

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор _____
“ ____ ” _____ 2021 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Лакшері-сервіс»**

Освітньо-професійна програма «Курортна справа»
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»
інститут, факультет : Факультет туризму

Івано-Франківськ – 2021 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Лакшері-сервіс» для студентів за Освітньо-професійною програмою «Курортна справа», спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа». 2021. 11 с.

Розробник: **Лояк Л. М. к.е.н., доц.** кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Протокол від “ _____ ” _____ 2021 р. №

Завідувач кафедри

Клапчук В.М.

“ _____ ” _____ 2021 р.

Схвалено методичною комісією факультету, інституту.

Протокол від “ _____ ” _____ 2021 р. №

“ _____ ” _____ 2021 р.

Голова

Чорна Л.В.

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»	Нормативна	
Модулів –	Спеціальність: 241 <u>«Готельно-ресторанна справа»</u> (Освітньо-професійна програма «Курортна справа»)	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1 -й	
Індивідуальне науково-дослідне завдання Впровадження інноваційних послуг в ресторанній індустрії		Семестр	
Загальна кількість годин – 90		1	1
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 30 самостійної роботи студента – 60	Рівень вищої освіти: <u>магістр</u>	16 год.	00 год.
		Практичні, семінарські	
		__ год.	
		Лабораторні	
		14 год.	0 год
		Самостійна робота	
		60 год.	
		Індивідуальні завдання: 00 год.	
Вид контролю: екзамен			

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 1/2

для заочної форми навчання – 1/8

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета дисципліни – формування у студентів знань та вмінь організації Luxury сервісу в готелях, іманентних характеристик Luxury сервісу в готелях, ознайомитись з правилами організації господарських та виробничо-побутових приміщень у готелі. Набуття навичок реалізації сервісних процесів у Luxury готелях, інноваційних технологій готельного обслуговування, організації праці персоналу.

Відповідно до визначеної мети для досягнення практичної підготовки та формування відповідних компетенцій завданнями дисципліни є **вивчення:**

- основних понять лакшері-сервісу, його структурних компонентів та особливостей у готельному бізнесі;
- характеристик Luxury сервісу в готелях;
- моделей бізнесу LRNs;
- ознайомлення зі світовим рейтингом готелів «Luxury» сегменту;
- сервісних процесів Luxury готелів;
- особливості та принципи та методик формування портфелю послуг для luxury сегментів;
- організації консьержсервісу в Luxury готелях;
- особливостей ресторанного luxury сервісу;
- функцій представницького менеджера;
- системи безпеки та security сервісу.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- **а також сформувати вміння і практичні навички з:**
- реалізації сервісних процесів у Luxury готелях;
- інноваційних технологій готельного обслуговування
- організації праці персоналу.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1. Сутність та особливості лакшері-сегменту

Тема 1. Поняття «Luxury сервіс», його структурні компоненти та особливості у готельному бізнесі.

Філософія розкоші в готельному бізнесі. Американська та європейська моделі розкоші. Концепція розкоші Веблена. «Нова концепція» розкоші M.J. Silverstein, N. Fiske, J. Butman. Критерії оцінки та елементи розкоші. Моделі бізнесу LRNs. Еволюція та сучасні тренди глобальних та локальних ринків Luxury готелів. Формування глобального інтересу споживачів до готелів «Luxury» сегменту.

Тема 2. Світовий рейтинг готелів «Luxury» сегменту

Світовий рейтинг готелів «Luxury» сегменту. Аналітика «The World Luxury Index», «Forbes Travel Guide Star Awards», «Smith Travel Research» щодо кон'юнктури сегменту готелів категорії «Luxury». Фактори, що впливатимуть на розвиток Luxury сервісу.

Тема 3. Категорії та типи готелів Luxury

Категорії та типи готелів Luxury: Vip бренди розкішних готелів. Функціональне призначення та зонування приміщень Luxury готелю. Категорії номерів Luxury готелів та їх характеристика за функціональним призначенням: President-номер; Apartment (Family, Business, President, King); BDR, BDRM (bedroom); Business; Connected rooms; De luxe; Duplex;; Family room; Family studio; Honeymoon room; Studio; Suite. Smart технології демонстрації приміщень готелю, інтерактивні сферичні панорами (VR, віртуальна реальність), мультимедійні презентації у готельній справі. Використання мультимедіа засобів для використання віртуальних 3D-панорам, 3D-екскурсій по готелю у мережі Інтернет. Правила презентації приміщень та послуг для візуалізації приміщень. Застосування програмних засобів VRbrochure Project або Easypano Studio для візуалізації приміщень (віртуальні тури, фотопанорами).

