

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ КЕЙТЕРИНГОВОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ»



Рівень вищої освіти	другий (магістерський)
Освітньо-професійна програма	«Готельно-ресторанний бізнес»
Загальний обсяг	3 кредити ЄКТС
Тривалість викладання	1-2 чверті 2025-2026 н.р.
Обсяг навчальних занять	90 год.
у т.ч. аудиторні заняття	3 год/тиждень
лекції	2 години
практичні	1 година
Мова викладання	українська

Кафедра, що викладає: туризму та економіки підприємства

Сторінка курсу в СДО НТУ «ДП»:
<https://do.nmu.org.ua/enrol/index.php?id=7106>

Консультації: за окремим розкладом, погодженим зі здобувачами вищої освіти

Онлайн-консультації: Microsoft Teams – команда «Управління кейтеринговою діяльністю»

Інформація про викладача:



Язіна Вікторія Анатоліївна,
кандидат економічних наук,
доцент кафедри туризму та економіки підприємства
Персональна сторінка:
<https://ep.nmu.org.ua/ua/teachers/Yazina.php>
E-mail: yazina.v.a@nmu.one

1. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

Дисципліна «Управління кейтеринговою діяльністю» належить до переліку обов'язкових навчальних дисциплін, яка пропонується для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти за спеціальністю J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг.

Дисципліна «Управління кейтеринговою діяльністю» спрямована на формування у здобувачів вищої освіти системних знань і практичних навичок у сфері організації, управління та розвитку кейтерингових підприємств як сегмента готельно-ресторанного бізнесу. У процесі вивчення розглядаються сучасні моделі та формати кейтерингу (банкетний, виїзний, інституційний, корпоративний, соціальний), принципи планування та організації заходів різного масштабу, інструменти фінансового, маркетингового та логістичного менеджменту. Розглядаються питання корпоративної культури, сервісних стандартів, управління персоналом, оцінки ризиків і забезпечення якості послуг.

Цей курс побудовано на засадах студентоцентрованого підходу (Student-Centered Approach), який розглядає здобувача вищої освіти як суб'єкта з власними унікальними інтересами, потребами і досвідом, спроможного бути самостійним і відповідальним учасником освітнього процесу.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета дисципліни – формування у здобувачів вищої освіти системних теоретичних знань та компетентностей з організації, управління й розвитку кейтерингової діяльності як стратегічного напрямку у сфері гостинності.

Завдання курсу:

- дослідити типи кейтерингу (корпоративний, івент-, соціальний), визначити їхні переваги та обмеження, розробити рекомендації щодо вибору оптимальної моделі для конкретного ринкового середовища;
- навчитися використовувати дані досліджень ринку кейтерингу та адаптувати діяльність компанії до сезонних коливань попиту;
- ідентифікувати санітарно-гігієнічні, логістичні та репутаційні ризики, сформулювати план дій щодо їхнього мінімізації та попередження;
- розробляти стратегії реагування у випадку зриву постачання чи заходу, визначати механізми страхування ризиків та відновлення довіри клієнтів після кризових ситуацій;
- визначати цілі та формат заходу, складати кошторис і план ресурсного забезпечення, розподіляти функції в команді проекту;
- розробляти інноваційних і конкурентних стратегій у кейтеринговому бізнесі.

3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

До дисципліни «Управління кейтеринговою діяльністю» віднесено наступні результати навчання:

РН1	Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу
-----	---

РН8	Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення.
РН10	Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань

Реалізація поставлених завдань дозволяє забезпечити наступні дисциплінарні результати навчання:

- обґрунтовувати та приймати управлінські рішення щодо розвитку кейтерингового підприємства, враховуючи його цілі, ресурсні можливості, обмеження та ризики, а також аналізувати альтернативні варіанти їх реалізації;
- застосовувати методи оцінки ризиків і прогнозування можливих наслідків у процесі планування та реалізації кейтерингових послуг;
- розробляти та управляти проектами розвитку кейтерингової діяльності із урахуванням особливостей матеріально-технічного, фінансового, інформаційного та кадрового забезпечення;
- використовувати сучасні інструменти менеджменту для організації кейтерингових заходів різного масштабу, забезпечуючи їх якість, ефективність та конкурентоспроможність;
- організовувати внутрішні та зовнішні комунікації в кейтеринговій компанії, забезпечуючи ефективну взаємодію персоналу та партнерів для досягнення стратегічних цілей розвитку.

