканцями готелю.
- Організація анімаційних послуг.
- Культура обслуговування в готельному господарстві.
- Конфліктні ситуації у сфері гостинності та розв'язання конфліктних ситуацій.

Завдання 1.

Визначити чинники та проаналізувати можливості зниження ціни послуг у засобах розміщення для залучення більшої кількості клієнтів.

Завдання 2.

Проведіть swot-аналіз діючого закладу розміщення (на вибір).

Практичне завдання.

Розв'яжіть задачі:

- 1.1. Розрахуйте необхідну чисельність менеджерів закладу розміщення, якщо на обслуговування однієї людини відводиться 30 хв. У заклад розміщення щоденно заселяється в середньому 40 осіб. Тривалість робочого дня менеджера – 8 год.
- 1.2. Розрахуйте середню вартість одиниці послуг розміщення туристів у закладі розміщення, в тому числі першої доби розміщення, якщо відпускна вартість загального обсягу послуг становить 3725 тис. грн., ставка готельного збору – 10% (за першу добу розміщення), ПДВ – 20 %, розмір цільового прибутку – 25% від повної собівартості, у 21 звітному періоді реалізовано 3000 людино-осіб, середній термін перебування гостей – 2 доби.

МОДУЛЬ 2. ОСНОВИ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Семінарське (практичне) заняття №5

Тема 2.1. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності.

Підготувати питання винесені на самостійне опрацювання (презентація PowerPoint):

- Заклади харчування – праобрази сучасних ресторанів;
- Місце ресторанного господарства в індустрії гостинності
- Сучасні тенденції в ресторанному господарстві.
- Розвиток мереж закладів ресторанного господарства в сучасних умовах господарювання.
- Особливості розвитку мережі закладів ресторанного господарства формату Quick&Casual.
- Особливості розвитку мережі закладів ресторанного господарства формату fast-food.

Завдання 1.

Продумати і записати, які фактори та процеси сучасного життя актуалізують розвиток ресторанного бізнесу.

Завдання 2.

Підготуйте повідомлення на одну з запропонованих тем.

1. Основні тенденції розвитку ресторанного бізнесу.
2. Особливості розвитку мережі закладів ресторанного господарства формату Quick&Casual.
3. Особливості розвитку мережі закладів ресторанного господарства формату fast-food

Практичне завдання.

1. Кейсові завдання.

Кейс 1. Заклади харчування Стародавнього світу. Уявіть, що ви – дослідник історії ресторанного господарства. Вам необхідно підготувати аналітичну довідку для музейної експозиції про заклади харчування Стародавнього світу (Стародавній Єгипет, Греція, Рим).

Завдання. Визначте основні види закладів харчування того періоду. Охарактеризуйте основну діяльність і перелік послуг. Порівняйте їх із сучасними ресторанами. Заповніть відповідний рядок таблиці в завданні 2.

Кейс 2. Середньовічна корчма: заклад харчування чи соціальний центр? Міська рада Львова планує відтворити історичну корчму як туристичний об'єкт.

Завдання. Проаналізуйте роль корчм, трактирів і заїжджих дворів у Середньовіччі. Визначте їхні ключові функції (харчування, проживання, торгівля, комунікація). Запропонуйте перелік послуг, які доцільно представити в історичній реконструкції. Заповніть таблицю для середньовічного періоду.

Кейс 3. Новий час. Виникнення ресторану як окремого виду закладу. Ви –

консультант для освітнього проєкту про становлення ресторанного бізнесу у Франції XVIII–XIX ст.

Завдання. Дослідіть причини виникнення перших ресторанів у Новий час. Визначте, чим ресторани відрізнялися від трактирів і кав'ярень. Охарактеризуйте нові види послуг і формат обслуговування. Заповніть таблицю для періоду Нового часу.

Кейс 4. Сучасні тенденції ресторанного господарства: світ і Україна. Ресторанний стартап планує вийти на ринок України після 2020 року.

Завдання. Проаналізуйте сучасні світові тенденції розвитку ресторанного господарства. Визначте специфіку розвитку українських закладів. Оцініть вплив пандемії COVID-19 на види послуг та формати закладів. Оцініть зміни в ресторанному господарстві України під час війни. Заповніть таблицю для сучасного періоду.

Завдання 2. Проаналізуйте історичні періоди розвитку ресторанного господарства. За результатами досліджень заповніть таблицю.

Таблиця

Розвиток закладів ресторанного господарства

Хронологія	Види закладів	Основи діяльності	Види послуг

У висновках зазначте, які риси сучасного ресторану вже існували у Стародавньому світі? Чому корчми відігравали важливу роль у розвитку міст? Які соціально-економічні зміни сприяли розвитку ресторанів? Як історичний досвід допомагає адаптуватися до краю ?

Семінарське (практичне) заняття №6

Тема 2.2. Організація діяльності закладів ресторанного господарства.

