

**Державний вищий навчальний заклад
«Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника»**

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор _____

«_____» _____ 2021 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Обслуговування у курортних закладах розміщення»

спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітньо-професійна програма: «Курортна справа»

інститут, факультет: Факультет туризму

Робоча програма навчальної дисципліни «Обслуговування у курортних закладах розміщення» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (освітньо-професійна програма «Курортна справа»). 2021. 11 с.

Розробник:

Польова Леся Василівна, доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи, кандидат педагогічних наук.

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

Протокол від ____ травня 2021 р., № ____.

Завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи
01.03.2021 р.

Клапчук В.М.

Схвалено Науково-методичною радою факультету туризму.

Протокол від «____» _____ 20__ р., № ____

Голова

Чорна Л.В.

«____» _____ 2021 р.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни		
		денна форма навчання	заочна форма навчання	
Кількість кредитів – 3,0	Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»	Нормативна		
Модулів – 1	Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа» (Освітньо-професійна програма «Курортна справа»)	Рік підготовки:		
Змістових модулів – 1		2-й	2-й	
Індивідуальне науково-дослідне завдання				
Загальна кількість годин – 90		Семестр		
Тижневих годин для денної форми навчання: 2 аудиторних – 30 самостійної роботи студента – 60	Рівень вищої освіти: <u>магістр</u>	1-й		2-й
		Лекції		
		16 год.	6 год.	
		Практичні, семінарські		
		14 год.	4 год.	
		Лабораторні		
		0 год.	0 год.	
		Самостійна робота		
		60 год.	80 год.	
		Індивідуальні завдання: 20 год.		
Вид контролю: <u>екзамен</u>				

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: 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.

Завдання: 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.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

знати: класифікацію та особливості послуг в курортних закладах розміщення. Комплекс послуг: зустріч клієнтів в місцях прибуття, супровід і поселення тощо. Технологію обслуговування у закладах харчування.

вміти: надати послуги в курортних закладах розміщення. Виявити проблеми та знайти рішення для їх усунення.

3. Програма навчальної дисципліни

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.

Тема 1. Сутність послуг гостинності в курортних закладах розміщення. Класифікація та особливості послуг в курортних закладах розміщення.

Тема 2. Міжнародна сертифікація послуг у закладах розміщення. Види стандартів: міжнародні, міждержавні, національні. Сутність, цілі, завдання сертифікації послуг.

Тема 3. Нормативно-правова база. Нормативно-правова база функціонування курортів та сфери їх обслуговування. Законодавство про курорти. Конституцію України. Закон «Про курорти» та інших нормативно-правові акти.

Тема 4. Сервіс, обслуговування на курортах. Комплекс послуг: зустріч клієнтів в місцях прибуття, супровід і поселення, проживання тощо.

Тема 5. Різноманітність SPA-процедур. Види SPA-процедур. Класифікація. Ефективність SPA-процедур. Показання та протипоказання

до SPA-процедур. SPA-технології. 1. Кліматотерапія – геліотерапія, аероіонотерапія, сон на березі моря, повітряні ванні, таласо-терапія, мікро кліматотерапія, дозування кліматопроектур.

2. Водолікування, температурні режими та їх біологічна дія. показання до застосування водолікування (теплого або гарячого), прохолодні, холодні та контрастні водні процедури, показання та протипоказання їх використання у водолікуванні. ароматичні та лікувальні ванни.

3. Лікувальні мінеральні води. бальнеотерапія та її вплив на вищі регуляторні механізми. особливості біологічної дії питних мінеральних вод залежно від їх хімічного складу, часу прийому відносно прийняття їжі.

4. Основні бальнеологічні курорти України з природними лікувальними водами.

5. Грязелікування (пилоїдотерапія). основні лікувальні показники та протипоказання до грязелікування.

6. Озокеритолікування, парафінолікування, глинолікування, лікування піском (псамотерапія).

Тема 6. Приміщення та обладнання для організації процесу обслуговування. Особливості приміщень та обладнань для обслуговування у закладах розміщення.

Тема 7. Технологія обслуговування споживачів у закладах харчування. Технологію обслуговування у закладах харчування.

