

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

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Лакшері-сервіс

Освітньо-професійна програма «Курортна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № ____ від 25.05. 2021 р.

м. Івано-Франківськ – 2021

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Опис дисципліни
3. Структура курсу
4. Система оцінювання курсу
5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу
6. Ресурсне забезпечення
7. Контактна інформація
8. Політика навчальної дисципліни

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Лакшері-сервіс
Освітньо-професійна програма	Курортна справа
Спеціалізація	–
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Освітній рівень	Магістр
Статус дисципліни	Вибіркова
Курс/семестр	1/2
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 16 год. Семінарські заняття – 14 год. Самостійна робота – 60 год.
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=course&action=ReviewOneCourse&id_cat=71&id_cou=1807

2. Опис дисципліни	
<p>Мета курсу: 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.</p> <p>Цілі курсу: дати теоретичні знання з курсу «Лакшері-сервіс», сформувані навички реалізації сервісних–процесів у Luxury готелях, інноваційних технологій готельного обслуговування, організації праці персоналу.</p>	
<p>Компетентності:</p> <p>ЗК1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).</p> <p>ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.</p> <p>СК 2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування особливостей створення та функціонування суб'єктів курортного господарства.</p> <p>СК 3. Здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності суб'єктів готельно-ресторанного та курортного бізнесу.</p> <p>СК 5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, курортного господарства.</p> <p>СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.</p> <p>СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг курортів.</p>	
<p>Програмні результати навчання:</p> <p>ПРН 1. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного, ресторанного та курортного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу.</p> <p>ПРН 3. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному та курортному бізнесі. ПРН 8. 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</p>	

ефективне вирішення професійних завдань.
 ПРН 10. Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного та курортного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах.

3. Структура курсу			
№	Тема	Результати навчання	Завдання
1.	Поняття «Luxury сервіс», його структурні компоненти та особливості у готельному бізнесі.	Знати визначення термінів, поняття та особливості Luxury сервісу в готелях. Розуміти філософію розкоші в готельному бізнесі.	Питання, тести, самостійна практична робота
2.	Світовий рейтинг готелів «Luxury» сегменту	Знати моделі бізнесу LRNs. Вміти розрізняти світовий рейтинг готелів «Luxury» сегменту.	Питання, тести, самостійна практична робота
	Категорії та типи готелів Luxury	Знати категорії та типи готелів Luxury: Vip бренди розкішних готелів, функціональне призначення та зонування приміщень Luxury готелю. Знати категорії номерів Luxury готелів та їх характеристику за функціональним призначенням	Питання, тести, самостійна практична робота
3.	Сервісні процеси Luxury готелів.	Знати особливості сервісних процесів Luxury готелів. Знати принципи персоналізації послуг для клієнтів преміумсегменту. Знати особливості застосування мобільних технологій у Luxury сегменті. Застосовувати Smart технології («розумний дім») для гарантування технічних умов перебування споживача у номері.	Питання, тести, самостійна практична робота
4.	Портфель послуг для luxury сегментів.	Знати особливості та принципи методикою формування портфелю послуг для luxury сегментів. Розуміти види сервісу в готелях. Знати особливості віртуального консьерж-сервісу. Застосовувати формат сервісу «24/7». Готельний FAQ. Батлер-сервіс в Luxury готелях.	Питання, тести, самостійна практична робота
6.	Ресторанний luxury сервіс.	Знати професійні стандарти ексклюзивного сервісу клієнтів лакшері сегменту. Знати технологію Upselling. Room-service. Розуміти суть алгоритму роботи працівників RS, аменітіс (VIP-компліменти).	Питання, тести, самостійна практична робота
7.	Функції представницького менеджера	Знати та вміти врахувати крос-культурні особливості в Luxury готелях. Розуміти суть ефектометрії як методології оцінювання рівня задоволеності. Критерії та показники оцінки ступеню задоволення VIP-клієнта готелю	Питання, тести, самостійна практична робота
8.	Безпека та security сервіс	Знати загальні функції система безпеки та служби security сервісу.	Питання, тести, самостійна практична робота

4. Система оцінювання курсу	
Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів
Лекція	0
Семінарське заняття	35
Самостійна практична робота	30

Проміжний тестовий контроль	15
Залік	20
Максимальна кількість балів	100

5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу																
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

6. Ресурсне забезпечення
Рекомендована література
<i>Базова</i>
<ol style="list-style-type: none"> 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.

7. Контактна інформація	
Кафедра	Готельно-ресторанної та курортної справи
Викладач	доц. Лояк Лілія Миколаївна
Контактна інформація	lila.loyak@pnu.edu.ua

викладача	
------------------	--

8. Політика навчальної дисципліни	
Академічна доброчесність	Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічного плагіату», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Стефаника» і опубліковано їх на сайті. Викладеними в цих документах принципами (відповідальності, справедливості, академічної свободи, взаємоповаги, безпеки і добробуту, законності) та правилами поведінки студентів і працівників університету, які базують на відповідних законах, й керується кафедра готельно-ресторанної та курортної справи у своїй діяльності. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість вступних іспитів проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, а іспит за допомогою онлайн-трансляції можна переглядати у реальному часі. Діяльність кафедри, ректорату з питань запобігання та виявлення корупції здійснюється на основі чинного законодавства України.
Пропуски занять	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни
Виконання завдання пізніше встановленого терміну	Всі завдання здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента
Невідповідна поведінка під час заняття	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту університету
Додаткові бали	Виставляються під час семінарських занять за оригінальні відповіді студентів з заявленої теми
Неформальна освіта	Зараховуються, як підсумковий контроль, результати онлайн курсів на платформах Coursera, Prometheus, EdEra, які відповідають програмі навчальної дисципліни

Викладач



Лояк Л.М.