4. СТРУКТУРА КУРСУ

Лекції

Тема 1. Бізнес-моделі кейтерингової діяльності

- 1.1. Типи кейтерингових підприємств: корпоративний, івент-, соціальний кейтеринг.
- 1.2. Порівняння класичних і гнучких бізнес-моделей.
- 1.3. Вибір оптимальної моделі для умов ринку.

Тема 2. Управлінські рішення в організації кейтерингового обслуговування

- 2.1. Алгоритм прийняття управлінських рішень у кейтерингу.
- 2.2 Використання даних маркетингових досліджень у прийнятті рішень.
- 2.3 Врахування сезонності та змін споживчого попиту.

Тема 3. Управління ризиками у сфері кейтерингу

- 3.1. Харчові та санітарно-гігієнічні ризики.
- 3.2. Логістичні та ресурсні ризики.
- 3.3. Репутаційні ризики та їх мінімізація.

Тема 4. Антикризове управління кейтеринговою компанією

- 4.1. Дії у випадку зриву постачання чи заходу.
- 4.2. Планування резервів і страхування ризиків.
- 4.3. Посткризовий менеджмент і збереження довіри клієнтів.

Тема 5. Проєктування кейтерингових заходів

- 5.1. Визначення цілей, масштабу та формату заходу.
- 5.2. Розподіл функцій і ресурсів у проєкті.
- 5.3. Документальне оформлення та кошторис.

Тема 6. Логістика та ресурсне забезпечення кейтерингових проєктів

- 6.1. Організація постачання сировини та продуктів.
- 6.2. Управління матеріально-технічною базою.
- 6.3. Взаємодія з постачальниками та підрядниками.

Тема 7. Якість кейтерингових послуг як фактор конкурентоспроможності

- 7.1. Стандарти якості у кейтеринговій діяльності (ISO, HACCP).
- 7.2. Система контролю якості на різних етапах обслуговування.
- 7.3. Взаємозв'язок якості послуг та лояльності споживачів.

Тема 8. Інновації та конкурентні стратегії у кейтерингу

- 8.1. Сучасні технології у сфері кейтерингу (цифровізація, автоматизація).
- 8.2. Маркетингові інструменти підвищення конкурентоспроможності.
- 8.3. Тенденції розвитку кейтерингового бізнесу в Україні та світі.

Тема 9. Корпоративна культура підприємств кейтерингу

- 9.1. Сутність корпоративної культури та її особливості у сфері кейтерингових послуг.
- 9.2. Формування цінностей, норм поведінки та стандартів сервісу в кейтеринговій компанії.
- 9.3. Вплив корпоративної культури на ефективність роботи команди та задоволення клієнтів.

Тема 10. Комунікації у кейтеринговій діяльності

- 10.1. Внутрішні комунікації та їх роль в організації обслуговування.
- 10.2. Зовнішні комунікації з партнерами та клієнтами.
- 10.3. Управління конфліктами та методи їх вирішення.

Практичні заняття

Управлінські рішення в організації кейтерингового обслуговування

Управління ризиками у сфері кейтерингу

Антикризове управління кейтеринговою компанією

Логістика та ресурсне забезпечення кейтерингових проєктів

Якість кейтерингових послуг як фактор конкурентоспроможності

Корпоративна культура підприємств кейтерингу

Інформація для здобувачів заочної форми навчання. На сайті НТУ «ДП» розміщено графік навчального процесу. Протягом року передбачено заняття з викладачем відповідно до розкладу: 4 год. лекційних занять, 4 год. практичних занять, решту годин здобувач опановує самостійно. Під час сесії здобувачі виконують практичні завдання, контрольні роботи. Умови завдань розміщено на сторінці курсу на платформі Moodle та в Microsoft 365. Форма контролю – диференційований залік.

5. ТЕХНІЧНЕ ОБЛАДНАННЯ ТА/АБО ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

На навчальних заняттях здобувачі повинні мати: гаджети з можливістю підключення до Інтернету; перевірений доступ до застосунків Microsoft Office: Teams, Moodle; інстальований на ПК та /або мобільних гаджетах пакет програм Microsoft Office (Word, Excel, Power Point); активований акаунт університетської пошти на Office365.

6. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ТА ВИМОГИ

Оцінювання досягнень здобувачів здійснюється за допомогою прозорих процедур, що ґрунтуються на об'єктивних критеріях відповідно до Положення університету «Про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти», <http://surl.li/bgrpuz>. Досягнутий рівень компетентностей відносно очікуваних, що ідентифікований під час контрольних заходів, відображає реальний результат навчання здобувачів за дисципліною.

6.1. Шкали

Оцінювання навчальних досягнень здобувачів НТУ «ДП» здійснюється за рейтинговою (100-бальною) та інституційною шкалами. Остання необхідна (за офіційною відсутністю національної шкали) для конвертації (переведення) оцінок мобільних здобувачів.

Шкали оцінювання навчальних досягнень здобувачів НТУ «ДП»

Рейтингова	Інституційна
90...100	відмінно / Excellent
74...89	добре / Good
60...73	задовільно / Satisfactory
0...59	незадовільно / Fail

Кредити навчальної дисципліни зараховуються, якщо здобувач отримав підсумкову оцінку не менше 60-ти балів. Нижча оцінка вважається академічною заборгованістю, що підлягає ліквідації відповідно до Положення про організацію освітнього процесу НТУ «ДП».

6.2. Засоби та процедури

Здобувачі вищої освіти можуть отримати підсумкову оцінку з навчальної дисципліни на підставі поточного оцінювання знань за умови, якщо набрана кількість балів з поточного контролю та самостійної роботи складатиме не менше 60 балів.

Поточна успішність складається з виконання 2-х контрольних робіт (кожна контрольна робота оцінюється максимально по 25 балів, разом 50 балів), оцінок за роботу на практичних заняттях (оцінюється 6 занять, максимально по 5 балів кожне) та оцінок за виконання самостійної роботи у вигляді 2 презентацій, які захищаються на практичних заняттях (1 презентація оцінюється максимально в 10 балів). Отримані бали за контрольні роботи, практичні заняття та виконання самостійної роботи додаються і є підсумковою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни. Максимально за поточною успішністю здобувач може набрати 100 балів.

Підсумкове оцінювання (якщо здобувач вищої освіти набрав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку)	Визначення сумарного результату поточних контролів. У випадку коли здобувач отримав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку – складається залік у вигляді комплексної контрольної роботи, яка містить 50 тестів (вірна відповідь 1 бал) та 2 питань теоретичного спрямування, кожне з яких оцінюється по 25 балів за умови повного розкриття тематичного спрямування. Максимальна кількість балів за диференційований залік: 100 балів
Практичні заняття	Оцінюються 6 практичних занять × 5 балів/заняття (разом 30 балів).
Самостійна робота	Виконання самостійної роботи передбачає виконання 2 презентацій, які оцінюються максимально в 10 балів кожна. Підготовка презентації розвиває мислення, пробуджує інтерес, перетворює малоцікаве повторення на захоплююче зіставлення точок зору. Максимально за виконання самостійної роботи здобувачі можуть отримати 20 балів.
Контрольні заходи	Максимально оцінюються у 50 балів (2 контрольні роботи × 25 балів / контрольна робота).

6.3. Критерії

6.3.1. Критерії оцінювання *практичного заняття*:

На кожному практичному занятті в синхронному або асинхронному форматі відбувається опрацювання теоретичного матеріалу, кейсів, кращих зразків міжнародної та вітчизняної практики, ситуаційних завдань в сфері кейтерингу, за результатами чого здобувачі виконують тестові завдання.

Тестові завдання складаються з 10 тестів, де є одна правильна відповідь. За умови вірного вирішення тестового завдання здобувач отримує 0,5 балів. Максимальна кількість набраних балів за тестові завдання – 5 балів.

6.3.2 Критерії оцінювання *самостійної роботи (індивідуального завдання)*:

Оцінювання самостійної роботи відбувається через захист 2 презентацій на практичних заняттях, причому за такими критеріями:

Вчасність подання – 1 бал (презентація підготовлена та завантажена/представлена у визначений термін);

Відповідність темі – 1 бал (зміст презентації повністю відповідає заявленій темі та завданню викладача);

Логічна структура – 1 бал (наявність чіткого вступу, основної частини та висновків; послідовність викладу матеріалу);

Теоретичне обґрунтування – 1 бал (використання ключових понять, визначень і категорій дисципліни; посилення на наукові джерела чи професійну літературу);