Підготувати питання винесені на самостійне опрацювання (презентація PowerPoint):

- Значення ресторанного господарства в сучасному суспільстві.
- Ресторанне господарство як галузь економіки.
- Сучасні світові тенденції розвитку ринку ресторанних послуг.
- Сучасний розвиток закладів ресторанного господарства України.
- Типи підприємств ресторанного господарства.
- Тематичні (концептуальні) ресторани. Види ідей ресторанного бізнесу. Сутність концепції.
- Демократичні ресторани. Сутність, історія виникнення, тенденції розвитку

Завдання 1.

Заповніть таблицю, охарактеризувавши класи закладів ресторанного господарства.

Класи закладів ресторанного господарства

Клас закладу	Рівень обслуговування	Асортимент страв і напоїв	Інтер'єр та атмосфера	Цінова категорія	Цільова аудиторія
Люкс					
Вищий					
Перший					

Завдання 2.

Складіть коротку презентацію (5–7 слайдів) на тему:

«Класи закладів ресторанного господарства: особливості та тенденції розвитку» або підготуйте есе (1–1,5 стор.) з прикладами реальних закладів. Зазначте клас закладів; обґрунтуйте класифікацію відповідно до вимог стандартів; запропонуйте рекомендації щодо підвищення класу закладу.

Практичне завдання.

Використовуючи матеріали лекцій та підручників складіть схему «Класифікація підприємств харчування» за такими ознаками:

- характером торгово-виробничої діяльності;
- місцем розташування;
- контингентом гостей;
- асортиментом продукції;
- місткістю;
- часом функціонування;
- формою обслуговування;
- рівнем обслуговування.

Зробіть письмові висновки.

Практичне завдання.

Поясніть у вигляді доповіді/ презентації сутність класифікації за «Michelin», «Le Pudlo», «Zagat Survey».

Семінарське (практичне) заняття №7**Тема 2.3. Характеристика закладів ресторанного господарства.**

Підготувати питання винесені на самостійне опрацювання (презентація PowerPoint):

- Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
- Типи закладів ресторанного господарства.
- Організація виробництва і обслуговування в закладах ресторанного господарства.
- Ресторани, їх характеристика.
- Кафе, їх характеристика.
- Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства.

- Характеристика заготівельних підприємств ресторанного господарства.

Завдання 1.

Придумайте нову послугу для ресторану вашого міста та опишіть, як її можна класифікувати та організувати надання

Завдання 2.

Аналіз альтернативних сервісних рішень. Порівняйте продаж алкогольних напоїв із винної карти; надання послуги Cork Fee. Результати аналізу подайте в таблиці.

Критерії	Винна карта	Cork Fee
Вплив на прибуток		
Лояльність гостей		
Рівень сервісу		
Імідж закладу		

Практичне завдання 1.

Підготуйте презентацію на тему: «Моделювання ідеальної послуги ресторанного господарства для сучасного споживача»

Практичне завдання 2.

Письмово проаналізуйте послуги закладів ресторанного господарства різного типу. Оформіть завдання у вигляді таблиці.

Таблиця

Послуги закладів ресторанного господарства

Види послуг	Тип закладу ресторанного господарства	Характеристика послуг	Приклади закладів ресторанного господарства
Послуги з виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів			
Послуги з реалізації продукції			
Послуги з організації споживання продукції та обслуговування споживачів			
Інформаційно консультативні послуги			
Послуги з організації дозвілля			
Інші додаткові послуги			

Семінарське (практичне) заняття №8

Тема 2.4. Організаційно-функціональна характеристика приміщень та матеріально технічної бази закладів ресторанного господарства.

Підготувати питання винесені на самостійне опрацювання (презентація PowerPoint):

- Виробничо-торговельна структура закладу ресторанного господарства (ЗРГ) і її основні компоненти.
- Функції торговельного приміщення ЗРГ і чим вони відрізняються від виробничих.
- Фактори які впливають на вибір виробничо-торговельної структури закладу.
- Розподіл цехів за функціями які впливають на якість і безпеку продукції.
- Правильна організація виробничо-торговельної структури яка важлива для управління персоналом і ресурсами.
- Характеристика обладнання і меблів для торгових приміщень.

Завдання 1.

Виберіть тип закладу (ресторан, фаст-фуд, кейтеринг) і складіть схему виробничо-торговельної структури за зразком, включаючи:

1. Виробничі приміщення (кухня, цехи, складські приміщення).
2. Торговельні приміщення (зала обслуговування, бар, каса).
3. Ланки внутрішнього переміщення продукції (від кухні до споживача).

Тип закладу	Виробничі приміщення	Торговельні приміщення	Ланки внутрішнього переміщення продукції	Особливості структури
Кафе	Кухня, пекарня/кафе-бар	Зала обслуговування, каса	Кухня → офіціант/каса → клієнт	Менше виробничих приміщень, швидке обслуговування, невеликий штат персоналу

Поясніть, чому обрана схема оптимальна для даного закладу.

