

**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.

м. Івано-Франківськ – 2024

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/index.php?mod=course&action=ReviewOneCourse&id_cat=71&id_cou=463
Консультації	Згідно графіку консультацій

2. Анотація до навчальної дисципліни

Предметом вивчення дисципліни "Обслуговування у закладах розміщення курортного типу" є аналіз та оволодіння навичками, пов'язаними з наданням якісного обслуговування гостей у курортних готелях та інших розміщувальних закладах. Це включає в себе:

- професійні навички обслуговування;
- організація роботи рецепції та бронювання;
- готельні процеси та системи;
- адміністративна та оперативна робота;
- ознайомлення з особливостями обслуговування гостей на курорті;
- етикет та протокол в готельному обслуговуванні;
- бізнес-аспекти в курортному розміщенні.

Дисципліна спрямована на підготовку студентів до роботи в сфері готельного та курортного бізнесу, забезпечуючи їхні знання та практичні навички в області обслуговування гостей у курортному середовищі.

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 закладах розміщення курортного типу», 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, 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 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 / вибірковий
1	241 «Готельно-ресторанна справа»	1	Нормативна

Тематика навчальної дисципліни			
Тема	Кількість годин		
	лекції	семінарські заняття	самостійна робота
Тема 1. Місце готельного господарства у туристичній індустрії	2	2	7
Тема 2. Нормативно-правова база	2	2	8
Тема 3. Функціональна організація приміщень в закладах розміщення	2	2	7
Тема 4. Культура обслуговування в курортних закладах розміщення	2	2	8
Тема 5. Організація роботи служби прийому та розміщення в курортних закладах розміщення.	2	2	7
Тема 6. Організація служби housekeeping у закладах розміщення.	2	2	8

Тема 7. Особливості організації та технології надання послуг з харчування у курортних закладах розміщення	2	2	8
Тема 8. Сучасний стан та проблеми та шляхи вирішення надання послуг у курортних закладах розміщення	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 проміжних 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 проєкту.
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, ніж 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	30
Самостійна робота (КСР)	10
Проміжний тестовий контроль	20
Підсумковий тестовий контроль	40
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. Влащенко 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 розміщення 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

Л321-

доцент кафедри готельно-
ресторанної та курортної
справи
Польова Л.В.