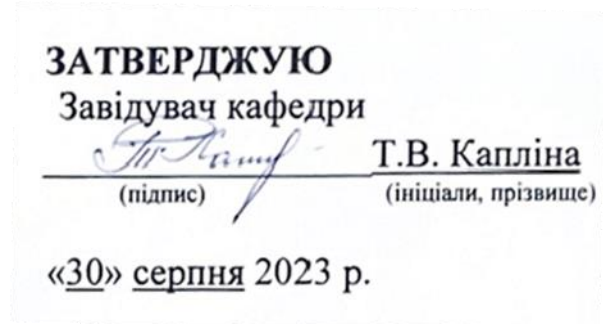


ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

Навчально-науковий інститут денної освіти Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи



РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни

«Організація обслуговування гостей з обмеженими можливостями» освітня програма/спеціалізація «Готельно-ресторанна справа»

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
(код) (назва спеціальності)

галузь знань 24 Сфера обслуговування
(код) (назва галузі знань)

ступінь вищої освіти бакалавр
(бакалавр, магістр, доктор філософії)

Робоча програма навчальної дисципліни «**Організація обслуговування гостей з обмеженими можливостями**» схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи. Протокол № 2 від 30.08.2023 року.

Укладач: Миронов Д.А., доцент, к.т.н.

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»
спеціальності Готельно-ресторанна справа ступеня бакалавр



(підпис)

О.В. Володько

(ініціали, прізвище)

«30» серпня 2023 року

ЗМІСТ

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни	4
Розділ 2. Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання	4
Розділ 3. Програма навчальної дисципліни	5
Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни	5
Розділ 5 «Система оцінювання знань студентів»	11
Розділ 6. Інформаційні джерела	13
Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни	14

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни

Таблиця 1.1 – Опис навчальної дисципліни «Організація обслуговування гостей з обмеженими можливостями» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітня програма «Готельно-ресторанна справа» (бакалавр)

Місце у структурно-логічній схемі підготовки	<i>Пререквізити: Організація роботи готелів, Служба матеріально-технічного забезпечення готелю, Обладнання в готелях і ресторанах, Організація роботи ресторанів</i>	
	<i>Постреквізити: Проектування готелів та ресторанів з використанням графічних редакторів</i>	
Мова викладання	українська	
Статус дисципліни	вибіркова	
Курс/семестр вивчення	3 курс/2 семестр	
Кількість кредитів ЄКТС/ кількість модулів	5 кредитів/2 модулів	
Денна форма навчання:		
Кількість годин: 150 – загальна кількість: 1 семестр___, 2 семестр 150.		
- лекції: 20		
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 40		
- самостійна робота: 90		
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): ПМК		
Заочна форма навчання		
Кількість годин: 150 загальна кількість: 1 семестр 150 , 2 семестр ___ .		
- лекції: 1 семестр 8, 2 семестр ___ .		
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 1 семестр 4, 2 семестр ___ .		
- самостійна робота: 1 семестр 138, 2 семестр ___ .		
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): 1 семестр ПМК, 2 семестр _		

Розділ 2. Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Мета набуття здобувачами вищої освіти знань про створення безбар'єрного середовища для організації обслуговування осіб з обмеженими можливостями..

Таблиця 2 – Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства (PH04);	здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність (СК02).

Розділ 3. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Організація процесу обслуговування гостей з обмеженими можливостями в засобах розміщення.

Тема 2. Правове регулювання соціальної політики щодо осіб з обмеженими можливостями.

Тема 3. Особливості організації номеру для гостей з обмеженими можливостями.

Тема 4. Вимоги при проектуванні будівель і споруд для осіб з обмеженими можливостями.

Тема 5. Функції та обов'язки службовців і працівників готелю щодо надання послуг гостям- з обмеженими можливостями.

Тема 6. Рекомендації персоналу при обслуговуванні гостей з обмеженими можливостями.

Тема 7. Правила коректного спілкування.

Тема 8. Стан розвитку та способи покращення якості розміщення та обслуговування гостей – обмеженими можливостями.

Тема 9. Проблеми розвитку готельного туризму для людей з обмеженими можливостями в Україні.

Тема 10. Сучасні підходи до вдосконалення якості готельних послуг для людей з обмеженими можливостями України.

Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни

Таблиця 4.1 – Тематичний план навчальної дисципліни «Організація обслуговування гостей з обмеженими можливостями» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітня програма «Готельно-ресторанна справа» (бакалавр)

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кіл. год.	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кіл. год.	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кіл. год.
ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ І. ХАРАКТЕРИСТИКА ТА ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ З ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ					
Лекція №1. Організація процесу обслуговування гостей з обмеженими можливостями в засобах розміщення. 1. Проблематика обслуговування людей з	2	Практичне заняття №1. Аналіз основних та додаткових послуг, що надаються засобами розміщення для задоволення потреб людей з обмеженими	4	Вивчення правил роботи суспільств для людей з обмеженими можливостями.	8

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кіл. год.	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кіл. год.	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кіл. год.
<p>обмеженими можливостями підприємствами. готельного господарства</p> <p>2. Проблеми розвитку туризму для людей з обмеженими можливостями в Україні.</p> <p>3. Сучасний стан розвитку туризму для людей з обмеженими фізичними можливостями в Україні.</p>		<p>можливостями в Україні.</p> <p>1. Проаналізуйте основні та додаткові послуги, що надаються засобами розміщення для задоволення потреб людей з обмеженими можливостями в Україні.</p> <p>2. Наведіть приклади законодавчих та нормативних документів, що регулюють надання таких послуг.</p> <p>3. Результати надайте у вигляді таблиці за представленим прикладом.</p>			
<p>Лекція 2. Правове регулювання соціальної політики щодо осіб з обмеженими можливостями.</p> <p>1. Аналіз Конвенції Організації Об'єднаних Націй (ООН) про права людей з інвалідністю (КПІ)</p> <p>2. Конвенція про права людей з інвалідністю</p> <p>3. Зміна парадигми щодо прав людей з обмеженими можливостями</p> <p>4. Юридичний вимір тлумачення: люди з обмеженими можливостями.</p>	2	<p>Практичне заняття №2. Основні та додаткові послуги, що надаються засобами розміщення для задоволення потреб людей з обмеженими можливостями в світі.</p> <p>1. Проаналізуйте основні та додаткові послуги, що надаються засобами розміщення для задоволення потреб людей з обмеженими можливостями в світі.</p> <p>2. Наведіть приклади законодавчих та нормативних документів, що регулюють надання таких послуг.</p>	4	<p>Вивчення вимог до розташування електричних приладів в місцях перебування людей з обмеженими можливостями.</p>	8

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кіл. год.	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кіл. год.	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кіл. год.
		3. Результати надайте у вигляді таблиці за представленим прикладом. 4. Порівняйте отримані дані з практичною роботою № 1. Зробіть висновки.			
<p>Лекція 3. Особливості організації номеру для гостей з обмеженими можливостями.</p> <p>1. Обладнання та шлях до номеру. 2. Вимоги до персоналу.</p>	2	<p>Практичне заняття №3. Особливості інфраструктури готелів адаптованих для людей з обмеженими можливостями.</p> <p>1. Проаналізуйте особливості інфраструктури готелів адаптованих для людей з обмеженими можливостями. 2. Результати надайте у вигляді таблиці за представленим прикладом. 3. Зробіть висновки..</p>	4	Вивчення вимог до санітарно-гігієнічних приміщень.	10
<p>Лекція 4. Проектування засобів розміщення для людей з особливими можливостями.</p> <p>1. Вступ 2. Вимоги до земельних ділянок 3. Вимоги до планувальної організації будівель та споруд 4. Особливі вимоги до середовища життєдіяльності</p>	2	<p>Практичне заняття №4. Розрахунок кількості ліфтів, необхідних для порятунку осіб з інвалідністю із зон безпеки.</p> <p>1. Розрахуйте кількість ліфтів, необхідних для порятунку осіб з інвалідністю із зон безпеки, за завданням викладача. 2. Зробіть висновки.</p>	4	Вивчення вимог до місць загального призначення	10

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кіл. год.	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кіл. год.	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кіл. год.
маломобільних груп населення.					
Лекція 5. Функції та обов'язки службовців і працівників готелю щодо надання послуг гостям- з обмеженими можливостями. 1. Знання законів та стандартів. 2. Навчання персоналу. 3. Ефективне спілкування. 4. Адаптація зручностей та послуг. 5. Опрацювання відгуків і реакція на них. 6. Доступність послуг	2	Практичне заняття №5. Характеристика складових якості готельних послуг. 1. Визначте основні характеристики складових якості готельних послуг при обслуговування гостей з інклюзивністю. 2. Зробіть висновки.	4	Вивчення вимоги до місць загального призначення.	4
ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ II. СУЧАСНІ РІШЕННЯ ЩОДО РОЗВИТКУ ТА СПОСОБІВ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ РОЗМІЩЕННЯ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ З ІНКЛЮЗИВНІСТЮ					
Лекція 6. Рекомендації персоналу при обслуговуванні гостей з обмеженими можливостями.	2	Практичне заняття №6. Правила обслуговування клієнтів з обмеженими можливостями.	4	Вивчення вартості перебування людей з обмеженими можливостями готельно-ресторанних комплексах.	10