Завдання 2.

Розробіть пропозиції щодо оптимізації виробничоторговельної структури обраного закладу, враховуючи сучасні маркетингові та управлінські підходи.

Практичне завдання.

Розподіліть сировину і продовольчі товари по складських приміщеннях з зазначенням відповідної температури і вологості. Дані розрахунків занести до таблиці.

Таблиця

Групування сировини і продовольчих товарів по складських приміщеннях

Найменування сировини і напівфабрикатів	Вид складського приміщення	Температура, о С	Відносна вологість, %
1.М'ясо, м'ясопродукти, птиця, субпродукти та напівфабрикати			
2. Риба, рибопродукти			
3. Молочно-жирові продукти, гастрономія, яйця			
4. Овочі свіжі, консервовані, солоні, квашені			
5. Фрукти, ягоди, зелень, напої			
6. Крупи, макаронні вироби, борошно, цукор, сіль, спеції, кава, чай, олія			
7. Винно-горілчані вироби			

Семінарське (практичне) заняття №9

Тема 2.5. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства.

Підготувати питання винесені на самостійне опрацювання (презентація PowerPoint):

- Організація праці обслуговуючого персоналу в закладах ресторанного та готельного господарства.
- Обов'язки які мають офіціанти, бармени, покоївки та інші працівники обслуговуючого персоналу.
- Нормування праці та розподіл обов'язків для якості обслуговування.

- Стандарти обслуговування (санітарні, корпоративні, державні) які впливають на організацію праці персоналу.
- Фактори які можуть знижувати ефективність роботи обслуговуючого персоналу і як їх усунути.
- Основні та додаткові послуги ресторану.
- Сучасні концепції організації обслуговування споживачів.

Завдання 1.

Аналіз посадових обов'язків. Ознайомтесь із типовими посадовими інструкціями офіціанта, бармена та покоївки.

Складіть таблицю, де вкажіть:

- основні обов'язки;
- порядок взаємодії з іншими працівниками;
- вимоги до кваліфікації та професійних навичок.

Проаналізуйте, які обов'язки можна делегувати, а які мають виконуватись особисто працівником.

Завдання 2.

Зробити презентацію на теми:

1. Організація проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням споживачів.
2. Організація проведення банкету-фуршет.
3. Організація проведення банкету-коктейль.
4. Організація проведення комбінованих банкетів: коктейль-фуршет, фуршет-десерт, фуршет-буфет.

Практичне завдання.

Організуйте підготовчу роботу з організації банкету-фуршегу на 80 осіб.

Для цього:

- складіть меню банкету-фуршет;
- розрахуйте необхідну кількість офіціантів;
- розрахуйте довжину і кількість столів для гостей із зазначенням виду підходів до столів;
- розрахуйте кількість сервантів для офіціантів;
- схематично покажіть спосіб розстановки скла «у два ряди» із зазначенням необхідних розмірів.

Методичні рекомендації:

1. Складання меню банкету-фуршету

Меню повинно включати: холодні закуски; канапе, таралетки; гарячі закуски (за потреби); десерти; безалкогольні та алкогольні напої.

Меню має бути різноманітним, зручним для споживання стоячи та відповідати формату фуршету.

2. Розрахунок довжини та кількості столів

Норма довжини фуршетного столу на одного гостя становить 0,2–0,3 м.

Загальна довжина столів визначається за формулою:

$$L = N \times l,$$

де:

N – кількість гостей;

l – норма довжини столу на одного гостя, м.

Кількість столів визначають за формулою:

$$N_{ст} = L / l_{ст},$$

де:

$l_{ст}$ – довжина одного столу, м.

Загальна довжина фуршетного столу не повинна перевищувати 10 м.

3. Розрахунок кількості офіціантів

Кількість офіціантів визначається за формулою:

$$N_{оф} = N / N_1,$$

де:

N – загальна кількість гостей;

N_1 – кількість гостей, яких обслуговує один офіціант.

4. Розрахунок кількості сервантів

Кількість сервантів визначають у співвідношенні:

1 сервант на 2 офіціанти.

5. Схема розстановки скла «у два ряди»

Келихи розміщують у два паралельні ряди вздовж фуршетного столу.

Відстань між рядами та келихами повинна забезпечувати зручність користування і безпеку обслуговування.

Схему виконайте графічно із зазначенням: довжини столу; ширини столу; відстані між рядами келихів; кількості келихів у кожному ряду.

Семінарське (практичне) заняття №10

Тема 2.6. Кадрове забезпечення закладів ресторанного господарства.

