

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



Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Обслуговування у закладах розміщення курортного типу»

Рівень вищої освіти: другий (магістерський)

Освітня програма: Курортна справа
Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол №7 від 15.01.2024р.

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Обслуговування у закладах розміщення курортного типу
Викладач	Доц. Польова Леся Василівна
Контактний телефон викладача	+380509760145
E-mail викладача	lesia.polova@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	Очний/заочний
Обсяг дисципліни	3 кредити ЄКТС, 90 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/course/subscription/through/url/d33fe7113db18527d052
Консультації	Згідно графіку консультацій

2. Анотація до навчальної дисципліни

Предметом вивчення дисципліни - є організація та управління процесами обслуговування в закладах, що забезпечують проживання та відпочинок туристів у курортних зонах. Ця дисципліна охоплює всі аспекти обслуговування, орієнтовані на потреби відпочиваючих і націлені на надання високоякісних послуг у спеціалізованих готелях, санаторіях, спа-комплексах, пансіонатах та інших закладах курортного типу.

3. Мета та цілі навчальної дисципліни

Мета курсу: є формування у студентів необхідних для майбутньої професійної діяльності теоретичних знань про сутність, структуру, функціонування курортів, сферу курортних послуг, способи їх урізноманітнення та вдосконалення шляхом інноваційних технологій, загальні засади конкуренції в туризмі та курортному бізнесі зокрема, а також оволодіння навичками організації функціонування SPA у курортних комплексах та практичне застосування набутих теоретичних знань студентами на ринку готельних послуг.

Цілі курсу: дати теоретичні знання з курсу «Обслуговування у курортних закладах розміщення», вивчення нормативно-правових документів, що забезпечують створення, функціонування та обслуговування клієнтів на курортах на регіональному та міжнародному рівнях, ознайомлення із сферою послуг на курортах, визначити роль курортного обслуговування в організації різних форм рекреаційної діяльності, вивчення шляхів удосконалення курортного сервісу.

4. Програмні компетентності та результати навчання

Компетентності:

ЗК1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)

СК4. Здатність створювати і впроваджувати продуктивні, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

Результати навчання:

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 ефективне вирішення професійних завдань.

ПРН 11. Визначати напрямки та форми курортного обслуговування.

ПРН 16. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни	
Вид заняття	Загальна кількість годин
Лекції	16/6
семінарські заняття / практичні	14/4
самостійна робота	60/80

Ознаки навчальної дисципліни			
Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибіркового
3	241 «Готельно-ресторанна справа»	2	Нормативна

Тематика навчальної дисципліни			
Тема	Кількість годин		
	лекції	практичні заняття	самостійна робота
Тема 1. Місце готельного господарства у туристичній індустрії. Особливості індустрії гостинності: еволюція поняття, сучасні принципи категорії. Основні концепції сфери гостинності. Значення класифікації готельних підприємств в туристичній індустрії.	2	2	7
Тема 2. Нормативно-правова база Знати нормативно-правову базу функціонування курортів та сфери їх обслуговування. Законодавство про курорти. Конституцію України. Закон «Про курорти» та інших нормативно-правові акти.	2	2	8
Тема 3. Культура обслуговування в курортних закладах розміщення, напрямки та форми курортного обслуговування. Поняття "культура обслуговування" та її елементи. Розглянути історичний контекст та еволюцію культури обслуговування в курортних закладах. Розібратися в основних стандартах обслуговування, які очікують гості курортних закладів. З'ясувати, як культура обслуговування впливає на задоволеність клієнтів, відгуки та повторні відвідини.	2	2	7

<p>Вивчити методи взаємодії з гостями, а також методи реагування на позитивні та негативні відгуки. Ознайомитися з найкращими світовими практиками у сфері культури обслуговування курортних закладів. Обговорити способи впровадження та підтримки високого рівня культури обслуговування в команді співробітників.</p>			
<p>Тема 4. Організація роботи служби прийому та розміщення в курортних закладах розміщення. Розглянути структуру служби прийому та розміщення в різних типах курортних закладах розміщення. Визначити ключові функції та обов'язки працівників служби прийому та розміщення. Ознайомити із стандартами обслуговування гостей в курортних закладах розміщення. Розглянути основні етапи процесу бронювання, прийому, реєстрації та виїзду гостей. Розгляд основних проблем, що можуть виникнути під час роботи служби, та способи їх вирішення. Поглиблене вивчення системи управління відгуками та скаргами гостей.</p>	2	2	8
<p>Тема 5. Організація служби housekeeping у закладах розміщення. Розглянути історичний аспект та сучасне значення служби housekeeping в контексті гостинності. Ознайомити слухачів зі структурою та основними обов'язками служби housekeeping. Розглянути стандарти якості, методики контролю та принципи ефективного управління відділом. Дізнатися про роль та важливість забезпечення безпеки, гігієни та санітарії в роботі служби housekeeping. Розглянути інноваційні методи, технології та інструменти, які можуть підвищити ефективність та продуктивність роботи. Обговорити основні проблеми, з якими може зіткнутися служба housekeeping, та розглянути способи їх вирішення. Вивчити основні принципи ефективного планування, організації роботи та контролю якості в housekeeping.</p>	2	2	7
<p>Тема 6. Особливості організації та технології надання послуг з харчування у курортних закладах розміщення. Розпізнавати ключові відмінності між харчуванням в курортних закладах розміщення та звичайних ресторанах. Застосовувати основні принципи та технології при організації харчування у курортних закладах. Розуміти важливість культурних, сезонних та дієтичних особливостей при плануванні меню для курортних гостей. Оцінювати та вибирати оптимальні постачальники продуктів та інгредієнтів для курортного харчування.</p>	2	2	8