Тема 8. Сучасний стан та проблеми надання послуг у курортних закладах розміщення.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	Усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		Л	с	лаб.	інд.	с.р.		л	с	лаб.	інд.	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Змістовий модуль 1.												
Тема 1. Сутність послуг гостинності в курортних закладах розміщення.	7	2	0	0	0	5	10	0	0	0	0	10
Тема 2. Міжнародна сертифікація послуг у закладах розміщення.	14	2	2	0	0	10	12	0	2	0	0	10
Тема 3. Нормативно-правова база	14	2	2	0	0	10	12	2	0	0	0	10
Тема 4. Сервіс, обслуговування на курортах.	14	2	2	0	0	10	12	2	0	0	0	10
Тема 5. Різноманітність SPA-процедур. Види SPA-процедур.	9	2	2	0	0	5	10	0	0	0	0	10

Класифікація. Ефективність SPA-процедур. Показання та протипоказання до SPA-процедур. SPA-технології												
Тема 6. Приміщення та обладнання для організації процесу обслуговування	9	2	2	0	0	5	10	0	0	0	0	10
Тема 7. Технологія обслуговування споживачів у закладах харчування	14	2	2	0	0	10	12	2	0	0	0	10
Тема 8. Сучасний стан та проблеми надання послуг у курортних закладах розміщення	9	2	2	0	0	5	12	0	2	0	0	10
Разом за змістовим модулем 1	90	16	14	0	0	60	90	6	4	0	0	80
Усього годин	90	16	14	0	0	60	90	6	4	0	0	80

5. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна	Заочна
1	Міжнародна сертифікація послуг у закладах розміщення.	2	2
2	Нормативно-правова база	2	0
3	Сервіс, обслуговування на курортах.	2	0
4	Різноманітність SPA-процедур. Види SPA-процедур. Класифікація. Ефективність SPA-процедур. Показання та протипоказання до SPA-процедур. SPA-технології	2	0
5	Приміщення та обладнання для організації процесу обслуговування	2	0
6	Технологія обслуговування споживачів у закладах харчування	2	0
7	Сучасний стан та проблеми надання послуг у курортних закладах розміщення	2	2
Всього:		14	4

6. Теми практичних занять (не передбачені)

№ з/п	Назва теми	Кількість Годин
1		

7. Теми лабораторних занять (не передбачені)

№ з/п	Назва теми	Кількість Годин
1		

8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна	Заочна

1	Сутність послуг гостинності в курортних закладах розміщення.	5	10
2	Міжнародна сертифікація послуг у закладах розміщення.	10	10
3	Нормативно-правова база	10	10
4	Сервіс, обслуговування на курортах.	10	10
5	Різноманітність SPA-процедур. Види SPA-процедур. Класифікація. Ефективність SPA-процедур. Показання та протипоказання до SPA-процедур. SPA-технології	5	10
6	Приміщення та обладнання для організації процесу обслуговування	5	10
7	Технологія обслуговування споживачів у закладах харчування	10	10
8	Сучасний стан та проблеми надання послуг у курортних закладах розміщення	5	10
Всього:		60	80

9. Індивідуальні завдання

1. Сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку курортного закладу розміщення (країна за вибором).

10. 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 учнів

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 учителя – 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.

11. Методи контролю

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

12. Розподіл балів, які отримують студенти

Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу																
Види навчальної роботи													Підсумковий тестовий контроль (екзамен)	ССума		
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	5	5		
Max= 40							Max= 30						Max= 10		20	100

Виконання курсової роботи (не передбачено)

Пояснювальна записка	Ілюстративна частина	Захист роботи	Сума

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

13. Рекомендована література

1. Готельно-ресторанна справа (самостійна робота студентів) : Навчально-методичний посібник / За ред. проф. В.М. Клапчука / Факультет туризму ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». Івано-Франківськ : «Фоліант», 2017. 408 с.

2. Клапчук В.М., Польова Л.В. Туризм і готельне господарство світу та України : історія та сучасний стан, тенденції і моніторинг : Навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. 408 с.
3. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 272 с.
4. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури. 2009. 472 с.
5. Мальська М.П., Антонюк Н.В., Ганич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг: Підручник. К.: Знання, 2008. 661с.
6. Мунін Г.Б., Зимійов А.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглев Х.И. Управління сучасним готельним комплексом: Навч.посіб. /За редакцією члена-кор. НАН України, д.е.н., професора СІ. Дорогунцова. К.: Ліра-К, 2005. 520 с.
7. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.:[для вищ. навч. закл.]. К.: Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
8. Польова Л.В. Світове готельне господарство : Навчально-методичний посібник. Київ, Видавничий дім «АртЕк», 2019. 274 с.