Підготувати питання винесені на самостійне опрацювання (презентація PowerPoint):

- Зміст і завдання раціональної організації праці. Основні напрями організації праці на виробництві.
- Напрямок організації роботи: розробка раціональних форм розподілу і кооперації роботи.
- Напрямок організації праці: поліпшення організації та обслуговування робочих місць. Атестація робочих місць, поліпшення умов праці.
- Графіки виходу на роботу, їх характеристика.
- Виробничий персонал, вимоги до нього згідно з ДСТ 30524-97 "Громадське харчування. Вимоги до виробничого персоналу".
- Завдання нормування праці. Норми праці.
- Методи нормування праці.
- Класифікація витрат робочого часу, методи його вивчення.
- Види норм виробітку, порядок їх розробок. Визначення чисельності працівників.

Завдання 1.

На матеріалах діючого закладу ресторанного господарства провести атестацію робочих місць (робота виконується гуртом студентів). Структурна одиниця виробничих приміщень досліджуваного закладу обирається викладачем.

Завдання 2.

Проведіть хронометражні спостереження на матеріалах діючого закладу ресторанного господарства (на вибір здобувача).

Практичне завдання.

1. Скласти ступеневий графік виходу на роботу для працівників кафе «Молодіжне» на 100 місць, яке працює з 10.00 до 20.00, обідня перерва з 16.00 до 17.00. Кількість працівників – 9, в тому числі: VI р. – 1 чол., V р. – 3 чол., IV р. – 3 чол., III р. – 2 чол. З 15 числа кухар V розряду йде у відпустку.

2. Скласти комбінований графік виходу на роботу працівників ресторану «Марсель». Торговельний зал працює з 11.00 до 24.00, обідня перерва з 16.00 до 18.00. На виробництві працює 9 кухарів, в тому числі: VI р. – 1 чол., V р. – 4 чол., IV р. – 3 чол., III р. – 1 чол. З 15 числа кухар IV розряду йде у відпустку.

3. Скласти графік виходу на роботу для працівників шкільної їдальні, яка працює з 8.00 до 17.00, година «пик» - з 11.00 до 13.00. Кількість працівників – 9, в тому числі: 1 – кухар-бригадир V розряду, 1 – кухар-касир IV розряду, майстер виробничого навчання та 6 студентів – кухарі III розряду. У вихідні дні їдальня не працює.

Методичні рекомендації до теми.

Характеристика основних показників тривалості робочого часу, які встановлені законодавством про працю. Графіки виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства – лінійний, стрічковий (ступінчастий), двобригадний, підсумований облік робочого часу, комбінований. Їх характеристика та основні принципи складання. Моделювання раціональних режимів праці і відпочинку. Раціоналізація режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Санітарно- гігієнічні, психофізіологічні та соціальні фактори умов праці на робочому місці згідно із СанПіН 42-123-5777-91.

Основні напрями поліпшення умов праці. Нормування праці в ресторанному господарстві. Завдання, зміст та значення нормування праці в ресторанному господарстві. Загальні поняття про систему норм праці, що використовуються на підприємствах. Види норм праці та їх класифікація: норма часу, норма виробітку, норма обслуговування, норма чисельності, норми керованості, норми праці. Принципи, які покладені в основу нормування праці.

Методи нормування праці – аналітичні та сумарні, їх характеристика та принципи застосування у закладах ресторанного господарства. 34 витрат Класифікація витрат робочого часу. Склад та характеристика робочого часу – часу роботи та часу перерв. Призначення, зміст, індексація, особливості видів робочого часу. Характеристика регламентованих та нерегламентованих перерв. Поняття нормованих та ненормованих витрат робочого часу. Методи дослідження трудових процесів та витрат робочого часу. Дослідження трудових процесів методом фотографії робочого часу. Поняття та мета проведення фотографії робочого часу. Різновиди фотографії робочого часу: виконавця, використання обладнання, виробничого процесу.

Методи безпосередніх вимірювань часу та момент них спостережень. Етапи та методика проведення фотографії робочого часу. Порядок складання фактичного та нормативного (проектованого) балансів робочого часу. Аналіз результатів спостережень фотографії робочого часу. Розрахунок основних показників ефективності використання робочого часу. Дослідження фотохронометражу. трудових Поняття процесів та мета методом хронометражу проведення та хронометражу. Характеристика методів та основних етапів здійснення хронометражу.

Методика та техніка проведення хронометражу. Обробка та аналіз хронометражних спостережень. Шляхи удосконалення нормування праці в закладах ресторанного господарства. Шляхи визначення зростання продуктивності праці та рівня підвищення ефективності використання робочого часу. Організаційно-технічні заходи щодо поліпшення використання робочого часу та раціоналізації організації праці.

Семінарське (практичне) заняття №11

Тема 2.7 Організація постачання та логістична діяльність закладів ресторанного господарства.

Підготувати питання винесені на самостійне опрацювання (презентація PowerPoint):

- Характеристика основних видів, форм і джерел постачання закладів ресторанного господарства.
- Основні завдання організації постачання закладів ресторанного господарства сировиною, товарами, напівфабрикатами, засобами матеріально-технічного призначення.
- Джерела постачання та договірні взаємовідносини з постачальниками.
- Класифікація постачальників сировини і продовольчих товарів.
- Основні принципи взаємовідносин з постачальниками .
- Особливості постачання у форматі "HoReCa". Організація роботи служби продовольчого постачання.
- Сучасні вимоги до організації постачання продуктами та матеріально-технічними засобами.
- Форми і способи руху товарів.