Практична складова – 1 бал (наведення прикладів із кейтерингової діяльності, аналіз реальних ситуацій, власні спостереження чи пропозиції);

Аналітичність – 1 бал (вміння робити узагальнення, висновки, порівняння; не просто опис, а аналіз і аргументація);

Візуальне оформлення – 1 бал (презентація структурована, зрозуміла, візуально приваблива; використані схеми, таблиці, ілюстрації (без перевантаження текстом);

Якість усного захисту – 1 бал (чіткість, логічність та впевненість у викладі матеріалу; дотримання регламенту (часу виступу));

Відповіді на запитання – 1 бал (здатність пояснити та обґрунтувати матеріал презентації у діалозі з викладачем чи студентами);

Креативність і новизна – 1 бал (нестандартний підхід до розкриття теми; авторські ідеї, власні пропозиції щодо розвитку кейтерингової діяльності).

Разом здобувач за успішний захист однієї презентації може отримати 10 балів.

6.3.3. Критерії оцінювання *письмової контрольної роботи*:

Контрольна робота містить: 15 тестових завдань з чотирма варіантами відповідей, правильна відповідь оцінюється у 1 бал та 2 теоретичні питання, де правильна відповідь оцінюється в 5 балів, причому:

5 балів – відповідь повна, логічно структурована, демонструє глибоке розуміння сутності поставленого питання в контексті управління кейтеринговою діяльністю. Є аргументований власний висновок, наведені приклади з практики або актуальні дані.

4 бали – відповідь змістовна, відповідає предмету поставленого питання, є власний висновок, але аргументація менш розгорнута, приклади наведені частково. Стилiстика і структура зрозумілі.

3 бали – відповідь відповідає темі питання, але поверхова й недостатньо аргументована. Власний висновок не сформульовано або зроблений формально.

2 бали – відповідь частково відображає зміст питання, присутні елементи запозичень без належної інтерпретації. Власний аналіз відсутній. Є значна кількість стилістичних/граматичних/орфографічних помилок, які ускладнюють розуміння.

1 бал – відповідь не відповідає суті питання, носить поверховий характер. Наявні численні помилки, що спотворюють зміст та роблять текст малозрозумілим.

7. ПОЛІТИКА КУРСУ

7.1. Політика щодо академічної доброчесності

Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадування даних чи фактів, що використовуються в освітньому процесі). Політика щодо академічної доброчесності регламентується «Положенням про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті «Дніпровська політехніка»», <https://cutt.ly/mERLa5A>, Кодекс академічної доброчесності Національного технічного університету «Дніпровська політехніка», <https://cutt.ly/vERLfxF>. У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

7.2. Комунікаційна політика.

Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту.

Обов'язком здобувача вищої освіти є перевірка поштової скриньки на Office365 та відвідування групи у Teams.

Протягом самостійної роботи обов'язком здобувача вищої освіти є робота з дистанційним курсом «Управління кейтеринговою діяльністю».

Усі письмові запитання до викладачів стосовно курсу мають надсилатися на університетську електронну пошту або в чат Teams.

7.3. Політика щодо перескладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

7.4. Відвідування занять

З 24.02.2022 р. реалізація освітньої діяльності відбувається в умовах правового режиму воєнного стану. Наявна низка небезпек: повітряні тривоги, ризики припинення енергозабезпечення, мобільного та Інтернет-зв'язку. Згідно з

наказами по університету у 2025-2026 навчальному році освітня діяльність здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання здійснюється з використанням дистанційних технологій через синхронні та асинхронні комунікації.

Відвідування онлайн лекцій та практичних занять реалізується через приєднання до «команди» Microsoft Teams. Під час повітряної тривоги заняття перериваються і продовжуються лише за умов перебування учасників освітнього процесу у захищених приміщеннях. Викладачем (за технічної та безпекової можливості) здійснюється запис заняття для підтримки асинхронного формату навчання.

У випадках відсутності енергозабезпечення, мобільного та Інтернет-зв'язку викладачем забезпечується асинхронний формат навчання та комунікація зі здобувачами за допомогою каналів зв'язку, що функціонують.

Про причини неможливості взяти участь в онлайн заняттях, ускладненні доступу до матеріалів на дистанційних платформах НТУ «ДП» тощо здобувач вищої освіти має повідомити викладача в особистих повідомленнях чатів Microsoft Teams, або листом на корпоративну е-пошту НТУ «ДП», або через старосту чи представника адміністрації факультету.

