

ОБСЛУГОВУВАННЯ У КУРОРТНИХ ЗАКЛАДАХ РОЗМІЩЕННЯ

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Обслуговування у курортних закладах розміщення
Освітньо-професійна програма	Курортна справа
Спеціалізація	–
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Освітній рівень	Магістр
Статус дисципліни	Цикл професійної підготовки (Обов'язкова)
Курс/семестр	1/1
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 16 год. Семінарські заняття – 14 год. Самостійна робота – 60 год.
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/index.php?mod=course&action=ReviewOneCourse&id_cat=71&id_cou=463

2. Опис дисципліни
<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>Компетентності:</p> <p>ЗК1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).</p> <p>СК4. Здатність створювати і впроваджувати продуктивні, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів готельного, ресторанного та курортного бізнесу.</p> <p>СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.</p> <p>СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг курортів.</p> <p>СК 10. Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p>
<p>Програмні результати навчання:</p> <p>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.</p> <p>ПРН 11. Визначати напрямки та форми курортного обслуговування.</p>

3. Структура курсу			
№	Тема	Результати навчання	Завдання
1	Місце готельного господарства у туристичній індустрії.	Знати особливості індустрії гостинності: еволюція поняття, сучасні принципи категорії. Основні концепції сфери гостинності. Значення класифікації	Питання, тести, самостійна практична робота

		готельних підприємств в туристичній індустрії.	
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.	Питання, тести, самостійна практична робота
3.	Функціональна організація приміщень в закладах розміщення	Знати основне призначення приміщень в закладах розміщення. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурномасового та спортивно-рекреаційного обслуговування	Питання, тести, самостійна практична робота
4.	Культура обслуговування в курортних закладах розміщення.	Знати суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з проживаючими готелю. Поняття „культура”. Основні етичні вимоги до працівників готельної індустрії. Мовний етикет. Телефонний етикет. Стиль обслуговування гостей. Основні правила ведення телефонних переговорів. Вимоги, які висуваються до зовнішнього вигляду та особовій гігієні персоналу готелю.	Питання, тести, самостійна практична робота
5.	Організація роботи служби прийому та розміщення в курортних закладах розміщення.	Знати структуру і функції служби приймання та обслуговування в закладах розміщення. Кадровий склад служби. Організація роботи служби приймання та обслуговування. Принципи організації роботи працівників служби. Посадові обов'язки працівників: Зустріч гостей. Послуги трансферу. Оформлення поселення на рецепції. Визначення номера. Супровід у номер. Інформація про додаткові послуги. Поняття про тарифи, їх формування. Виїзд клієнтів.	Питання, тести, самостійна практична робота

6.	Організація служби housekeeping у закладах розміщення.	Знати роль служби у курортних закладах розміщення. Особливості просторової та кадрової організації служби. Вимоги до штату працівників. Особливості організації, вимоги та щоденна організація менеджера служби housekeeping. Функції поверхової служби: забезпечення обслуговування туристів в номерах, виконання санітарно-гігієнічних вимог по утриманню житлових приміщень, забезпечення належного рівня комфорту, надання побутових послуг тощо.	Питання, тести, самостійна практична робота
7.	Особливості організації та технології надання послуг з харчування у курортних закладах розміщення	Знати типи закладів харчування у курортних закладах розміщення, вимоги стандартів щодо організації послуг харчування, ефективність роботи служби. Поняття методів і форм обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. Організація сніданків, обідів і вечір різноманітними методами обслуговування. Характеристика форм обслуговування по типу «а ля карт», «а парт», «табльдот», «шведський стіл», буфетне обслуговування. Характеристика форми обслуговування по відпуску скомплектованих обідів. Види сервісу у закладах ресторанного господарства. Характеристика французького сервісу. Особливості закладів ресторанного господарства, які використовують французький сервіс для обслуговування споживачів. Характеристика англійського сервісу. Особливості використання ресторанного візка під час обслуговування споживачів. Характеристика американського сервісу, особливості його застосування. Застосування різних форм обслуговування під час презентацій, свят. Характеристика форм святкувань без розміщення гостей за столом. Характеристика форм святкувань із розміщення гостей за столом. Організація кейтерингового обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Організація роботи служби харчування в номерах.	Питання, тести, самостійна практична робота
8.	Сучасний стан та проблеми та шляхи вирішення надання послуг у курортних закладах розміщення	Знати сучасний стан та вміти виявити проблеми надання послуг у курортних закладах розміщення. Організація процесу надання оздоровчих послуг. Засоби індивідуального користування, предмети гостинності одноразового користування – важливий маркетинговий інструмент готелів. Типи та характеристика засобів	Питання, тести, самостійна практична робота

	індивідуального користування у готелях. Актуальність, форми організації зберігання особистих речей у готелях. Шляхи вирішення покращення надання обслуговування у курортних закладах розміщення.
--	--

4. Система оцінювання курсу	
Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів
Лекція	0
Семинарське заняття	40
Самостійна практична робота	30
Проміжний тестовий контроль	10
Екзамен	20
Максимальна кількість балів	100

5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу																
Види навчальної роботи													Підсумковий тестовий контроль (екзамен)	Сума		
<i>Поточний контроль</i>							<i>Практичні завдання</i>								<i>Тестовий контроль</i>	
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		
Мах= 40							Мах= 30						Мах= 10		20	100

6. Ресурсне забезпечення
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 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).

7. Контактна інформація	
Кафедра	Готельно-ресторанної та курортної справи. м. Івано-Франківськ, вул. Галицька, 201 Д. Кабінет – 326. https://kgrks.pnu.edu.ua/
Викладач	Доц. Польова Леся Василівна
Контактна інформація викладача	lesia.polova@pnu.edu.ua

8. Політика навчальної дисципліни	
Академічна доброчесність	Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. 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 «Прикарпатський національний університет імені Стефаника» і опубліковано їх на сайті. Викладеними в цих документах принципами (відповідальності, справедливості, академічної свободи, взаємоповаги, безпеки і добробуту, законності) та правилами поведінки студентів і працівників університету, які базують на відповідних законах, й керується кафедра готельно-ресторанної та курортної справи у своїй діяльності. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість вступних іспитів проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, а іспит за допомогою онлайн-трансляції можна переглядати у реальному часі. Діяльність кафедри, ректорату з питань запобігання та виявлення корупції здійснюється на основі чинного законодавства України.
Пропуски занять	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни
Виконання завдання пізніше встановленого терміну	Всі завдання здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента
Невідповідна поведінка під час заняття	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту університету
Додаткові бали	Виставляються під час семінарських занять за оригінальні відповіді студентів із заявленої теми
Неформальна освіта	Зараховуються, як підсумковий контроль, результати онлайн курсів на платформах Coursera, Prometheus, EdEra, які відповідають програмі навчальної дисципліни