Завдання 1.

Які існують способи доставки сировини та продовольчих товарів до закладів ресторанного господарства? У чому полягає їх сутність?

Завдання 2.

Відобразіть модель розрахунку продовольчого балансу.

Завдання 3.

Назвіть фактори впливу на потребу закладів ресторанного господарства у предметах матеріально-технічного оснащення

Практичне завдання.

1. Розрахувати кількість і вид меблів у новому кафе на 60 місць. Вказати, який відсоток меблів із зазначенням виду від загальної кількості місць оновлюється в діючому закладі ресторанного господарства.

2. У закусочній на 40 місць середньодобова кількість споживачів складає 320 осіб, коефіцієнт споживання холодних страв і закусок - 1,3; перших страв - 0,1; других "страв - 0,9. Кафе працює 350 днів на рік. Вибуття фарфорового посуду за один його обіг складає 0,05%. Зробіть необхідні розрахунки і визначте річну потребу кафе у порцеляновому посуді.

Розрахувати необхідну кількість сировини для виконання виробничої програми.

Навести приклади сучасних видів тари для продукції закладів ресторанного господарства.

Кейси для обговорення, практичні завдання:

Практичне завдання 1

Керівництво готелю, розрахованого на 50 номерів, прогнозує розмір цін на розміщення на найближчу перспективу. Фіксовані витрати готелю разом з прибутком, який бажає отримати власник готелю, складають 600 тис. \$. На змінні витрати припадає 25% від загального обсягу реалізації. В прогнозованому періоді рівень завантаження готелю складає 70%. Визначити дохід готелю та середню ціну за номер [8].

Практичне завдання 2

Дослідити вплив фактору зміни ціни на дохід готелю за наступних умов (табл. 4.1) [8].

Таблиця 4.1 – Вихідна інформація

Категорії клієнтів	Ціна за номер, \$		Зміна ціни, +/-	Обсяг продажу	Вплив на валовий дохід
	1 рік	2 рік			
Туристи-індивідуали	170	175		2500	
Корпоративні клієнти	130	125		790	
Учасники конгресів	140	135		650	
Групові клієнти	95	85		2500	

Практичне завдання 3

Дослідити вплив фактору зміни змінних витрат на дохід готелю за наступних умов (табл. 4.2) [8].

Таблиця 4.2 – Вихідна інформація

Категорії клієнтів	Ціна за номер, \$		Зміна ціни, +/-	Обсяг продажу	Вплив на валовий дохід
	1 рік	2 рік			
Туристи-індивідуали	25	27		2500	
Корпоративні клієнти	20	22		790	
Учасники конгресів	35	38		650	
Групові клієнти	32	36		2500	

Практичне завдання 4

Готель, який має 400 номерів, має потенційну середню ціну продажу на рівні \$180. Змінні витрати за номер складають \$100. В поточний період завантаження готелю складає 82% щоденно, а середня ціна за поточний період – \$170. Керівництво готелю планує довести завантаження закладу до 87%, знизивши при цьому середню ціну до \$155. Потім планується збільшити навантаження до 90%, а ціни знизити до \$145. Зробити висновки щодо обґрунтованості планів та необхідності їх реалізації виходячи з критерію максимізації доходу готелю[8].

Практичне завдання 5

Готель «Мрія» має 500 номерів, ціна за номер - 1000 грн. Завантаження в поточному періоді склало 85%. Змінні витрати на обслуговування 1 номеру – 300 грн. Кожний гість в середньому витрачає 700 грн. на придбання додаткових послуг, коефіцієнт доходу від додаткових послуг складає 0,3. Готель досліджує можливість підняття ціни до 1200 грн. за номер, однак при цьому рівень завантаження номерного фонду скоротиться до 75%. Спрогнозувати розмір валового доходу. На основі підрахунку доходу визначити обґрунтованість підняття ціни за номер в готелі. Зробити аналогічні розрахунки, якщо завантаження готелю скоротиться до 71% [8].

Практичне завдання 6

Проаналізувати сайт вітчизняного та іноземного готельного закладу з точки зору дотримання пропонованих розумних стратегій маркетингу готелів для збільшення бронювання. Визначити недоліки щодо просування готельних послуг за допомогою сайту та запропонувати заходи для їх усунення.

10 розумних стратегій маркетингу готелів для збільшення бронювання

Порада №1. Легкий пошук в Інтернеті!

