

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



Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Лакшері-сервіс на курортах

Рівень вищої освіти: другий (магістерський)

Освітньо-професійна програма «Курортна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол №7 від 15.01.2024р

м. Івано-Франківськ – 2024

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Лакшері-сервіс на курортах
Викладач (-і)	Лояк Лілія Миколаївна
Контактний телефон викладача	0508012779
E-mail викладача	lila.loyak@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/index.php/developer/course/view/7101
Консультації	Згідно з графіком консультацій

2. Анотація до навчальної дисципліни

Дисципліна «Лакшері-сервіс на курортах» є вибірковою дисципліною циклу дисциплін вільного вибору студентів і націлена на ознайомлення студентів з сутністю та особливості лакшері-сегменту, специфікою сервісних процесів та професійними стандартами ексклюзивного сервісу клієнтів лакшері сегменту.

Зміст курсу передбачає ознайомлення здобувачів із теоретичними основами лакшері-сервісу, його структурними компонентами та особливостями у готельному бізнесі; світовий рейтинг готелів «Luxury» сегменту; категорії та типи готелів Luxury; сервісні процеси Luxury готелів; портфель послуг для luxury сегментів; ресторанний luxury сервіс; професійні стандарти ексклюзивного сервісу клієнтів лакшері сегменту; безпека та security сервіс.

3. Мета та цілі навчальної дисципліни

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.

Цілі курсу: дати теоретичні знання з курсу «Лакшері-сервіс на курортах», сформувати навички реалізації сервісних–процесів у Luxury готелях, інноваційних технологій готельного обслуговування, організації праці персоналу.

4. Програмні компетентності та результати навчання

Загальні компетентності:

ЗК1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

ЗК 7. Здатність приймати обґрунтовані рішення

Фахові компетентності:

СК 2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування особливостей створення та функціонування суб'єктів курортного господарства.

СК 3. Здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності суб'єктів готельно-ресторанного та курортного бізнесу.

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

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

СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг курортів.

Програмні результати навчання:

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.
 ПРН 3. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному та курортному бізнесі.
 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.

5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни

Вид заняття	Загальна кількість
лекції	16 годин
семінарські	14 годин
самостійна робота	60 годин

Ознаки навчальної дисципліни

Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
	241 «Готельно-ресторанна справа»		Вибірковий

Тематика навчальної дисципліни

Тема	кількість год.		
	лекції	заняття	сам.роб.
Тема 1. Поняття «Luxury сервіс», його структурні компоненти та особливості у готельному бізнесі	2	2	8
Тема 2. Світовий рейтинг готелів «Luxury» сегменту	2	0	4
Тема 3. Категорії та типи готелів Luxury	2	2	8
Тема 4. Сервісні процеси Luxury готелів	2	2	8
Тема 5. Портфель послуг для luxury сегментів	2	2	8
Тема 6. Ресторанний luxury сервіс	2	2	8
Тема 7. Функції представницького менеджера	2	2	8
Тема 8. Безпека та security сервіс	2	2	8
Заг:	16	14	60

6. Система оцінювання навчальної дисципліни

Загальна система оцінювання курсу	Оцінювання здійснюється за національною та ECTS шкалою на основі 100-бальної системи. (п. 8.3. Види контролю «Положення про організацію освітнього процесу та розробку основних документів з організації освітнього процесу в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника» (Наказ ректора № 417 від 03.07.2023 р.). Загальні 100 балів включають: 40 балів – поточний контроль (семінарські заняття), 30 балів – тестовий контроль,
-----------------------------------	---

	30 балів – контроль за самостійною роботою
Вимоги до письмових робіт	<p>Семінарські заняття для студентів денної форми навчання передбачають різні форми завдань (розв'язання кейсів, 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.</p> <p>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 та підготовку доповіді у вигляді машинописного тексту обсягом 2-3 сторінки формату А4, де викладені основні тези дослідження і з вказанням використаних джерел.</p>
Семінарські заняття	Оцінюються у стобальній шкалі
Умови допуску до підсумкового контролю	Здобувач освіти вважається допущеним до семестрового контролю з дисципліни, якщо він виконав усі види робіт
Підсумкова залікова оцінка	Розраховується та виставляється викладачем і оголошуються здобувачам вищої освіти на останньому семінарському занятті як сума зданих залікових змістових модулів, виконаних тестових завдань, самостійної роботи та результатів неформальної освіти
7. Політика курсу	
Письмові роботи	Письмові роботи з навальної дисципліни передбачені в розрізі семінарських занять. Роботи можуть виконуватись з використанням засобів ІТ. Виконанні завдання, індивідуальні проєкти 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	Зараховуються, як підсумковий контроль, результати онлайн курсів на платформах Coursera, Prometheus, EdEra, які відповідають програмі навчальної дисципліни та мають узгоджуватися

попередньо з викладачем відповідно до «Положення про визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної освіти, в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника».

8. Рекомендована література

1. 10 готелів в Україні, які можуть дозволити собі тільки заможні туристи URL: https://ua.igotoworld.com/ua/article/1271_samye-dorogie-oteli-v-ukraine.htm
2. Derval D. Designing luxury brands the science of pleasing customers' senses. Springer International Publishing AG. 2018. 184 p.
3. Gardetti M., Muthu S. Sustainable luxury, entrepreneurship, and innovation. Springer Nature Singapore Pte Ltd. 2018. 215 p.
4. Global powers of luxury goods 2019 URL: <https://www2.deloitte.com/global/en/pages/consumer-business/articles/gxcb-global-powers-of-luxury-goods.html>.
5. The World Luxury Index™ HOTELS URL: http://www.digitalluxury.com/reports/World_Luxury_Index_Hotels_by_Digital_Luxury_Group.pdf.
6. Аналіз світового ринку Luxury готелів URL: <https://marketresearch.biz/report/luxury-hotel-market/requestsampl/>
7. Готель «Luxury House» In Old Town - Кам'янець-Подільський URL: <https://luxury-house-in-old-town-kamianets-podilskyi.hotelmix.com.ua/>
8. Конспект лекцій «Управління послугами люкс-сегменту» URL: https://pns.hneu.edu.ua/pluginfile.php/508305/mod_resource/content/1/9.pdf
9. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид, перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
10. 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
11. Свінцицька Н.Г., Щербак В.Г. Розвиток Luxury обслуговування клієнтів на підприємствах індустрії моди. IV Всеукраїнська наукова інтернет-конференція «Освітньо-інноваційна інтерактивна платформа «Підприємницькі ініціативи» URL: https://er.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/15090/1/OIP2019_P184-188.pdf

Викладач

**доцент кафедри
готельно-ресторанної
та курортної справи
Лояк Л.М.**