Змістовний модуль 2. Сервісні–процеси та професійні стандарти ексклюзивного сервісу клієнтів лакшері сегменту.

Тема 4. Сервісні процеси Luxury готелів

Сервісні–процеси Luxury готелів: бронювання (Reservation); реєстрація (Check in Procedure) та розміщення (Accommodation); сервіс під час проживання (Staying); виселення (Check out). Принципи персоналізації послуг для клієнтів преміум-сегменту. Мобільні технології у Luxury сегменті. Використання мобільних готельних додатків для підвищення ефективності обслуговування: Hoteza Mobile, Hoteza, App Store, Play Market. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Стандарти екоклінінгу у Luxury готелях.

Тема 5. Портфель послуг для luxury сегментів.

Портфель послуг для luxury сегментів. Особливості організації консьерж-сервісу в Luxury готелях. Віртуальний консьержсервіс. Формат сервісу «24/7». Готельний FAQ. Батлер-сервіс в Luxury готелях. Технологія взаємодії батлера, консьєржа і гостя.

Тема 6. Ресторанний luxury сервіс

Ресторанний luxury сервіс. Професійні стандарти ексклюзивного сервісу клієнтів лакшері сегменту. Технологія Upselling. Room-service. Алгоритм роботи працівників RS, аменітіс (VIPкомпліменти). Демаркація взаємовідносин в сегменті luxury сервісу. Корпоративна репутація готелю в системі формування корпоративного стандарту сервісу. Створення сервісної культури. Формування партнерських мереж «Luxury сервіс» у готельному бізнесі.

Тема 7. Функції представницького менеджера

Функції представницького менеджера (front liner). Врахування культурних особливостей в Luxury готелях. Ефектометрія як методологія оцінювання рівня задоволеності. Критерії та показники оцінки ступеню задоволення VIP-клієнта готелю: NPS (Net Promoter Score) – індекс клієнтської лояльності та CSI (Customer Satisfaction Index) – індекс впевненості в клієнтах.

Тема 8. Безпека та security сервіс

Структура, функції, організація системи безпеки та служби security сервісу.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усь ого	у тому числі				
		л	с	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Змістовний модуль 1. Сутність та особливості лакшері-сегменту												
Тема 1. Поняття «Luxury сервіс», його структурні компоненти та особливості у готельному бізнесі.	12	2	2	0	0	8	0	0	0	0	0	0
Тема 2. Світовий рейтинг готелів «Luxury» сегменту	6	2	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0
Тема 3. Категорії та типи готелів Luxury	12	2	2	0	0	8	0	0	0	0	0	0
Усього за змістовним модулем 1	30	6	4	0	0	20	0	0	0	0	0	0
Змістовний модуль 2. Сервісні–процеси та професійні стандарти ексклюзивного сервісу клієнтів лакшері сегменту												
Тема 4. Сервісні процеси Luxury готелів.	12	2	2	0	0	8	0	0	0	0	0	0
Тема 5. Портфель послуг для luxury сегментів.	12	2	2	0	0	8	0	0	0	0	0	0
Тема 6. Ресторанний luxury сервіс.	12	2	2	0	0	8	0	0	0	0	0	0
Тема 7. Функції представницького менеджера	12	2	2	0	0	8	0	0	0	0	0	0
Тема 8. Безпека та security сервіс	12	2	2	0	0	8	0	0	0	0	0	0

Усього за змістовним модулем 2	60	10	10	0	0	40	0	0	0	0	0	0
ІНДЗ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Усього годин	90	16	14	0	0	60	0	0	0	0	0	0

5. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Поняття «Luxury сервіс», його структурні компоненти та особливості у готельному бізнесі.	2
2.	Категорії та типи готелів Luxury	2
2.	Сервісні процеси Luxury готелів.	2
3.	Портфель послуг для luxury сегментів.	2
4.	Ресторанний luxury сервіс.	2
5.	Професійні стандарти ексклюзивного сервісу клієнтів лакшері сегменту.	2
6.	Безпека та security сервіс	2
	Разом	14

6. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Поняття «Luxury сервіс», його структурні компоненти та особливості у готельному бізнесі.	8
2.	Світовий рейтинг готелів «Luxury» сегменту	4
3.	Категорії та типи готелів Luxury	8
4.	Сервісні процеси Luxury готелів.	8
5.	Портфель послуг для luxury сегментів.	8
6.	Ресторанний luxury сервіс.	8
7.	Професійні стандарти ексклюзивного сервісу клієнтів лакшері сегменту.	8
8.	Безпека та security сервіс	8
	Разом	60

Завдання для індивідуальної роботи студентів

1. За матеріалами літературних джерел, електронних ресурсів («The World Luxury Index», «Forbes Travel Guide Star Awards», «Smith Travel Research») провести дослідження щодо кон'юнктури сегменту готелів категорії «Luxury».

2. За матеріалами літературних джерел, електронних ресурсів дослідити Vip бренди розкішних готелів.

3. За матеріалами літературних джерел та електронних ресурсів підготувати у форматі презентації дослідження про відповідність послуг готелю вимогам клієнтів лакшері сегменту. Вибір діючого готелю погодити з викладачем.

7. Методи навчання

1. Група методів організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності:

1.1. Підгрупа за джерелом передачі навчальної інформації:

– словесні методи - розповідь-пояснення, бесіду, лекцію.

– наочні методи - ілюстрація, демонстрація

– практичні методи: досліди, вправи, навчальна праця. Лабораторні та практичні роботи, твори, реферати.

1.2. Підгрупа за логікою передачі та сприймання навчальної інформації:

– Індуктивні методи. Втілюються за принципом: від часткового до загального, від конкретного до абстрактного.

– Дедуктивний метод активніше розвиває абстрактне мислення, сприяє засвоєнню навчального матеріалу на основі узагальнень.

1.3. Підгрупа за ступенем самостійного мислення студентів у процесі оволодіння знаннями, формуванням умінь і навичок:

– репродуктивні методи – відтворена репродукція як засіб повторення готових зразків або робота за готовими зразками;

– творчі, проблемно-пошукові методи визначають порівняно вищий щабель процесу навчання, особливо там, де він організований на вищому, ніж у масовій школі, рівні. Проблемно-пошукова методика, на відміну від репродуктивної, пояснювально-ілюстративної, має спиратися на самостійну, творчу пізнавальну діяльність студентів.

1.4. Підгрупа за ступенем керівництва навчальною роботою:

– навчальна робота під керівництвом викладача – самостійна робота в аудиторії;

– самостійна робота студентів поза контролем викладача – самостійна робота вдома.

2. Група методів стимулювання й мотивації навчально-пізнавальної діяльності:

2.1. Підгрупа методів стимулювання інтересу до навчання:

– створення ситуації інтересу при викладанні того чи іншого матеріалу (використання пізнавальних ігор, цікавих пригод, гумористичних уривків, перегляд навчальних телепередач, кінофільмів);

- пізнавальні ігри як метод для стимулювання та формування інтересу до знань (ігри-подорожі, вікторини тощо);
- навчальні дискусії як інтерес до предмету;
- аналіз життєвих ситуацій як метод застосування теоретичних знань на практиці.

2.2. Підгрупа методів стимулювання обов'язку й відповідальності:

- роз'яснення мети навчального предмета – метод стимулювання, основним правилом якого є: «Це згодиться в житті», «Без цього не можна бути освіченою та культурною людиною», «У майбутньому це стане тобі необхідним»;

- вимоги до вивчення предмета (орфографічні, дисциплінарні, організаційно-педагогічні). Їх виконання привчає учнів до дисциплінованості, що є головним у використанні цих методів, хоча даний аспект вивчено в дидактиці недостатньо;

- заохочення та покарання в навчанні: оцінка студента за успіхи, усне схвалення та осуд педагога. Внутрішній закон кожного педагога – не користуватись антипедагогічними прийомами: виведення з заняття, виставлення негативної оцінки за поведінку, фізичне покарання тощо.