Порада №2: ремаркетинг, ремаркетинг, ремаркетинг

Порада №3. Переконайтеся, що ви націлюєтеся на правильну аудиторію

Порада №4: Виділіть більше маркетингового бюджету під час пікових сезонів бронювання

Порада №5. Заохочуйте зацікавленням людей

Порада №6: Створюйте місцеві партнерські стосунки

Порада №7: Не просто продавайте готель, а продавайте місце

Порада №8: Переконайтеся, що ваш веб-сайт є простим і захоплюючим

Порада №9. Виходьте за рамки обслуговування клієнтів до, під час та після їх перебування

Порада №10: Створіть програму лояльності клієнтів [8].

Практичне завдання 7

На основі вихідної інформації розрахувати необхідні показники та оцінити ефективність роботи готелів [8].

Таблиця 4.3 – Показники діяльності готелів

Готель	Кількість номерів	Завантаження, %	Середня вартість номеру, \$	RevPAR	Дохід від номерного фонду, \$	Дохід від ресторану, бару, конференцзалу, % від доходів номерного фонду	Разом дохід, \$	Операційні витрати, % від доходу	Операційні витрати, \$	Валовий операційний
A	200	60	300			40		40		
B	200	70	300			50		40		

Практичне завдання 8

Готель має 500 номерів. Середня ціна за номер (ADR) - 4 тисячі рублів. Середня кількість днів у місяці - 30. Вартість харчування - 500 грн. на особу (входить у вартість проживання). Середнє завантаження становить 60%. Середня кількість осіб в номері - 1,5. Розрахувати середній дохід на гостя та середній дохід на номер[8].

Кейсове завдання 1

Мало гостей і дуже жорсткі перевірки: як ресторанний бізнес пережив півроку карантину

У березні 2020 року в Україні був оголошений карантин з усіма наслідками, що впливають в плані обмеження роботи бізнесу. Дана постанова не оминуло сферу громадського харчування та гостинності. Ресторатори були змушені закрити свої заклади, а залишилися на плаву лише ті, хто працював на доставку, яка до цього дня користується попитом більше, ніж фізичне відвідування закладів.

Під час карантину ресторатори почали активно запускати власну доставку або співпрацювати з компаніями, які надають даний сервіс. При цьому, не всі ресторани готові працювати з компаніями по доставці їжі через високу комісії оплати послуги.

"UberEats пішов з України, на Glovo багато скарг, Raketa поки найсильніша служба доставки, а й у них дуже великий відсоток за послуги - майже 40%. Рестораторам потрібно готуватися до 2-ї хвили спалаху коронавірусу, тому, як один з варіантів, можна організувати свою послугу доставки їжі або укласти партнерство з іншим сервісом доставки ", - говорить Ольга Насонова з компанії" Ресторанний консалтинг ".

Після того, як в травні дозволили відкрити літні майданчики, напливу людей не спостерігалось. Люди економили, деякі до цих пір бояться відвідувати громадські місця, щоб не заразитися вірусом.

Також гості менше відвідували ресторани і кафе, через те, що не працював громадський транспорт, пересуватися по місту було складно.

Таким чином, за даними компанії по автоматизації кафе, ресторанів і магазинів Poster, станом на 31 травня в Україні відновили діяльність 70% закладів громадського харчування. Середня виручка після відкриття літніх майданчиків склала 50% від докризового. Для порівняння, на початку квітня ця цифра становила 33% і 22% відповідно.

У червні була дозволена робота закладів громадського харчування за умови дотримання протиепідемічних заходів, зокрема, прийом відвідувачів в приміщеннях, за умови дотримання протиепідемічних заходів.

Гості не йдуть

Дослідження Poster показують, що, за станом на липень 2020 року, після відновлення повноцінної роботи 54% закладів громадського харчування просіли по виручці, в порівнянні з відповідним періодом минулого року, у половини з них - спад на 30% і більше.

У Ресторанної Асоціації розповіли, що в середньому по ринку мова про прибуток поки не йде, так як виручка не висока, приблизно, до 50% від докарантинної. Показовою буде осінь, коли люди повернуться з відпусток, покажуть відвідуваність і платоспроможність. Зараз люди йдуть в ресторани, але середній чек набагато менше, ніж був до пандемії, приблизно, впав на третину, в порівнянні з тим, що було раніше.

"Відвідуваність закладів - це справжні гойдалки - говорить експерт Насонова. - Після ослаблення карантину, вже з кінця червня і приблизно до кінця липня відвідуваність в закладах різного формату була дуже непоганий. У успішних закладах - максимальної. Очевидно, що люди просто скупили за ресторанами. але з кінця липня розпочався період відпусток, причому дуже активний. до цього багато хто чекав, що можуть відкрити Європу, але цього не сталося, а літо скоро закінчиться. Тому відпустки почалися раптово і дуже активно. Це призвело до різкого падіння відвідуваності".

Якщо говорити про Київ, після 1-ї тижні серпня зниження відвідуваності стало дуже помітно. В Одесі зовсім все по-іншому - там небувале зростання. Влітку істотна виручка київських і львівських закладів була за рахунок іноземних туристів, яких не було в цьому році. Туристи з України виявилися не дуже активні.