Використовувати найкращі практики у галузі гостинності для підвищення ефективності та задоволеності клієнтів у курортних закладах розміщення.			
Тема 7. Спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу у санаторно-курортних закладах.	2	2	8
Тема 8. Сучасний стан, проблеми та шляхи вирішення надання послуг обслуговування у курортних закладах розміщення. Організація лікувально-оздоровчого обслуговування. Підготовка та навчання персоналу санаторно-курортних закладів. Організація дозвілля та культурно-розважальних програм	2		7
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ	16	14	60

6. Система оцінювання навчальної дисципліни

Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	Накопичування балів під час вивчення дисципліни Семінарські заняття – 30 б. Самостійна робота (КСР) – 10 б. Проміжний тестовий контроль – 20 б. Підсумковий тестовий контроль – 40 б. Максимальна кількість балів – 100 б.
Вимоги до письмових робіт	Семінарські заняття для студентів денної форми навчання передбачають різні форми завдань (розв'язання кейсів, робота з картою, виконання індивідуальних та групових проєктів, опрацювання нормативних документів із подальшим конспектуванням у зошит або електронний нотатник, робота зі словниками та джерелами літератури з опрацюванням різних дефініцій понять тощо). У такому випадку письмові елементи або частини семінарських занять студенти можуть здійснювати за допомогою електронних засобів або вручну у зошит. Письмові роботи передбачені для заочної форми навчання. Контроль самостійної роботи відбувається на основі підготовки індивідуального завдання на одну із запропонованих тем. Виконання цього завдання передбачає створення презентаційного проєкту або підготовку доповіді у вигляді машинописного тексту обсягом 2-3 сторінки формату А4, де викладені основні тези дослідження.
Семінарські заняття	За кожне семінарське заняття студент може отримати по 5 балів до загального рейтингу кількості балів. Додаткові бали виставляються під час семінарських занять за оригінальні відповіді студентів, участь у конференціях.
Умови допуску до підсумкового контролю	Здобувач може бути допущеним до підсумкового контролю за умови обов'язкового проходження двох проміжкових тестових контролів, контролю самостійної роботи (КСР) у вигляді тестування, а також здачі практично-семінарських робіт.

	Для заочної форми навчання КСР замінений здачею індивідуальної роботи у вигляді представлення презентаційного проекту.
Підсумковий контроль	Підсумковою формою контролю являється залік, який можна отримати на основі загального рейтингу кількості балів за різні види робіт упродовж вивчення дисципліни. Якщо студент претендує на вищу оцінку, аніж наявний рейтинговий бал, йому додатково пропонується скласти залік у вигляді тестування.

Накопичування балів під час вивчення дисципліни	
Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів
Лекція	0
Семінарське заняття	40
Самостійна робота (КСР)	10
Проміжний тестовий контроль	20
Підсумковий тестовий контроль	30
Максимальна кількість балів	100

7. Політика навчальної дисципліни

Письмові роботи: Письмові роботи передбачені в розрізі семінарських занять. Роботи можуть виконуватись з використанням засобів ІТ. Виконанні завдання, індивідуальні проекти надсилаються на корпоративну пошту викладача у термін не пізніше, ніж упродовж тижня після семінарського заняття. Виконання індивідуального завдання для студентів заочної форми навчання здійснюється за тими ж правилами і відправляється на корпоративну пошту викладача не пізніше, ніж за 2 дні до підсумкового контролю.

Академічна доброчесність: 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 Прикарпатського національного університету імені Стефаника», які знаходяться у вільному доступі на сайті університету. У цих документах викладені принципи (відповідальність, справедливість, академічна свобода, взаємоповага, законність, об'єктивність тощо), якими керуються у своїй діяльності учасники освітнього процесу ПНУ імені Василя Стефаника, у тому числі й НПП кафедри готельно-ресторанної та курортної справи. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість форм контролю проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, тим самим забезпечуючи об'єктивність оцінювання.

Відвідування занять: Всі завдання виконуються і здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента. Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни.

Неформальна освіта: Можливе часткове перезарахування балів за відповідну тему у разі представлення студентом сертифікату неформальної освіти, тематика якого корелюється з навчальним контентом дисципліни (за попереднім узгодженням з викладачем).

8. Рекомендована література

1. Влещенко Н. М. Управління курортами : навч. посібник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 226 с.
2. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Вид. 3-є. переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2020, 344 с.
3. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія і практика. навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
4. Польова Л.В. Світове готельне господарство : Навчально-методичний посібник. Київ, Видавничий дім «АртЕк», 2019. 274 с.
5. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг, затверджені наказом Держкомстандарту 27.01.99 р. №37.
6. Постанова КМУ «Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» від 15 березня 2006 року №297
7. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщування та надавання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. за № 19 та зареєстровані в Міністерстві юстиції України 02.04.2004 р. за № 413/9012
8. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (розроблено Держтурадміністрацією спільно із ДП НДІ «Система». Введено в дію у липні 2004 року).
9. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» (розроблено Держтурадміністрацією спільно із ДП НДІ «Система». Введено в дію у липні 2004 року).

Викладач

Л.В.П.

Польова Л.В.