7.5. Політика щодо оскарження оцінювання.

Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням його знань, він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку згідно Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти Національного технічного університету «Дніпровська політехніка» (<https://cutt.ly/mrBXXTMI>)

7.6. Бонуси.

Здобувачі вищої освіти, які приймають участь у конференціях, конкурсах тощо отримують додатково 5 балів до підсумкової оцінки.

7.7. Участь в анкетуванні.

Наприкінці вивчення курсу та перед початком сесії здобувачу вищої освіти буде запропоновано анонімно заповнити електронні анкети, які дозволять оцінити дієвість застосованих методів викладання та врахувати ваші пропозиції стосовно покращення змісту навчальної дисципліни «Управління кейтеринговою діяльністю».

8. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Пояснювально-ілюстративний метод – передбачає подання нового матеріалу викладачем із використанням наочності та прикладів із практики кейтерингу;

Метод навчальних екскурсій – забезпечує ознайомлення студентів із реальною діяльністю підприємств через відвідування об'єктів і спостереження за процесами;

Метод ситуативного моделювання – полягає у відтворенні реальних або наближених до реальності виробничих ситуацій з метою відпрацювання управлінських рішень;

Метод евристичних питань – стимулює критичне мислення та пошук власних рішень шляхом постановки відкритих, проблемних запитань;

Метод проблемно-орієнтовного викладу – базується на формулюванні проблемної ситуації та спільному пошуку варіантів її вирішення;

Репродуктивний метод – спрямований на відтворення та закріплення знань шляхом виконання типових вправ і практичних завдань;

Метод синтезу та аналізу – поєднує розчленування явища на складові та подальше узагальнення для формування цілісного бачення процесу.

9. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Язіна В.А., Вишнікіна О.В., Сабіров О.В. Сучасні тенденції розвитку товарознавства харчових продуктів. *Інфраструктура ринку*. 2022. Вип. 67. С. 167-170. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2022/67_2022/31.pdf

2. Язіна В.А., Погребняк А.В., Сабіров О.В. Електронне меню як ефективний інтерактивний сервіс сучасних підприємств ресторанного господарства. *Причорноморські економічні студії*. 2021. Вип. 72-2. С. 53–56. URL: http://bses.in.ua/journals/2021/72_2_2021/10.pdf

3. Постова В.В. Кейтеринг як новий тренд в ресторанному бізнесі. *Причорноморські економічні студії*. 2022. Вип. 74. С.147-150 URL: https://bses.in.ua/journals/2022/74_2022/23.pdf

4. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 3. Кейтеринг / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 448 с. URL: <https://doi.org/10.31617/np.knute.2017-1504>

5. Язіна В.А. Управління готельно-ресторанним господарством України [Текст] : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.03 / Язіна Вікторія Анатоліївна ; Причорномор. НДІ економіки та інновацій. Одеса, 2018.

6. Івашина Л.Л. Перспективи та проблеми кейтерингу в Україні. *Миколаївський національний університет імені В.О. Сухомлинського*. 2017. Вип. 17. С.314-317 <http://global-national.in.ua/archive/17-2017/67.pdf>

7. Global Food Safety Initiative (GFSI). A Culture of Food Safety: A Position Paper 2019. URL: <https://mygfsi.com/wp-content/uploads/2019/09/GFSI-Food-Safety-Culture-Full.pdf>

8. Семикіна М. В. Розвиток підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу: організаційно-економічні аспекти. *Економічний вісник КНТУ*. 2018. Вип. 33. С. 199–211. URL: <https://economics.kntu.kr.ua/pdf/33/25.pdf>

9. Yazina V., Sabirov O., Halkina A. General requirements for the organization of meals for children and adolescents in restaurants. *Науковий погляд: економіка та управління*. 2024. №1(85). С. 126-131 URL: http://www.scientificview.umsf.in.ua/archive/2024/1_85_2024/21.pdf

10. Управління кейтеринговою діяльністю [Електронний ресурс] : методичні рекомендації до виконання практичних робіт для здобувачів ступеня

магістра освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанний бізнес» спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг / В.А. Язіна ; М-во освіти і науки України, Нац. техн. ун-т «Дніпровська політехніка». - Дніпро : НТУ «ДП», 2025. - 32 с.