Кадри і зарплати

За час карантину в сфері громадського харчування, в якій за різними оцінками зайнято близько мільйона людей, втратили роботу дуже багато. Частина людей відправили у відпустку за свій рахунок. Це призвело до того, що деяким з них довелося повернутися в своє рідне місто, так як приїжджим не було чим платити за оренду житла.

"Чи не весь персонал вийшов на роботу після того, як почали працювати ресторани. Скороченню піддалося приблизно 30% від докарантинного, але це не означає, що люди не потрібні.

Станом на сьогоднішній день кандидати відновили свою активність повністю, а роботодавці лише на 70% від докризових показників. Обмеження або пом'якшення карантину безпосередньо впливає на активність кандидатів і роботодавців в HoReCa. Аналітики robota.ua відзначили, що в останні місяці спостерігається зменшення попиту на кухарів і пекарів. Зменшення команди на 30% спостерігається майже у 19% роботодавців. Виходячи з цього, у співробітників збільшилося навантаження на 42%.

У кандидатів в ресторанному секторі знизилися очікування по зарплаті. У половини працівників дохід знизився, у чверті - значно зменшився. Заробітна плата не змінилася майже у 18% співробітників. Деякі роботодавці скасували / зменшили бонуси у 9,5% працівників. У третини компаній вакансій стало значно менше, а у кожної п'ятої організації заморозили набір повністю.

З ким довелося попрощатися і хто на плаву

Криза - це випробування для найстійкіших, тому в карантин не всі змогли зберегти свій бізнес. На думку експерта ресторанної галузі Ольги Насонової, за останні 5 місяців в Києві закрилося приблизно 120 ресторанів, відкрилося 60 різних точок, тобто на даний момент динаміка негативна.

У Києві закrywся ряд відомих закладів - бар Lost & Found, мережа кафе Жовток, ресторан "Rakhat Lukum", кафе "Софра", Like a Local's wine bar, Vinostudia на вулиці Антоновича і список продовжує поповнюватися.

Однак, є і ті, хто в період карантину зміг трансформувати свій бізнес і продовжив роботу. Наприклад, Сім'я ресторанів Діми Борисова придумали і запустили власну доставку з усіх smart casual форматів "1 euro delivery". Після запуску за першу годину вже було 100 замовлень з різних ресторанів Борисова.

В середині травня Борисов відкрив цілий ряд закладів: літню терасу БПШ, нову Philadelphia roll & bowl на проспекті Перемоги, одночасно три наливу у Львові,

Охота на Ovets і з'явилася доставка пончиків. У червні ресторатор запустив перший Фудмаркет на Бессарабській площі, де представлено сім форматів різної їжі. Борисову криза не стала на заваді, тому він далі експериментує і запускає нові формати.

Також відомі київські ресторатори, власники мережі пекарень Хлібний, ресторану HolyBurger Аліна Косичкина і Дмитро Заходякін в серпні в Києві відкрили новий заклад преміум-класу "Рідкісний птах". Засновник компанії First Line Group, куди входять ресторани "Італійська Редакція", "Улюблений дядько", "ЖЗЛ" Дмитро Запорожець восени планує відкрити ще один ресторан "Eastman". Виходячи з цього, можна відзначити, що у кого до кризи справи йшли добре, вони залишаються на плаву навіть не в найкращі часи.

Що буде далі

За час карантину ресторанний бізнес зіткнувся з низкою труднощів і проблем. Експерти відзначають, що нинішня нестабільність посприяла тому, що ресторатори почали шукати, шукають і знаходять альтернативні способи заробітку. Фестивалі заборонені, в тому числі вуличної їжі, але розвиваються фуд-холи. Деякі ресторани вже поставили там свої точки.

"Труднощів в бізнесі безліч. Перш за все, дуже активні перевірки з боку держорганів. Карантинні заходи, режим роботи перевіряють. Тут же перевіряють і все інше - санітарні книжки, реєстрацію потужностей. В деякі ресторани перевіряючі приходять кожен день", - говорить Насонова.

Стратегію для розвитку бізнесу можна придумати, але для того, щоб працювати, потрібно мати впевненість, що він зможе працювати через тиждень, а у рестораторів цієї впевненості немає. Тому можна запускати нові формати, але потрібно розуміти, що робити оптимізацію і реалізацію ідей дуже ризиковано. Оскільки запровадження чогось нового на перших етапах пов'язано зі збільшенням трудозатрат і вкладенням грошей, але нинішня ситуація не дозволяє робити будь-які планування.

Завдання: на підставі вивчення інформації з інтернет-джерел визначити головні чинники збереження доходності підприємств готельноресторанного бізнесу в сучасних умовах.