3. Група методів контролю, самоконтролю, взаємоконтролю, корекції та взаємокорекції:

- соціальні, пов'язані з готовністю брати на себе відповідальність, бути активним у прийнятті рішень у суспільному житті, у врегулюванні конфліктів ненасильницьким шляхом, у функціонуванні й розвитку демократичних інститутів суспільства;

- полікультурні – стосуються розуміння несхожості людей, взаємоповаги до їхньої мови, релігії, культури тощо;

- комунікативні – передбачають опанування важливого в роботі та суспільному житті усного й писемного спілкування, оволодіння кількома мовами;

- інформаційні, зумовлені зростанням ролі інформації в сучасному суспільстві та передбачають оволодіння інформаційними технологіями, уміннями здобувати, критично осмислювати та використовувати різноманітну інформацію;

- саморозвитку та самоосвіти, пов'язані з потребою та готовністю постійно навчатися як у професійному відношенні, так і в особистому та суспільному житті;

- компетенції, що реалізуються у прагненні та здатності до раціональної продуктивної, творчої діяльності.

4. Група бінарних, інтегрованих (універсальних) методів навчання:

- бінарні – подвійні, коли метод і форма зливаються в єдине ціле або два методи поєднуються в один;

- інтегровані (універсальні) – це поєднання трьох-п'яти методів у єдине ціле під час організації навчання.

8. Методи контролю

- 1) усне опитування на семінарських заняттях;
- 2) письмові контрольні роботи;
- 3) індивідуальні завдання.

9. Розподіл балів, які отримують студенти

Види навчальної роботи														Підсумковий тестовий контроль (залік)	Сума	
Поточний контроль							Практичні завдання						Тестовий контроль			
Сем 1	Сем 2	Сем 3	Сем 4	Сем 5	Сем 6	Сем 7	ПР 1	ПР 2	ПР 3	ПР 4	ПР 5	ПР 6	ТК-1			ТК-2
5	5	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	10		
Max= 35							Max= 30						Max= 15		20	100

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
80 – 89	B	добре	
70 – 79	C		
60 – 69	D	задовільно	
50 – 59	E		
26 – 49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-25	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

10.Методичне забезпечення

11. Рекомендована література

Рекомендована література

Базова

1. Аналіз світового ринку Luxury готелів URL:
<https://marketresearch.biz/report/luxury-hotel-market/requestsampl/>
2. Rahim B. Kanani A WEALTH OF INSIGHT: The World's Best Luxury Hoteliers on Leadership, Management, and the Future of 5-Star Hospitality, 2017 p.
3. The World Luxury Index™ HOTELS URL:

http://www.digitalluxury.com/reports/World_Luxury_Index_Hotels_by_Digital_Luxury_Group.pdf.

4. Мирошник Ю. А. Аналіз світового досвіду організації Luxury послуг в 5*готелях. Електронне наукове фахове видання «Ефективна економіка». URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/6_2019/157.pdf
5. Конспект лекцій «Управління послугами люкс-сегменту» URL: https://pns.hneu.edu.ua/pluginfile.php/508305/mod_resource/content/1/9.pdf
6. Chevalier M., Mazzalovo G. Luxury brand management: A world of privilege. John Wiley & Sons Singapore Pte. Ltd. 2012. 338.
7. Derval D. Designing luxury brands the science of pleasing customers' senses. Springer International Publishing AG. 2018. 184 p.
8. Shukla P., Singh J. New luxury management. Creating and managing sustainable value across the organization. Palgrave Macmillan. 2017. 318.
9. Choi Tsan-Ming. Luxury fashion retail management. Springer Nature Singapore Pte Ltd. 2017. 204.
10. Gardetti M., Muthu S. Sustainable luxury, entrepreneurship, and innovation. Springer Nature Singapore Pte Ltd. 2018. 215 p.
11. Global powers of luxury goods 2019 URL: <https://www2.deloitte.com/global/en/pages/consumer-business/articles/gxcb-global-powers-of-luxury-goods.html>.
12. Kanani R. B. A Wealth of Insight: The World's Best Luxury Hoteliers on Leadership, Management, and the Future of 5-Star Hospitality. Black truffle press. 2017. 528 p.

Примітки:

1. Робоча програма навчальної дисципліни є нормативним документом вищого навчального закладу і містить виклад конкретного змісту навчальної дисципліни, послідовність, організаційні форми її вивчення та їх обсяг, визначає форми та засоби поточного і підсумкового контролів.

2. Розробляється лектором. Робоча програма навчальної дисципліни розглядається на засіданні кафедри, у методичній комісії факультету, інституту, підписується завідувачем кафедри, головою методичної комісії і затверджується проректором з науково-педагогічної роботи.