

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

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Управління лакшері-сервісом**

**Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)**

Освітня програма «Міжнародний готельний бізнес»

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	Управління лакшері-сервісом
Викладач (-і)	Лояк Лілія Миколаївна
Контактний телефон викладача	0508012779
E-mail викладача	lila.loyak@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	очний/заочний
Обсяг дисципліни	6 кредитів ЄКТС, 120 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	<a href="https://d-learn.pnu.edu.ua/">https://d-learn.pnu.edu.ua/</a>
Консультації	Згідно з графіком консультацій

## 2. Анотація до навчальної дисципліни

Дисципліна «Управління лакшері-сервісом» є вибірковою дисципліною циклу дисциплін вільного вибору студентів і націлена на досягнення практичної підготовки та формування відповідних компетенцій. **Предметом вивчення** дисципліни є:

- основні поняття лакшері-сервісу, його структурних компонентів та особливостей у готельному бізнесі;
  - характеристика Luxury сервісу в готелях;
  - моделі бізнесу LRHs;
  - ознайомлення зі світовим рейтингом готелів «Luxury» сегменту;
  - сервісні процеси Luxury готелів;
- особливості та принципи та методика формування портфелю послуг для luxury сегментів;
  - організація консьержсервісу в Luxury готелях;
  - особливості ресторанного luxury сервісу;
  - функції представницького менеджера;
  - системи безпеки та security сервісу.

## 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. Набуття навичок реалізації сервісних процесів у Luxury готелях, інноваційних технологій готельного обслуговування, організації праці персоналу.

**Цілі курсу:** формування загальних і спеціальних (фахових) компетентностей для успішного здійснення сервісних процесів у Luxury готелях; реалізації інноваційних технологій готельного обслуговування та організації праці персоналу.

## 4. Програмні компетентності та результати навчання

### Загальні компетентності:

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 08. Навички здійснення безпечної діяльності.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

### Фахові компетентності:

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії. СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

СК 15. Здатність ініціювати та запроваджувати різні форми управління міжнародного готельного бізнесу у вітчизняну економіку

#### **Програмні результати навчання:**

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

### **5. Організація навчання**

#### **Обсяг навчальної дисципліни**

Вид заняття	Загальна кількість
лекції	30 годин
семінарські	30 годин
самостійна робота	120 годин

#### **Ознаки навчальної дисципліни**

Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
8	241 «Готельно-ресторанна справа»	4	Вибірковий

#### **Тематика навчальної дисципліни**

Тема	кількість год.		
	лекції	семінарські заняття	сам.роб.

Тема 1. Поняття «Luxury сервіс», його структурні компоненти та особливості у готельному бізнесі.	4	4	16
Тема 2. Світовий рейтинг готелів «Luxury» сегменту	4	4	8
Тема 3. Категорії та типи готелів Luxury	4	4	16
Тема 4. Сервісні процеси Luxury готелів.	4	4	16
Тема 5. Портфель послуг для luxury сегментів.	4	4	16
Тема 6. Ресторанний luxury сервіс.	4	4	16
Тема 7. Функції представницького менеджера	2	2	16
Тема 8. Безпека та security сервіс	4	4	16
Заг:	30	30	120
<b>6. Система оцінювання навчальної дисципліни</b>			
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	Семінарські заняття для студентів денної форми навчання передбачають різні форми завдань (розв'язання кейсів, виконання індивідуальних та групових проектів, 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 проекту та підготовку доповіді у вигляді машинописного тексту обсягом 2-3 сторінки формату А4, де викладені основні тези дослідження і з вказанням використаних джерел.		
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 лабораторному занятті як сума зданих залікових змістових модулів, виконаних тестових завдань, самостійної роботи та результатів неформальної освіти		
<b>7. Політика курсу</b>			
Письмові роботи	Письмові роботи з навчальної дисципліни передбачені в розрізі лабораторних 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).
<b>8. Рекомендована література</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 10 готелів в Україні, які можуть дозволити собі тільки заможні туристи URL: <a href="https://ua.igotoworld.com/ua/article/1271_samye-dorogie-oteli-v-ukraine.htm">https://ua.igotoworld.com/ua/article/1271_samye-dorogie-oteli-v-ukraine.htm</a></li> <li>2. Derval D. Designing luxury brands the science of pleasing customers' senses. Springer International Publishing AG. 2018. 184 p.</li> <li>3. Gardetti M., Muthu S. Sustainable luxury, entrepreneurship, and innovation. Springer Nature Singapore Pte Ltd. 2018. 215 p.</li> <li>4. Global powers of luxury goods 2019 URL: <a href="https://www2.deloitte.com/global/en/pages/consumer-business/articles/gxcb-global-powers-of-luxury-goods.html">https://www2.deloitte.com/global/en/pages/consumer-business/articles/gxcb-global-powers-of-luxury-goods.html</a>.</li> <li>5. The World Luxury Index™ HOTELS URL: <a href="http://www.digitalluxury.com/reports/World_Luxury_Index_Hotels_by_Digital_Luxury_Group.pdf">http://www.digitalluxury.com/reports/World_Luxury_Index_Hotels_by_Digital_Luxury_Group.pdf</a>.</li> <li>6. Аналіз світового ринку Luxury готелів URL: <a href="https://marketresearch.biz/report/luxury-hotel-market/requestsampl/">https://marketresearch.biz/report/luxury-hotel-market/requestsampl/</a></li> <li>7. Готель «Luxury House» In Old Town - Кам'янець-Подільський URL: <a href="https://luxury-house-in-old-town-kamianets-podilskyi.hotelmix.com.ua/">https://luxury-house-in-old-town-kamianets-podilskyi.hotelmix.com.ua/</a></li> <li>8. Конспект лекцій «Управління послугами люкс-сегменту» URL: <a href="https://pns.hneu.edu.ua/pluginfile.php/508305/mod_resource/content/1/9.pdf">https://pns.hneu.edu.ua/pluginfile.php/508305/mod_resource/content/1/9.pdf</a></li> <li>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.</li> <li>10. Мирошник Ю. А. Аналіз світового досвіду організації Luxury послуг в 5*готелях. Електронне наукове фахове видання «Ефективна економіка». URL: <a href="http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/6_2019/157.pdf">http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/6_2019/157.pdf</a></li> <li>11. Свінціцька 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: <a href="https://er.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/15090/1/OIP2019_P184-188.pdf">https://er.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/15090/1/OIP2019_P184-188.pdf</a></li> </ol>	

**Викладач**



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