Рекомендована література

1. Арпуль О. В., Абрамова А. Г., Мирошник Ю. А., Собін О. В. Готельна справа : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2024. 300 с.
2. Банєва І. О., Сіра Е. О., Коваль О. Д. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в ресторанному бізнесі. *Інвестиції: практика та досвід*. 2023. № 4. С. 5–10. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2023.4>
3. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навчальний посібник. Київ : Ліра-К, 2024. 166 с.
4. Головка О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С., Симочко Г. В. Організація готельного господарства : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2024. 410 с.
5. Готельно-ресторанна справа: бакалаврський курс : навчальний посібник. / Н. В. Якименко-Терещенко, В. В. Мартинова, Т. А. Жадан та ін. ; за ред. Н. В. Якименко-Терещенко. Ч. 1. Харків : НТУ «ХПІ». 2022. 549 с.
6. Готельно-ресторанний бізнес : навчальний посібник / О. А. Ніколайчук, Н. С. Приймак, О. А. Сімакова та ін. ; за ред. О. А. Ніколайчук. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2022. 250с.
7. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. класифікація. На заміну ГОСТ 30389-95 ; чинний від 2004-07-01. Вид. офіц. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2004. 18 с.
8. Ковешніков В. С., Мальська М. П., Роглев Х. Й. Організація готельно-ресторанної справи : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2024. 752 с.
9. Майкова С. В., Вівчарук О. М., Маслійчук О. Б., Подвірна Х. Є. Проектування та дизайн закладів готельно–ресторанного господарства : навчальний посібник. Львів : ЛНУ ім. Івана Франка, 2023. 337 с.
10. Майкова С. В., Вівчарук О. М., Маслійчук О. Б., Удуд І. Р. Ресторанна справа : навчальний посібник. Київ : Каравела, 2024. 424 с.
11. Мостова Л. Н., Новікова О. В., Ракленко І. М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві : підручник. Харків : Світ Книг, 2022. 657 с.
12. Організація виробництва та оснащення в закладах ресторанного господарства : навчальний посібник / Л. І. Сєногонова, В. В. Євлаш, О. В. Новікова та ін. Полтава : ФОП Мірошніченко А. В., 2025. 379 с.
13. Паска М. З. Організація ресторанного господарства : навчальний посібник. Львів : ЛДУФК ім. І. Боберського, 2022. 206 с.
14. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства : Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 № 219 ; станом на 8 квітня 2025 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text>
15. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів : Закон України від 23.12.1997 № 771/97-ВР ; станом на 22 лип. 2026 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-vr#Text>
16. Сазонець І. Л., Джинджоян В. В., Яковлєва-Мельник Н. Г., Седлецька О. В. Маркетинг готельного та ресторанного бізнесу : навчальний посібник. Київ : Каравела, 2025. 274 с.
17. Свідло К. В., Карпенко Л. К. Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства : конспект лекцій. Ч. 2. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2025. 228 с.
18. Теоретичні, економічні та практичні аспекти готельно-ресторанної справи : бібліографічний огляд / уклад. Д. В. Ткаченко ; за ред. О. О. Цокало. Миколаїв : МНАУ, 2023. 77 с. URL: https://lib.mnau.edu.ua/info5/2022/gotel_ogl-2023.pdf
19. Устаткування закладів ресторанного господарства : навчальний посібник / А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, І. І. Тарасенко та ін. Київ : КНТУ, 2022. 640 с.
20. Pugachov, M., Pugachov, V., Shevchenko, O., Banyeva, I., Kushniruk, V., & Shvets, K. (2022). Perspectives for the Tourism and Hospitality Industry in a Globally Competitive Environment. *Economic Affairs (New Delhi)*, 67(5), 907-914. <https://doi.org/10.46852/0424-2513.5.2022.26>

ЗМІСТ

Передмова	3
Змістовний модуль 1. Основи готельного бізнесу	6
Тема 1.1. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	6
Тема 1.2. Типізація та класифікація підприємств готельного господарства	7
Тема 1.3. Характеристика приміщень готельних підприємств	8
Тема 1.4. Організація праці на підприємствах готельного господарства	12
Змістовний модуль 2. Основи ресторанного бізнесу	13
Тема 2.1. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності	13
Тема 2.2. Організація діяльності закладів ресторанного господарства	14
Тема 2.3. Характеристика закладів ресторанного господарства	15
Тема 2.4. Організаційно-функціональна характеристика приміщень та матеріально технічної бази закладів ресторанного господарства.	17
Тема 2.5. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства	18
Тема 2.6. Кадрове забезпечення закладів ресторанного господарства	21
Тема 2.7. Організація постачання та логістична діяльність закладів ресторанного господарства.	23
Кейси для обговорення, практичні завдання	24
Рекомендована література	29

Навчально-методичне видання

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Методичні рекомендації

Укладач: **Гарбар** Галина Анатоліївна

Формат 60x84/16. Папір офсетний. Гарнітура Таймс.
Ум. – друк. арк.4,0Тираж 5 прим.

Надруковано у видавничому відділі
Миколаївського національного аграрного університету
54020, м. Миколаїв, вул. Георгія Гонгадзе, буд. 9

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4490 від 20.02.2013 р.