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кіл. год.	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кіл. год.	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кіл. год.
<p>1. Технологічний процес обслуговування гостей з інклюзивністю у засобах розміщення.</p> <p>2. Функції та обов'язки службовців і працівників готелю щодо надання послуг гостям.</p>		<p>1. Як привітати клієнтів з обмеженими можливостями з обмеженими можливостями.</p> <p>2. Процес обслуговування гостей з інклюзивністю у засобах розміщення</p>			
<p>Лекція 7. Правила коректного спілкування.</p> <p>1. Психологія обслуговування.</p> <p>2. Правила і стандарти спілкування персоналу з клієнтами.</p> <p>3. Навички професійного спілкування</p> <p>4. Інформування клієнта.</p> <p>5. Позиція персоналу (психологічні проблеми). Відношення до клієнта.</p>	2	<p>Практичне заняття №7. Трудові ресурси підприємств готельно-ресторанного бізнесу.</p> <p>1. Способи покращення спілкування з клієнтами.</p> <p>2. Створення ідеальної комунікації з гостями.</p>	4	<p>Вивчення прикладів змін для покращення надання послуг для гостей з обмеженими можливостями.</p>	10
<p>Лекція 8. Стан розвитку та способи покращення якості розміщення та обслуговування гостей з обмеженими можливостями.</p> <p>1. Проблеми розвитку організації послуг гостинності при розміщенні і обслуговуванні гостей з обмеженими можливостями в готелі.</p>	2	<p>Практичне заняття №8. Розробка способів покращення якості розміщення та обслуговування гостей з обмеженими можливостями.</p> <p>1. Визначення основних показників при розміщенні.</p> <p>2. Впровадження новітніх способів обслуговування.</p>	4	<p>Вивчення сучасного стану залучення до туристичної діяльності людей з обмеженими можливостями.</p>	10

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кіл. год.	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кіл. год.	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кіл. год.
2. Сучасні підходи до вдосконалення послуг гостинності при розміщенні і обслуговуванні клієнтів з обмеженими можливостями.					
<p>Лекція 9. Проблеми розвитку готельних підприємств для людей з обмеженими можливостями в Україні.</p> <p>1. Забезпечення доступності готелю і прилеглої території, спеціально обладнаних номерів.</p> <p>2. Забезпечення доступності транспорту – спеціальне місце для парковки автомобілів інвалідів-візочників ресторанного бізнесу.</p> <p>3. Забезпечення доступності інформації.</p>	2	<p>Практичне заняття №9. Удосконалення доступності готелю та прилеглої території до нього.</p> <p>1. Дослідження доступності підприємства.</p> <p>2. Шляхи удосконалення прилеглої території готелю.</p>	4	Вивчення проблем людей з обмеженими можливостями у сучасному Українському суспільстві.	10
<p>Лекція 10. Сучасні підходи до вдосконалення якості готельних послуг для людей з обмеженими можливостями України.</p> <p>1. Сутність, склад, структура і характеристика видів продукції та товарообороту ресторанних закладів.</p>	2	<p>Практичне заняття №10. Впровадження соціальних інновацій в діяльність підприємств готельного господарства.</p> <p>1. Розвитку соціальних інновацій у готельному бізнесі.</p> <p>2. Умови для життєдіяльності людей з інвалідністю, що</p>	4	Вивчення стримуючих факторів розвитку туризму для людей з обмеженими можливостями.	10

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кіл. год.	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кіл. год.	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кіл. год.
2. Аналіз товарообороту і виробничої програми підприємств ресторанного бізнесу. 3. Планування товарообороту та виробничої програми ресторану.		призводить до активізації їх громадської і трудової діяльності.			
ВСЬОГО	20		40		90

Розділ 5 «Система оцінювання знань студентів»

Таблиця 5 – Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни

Види робіт	Максимальна кількість балів
Вид підсумкового контролю – ПМК Поточне оцінювання (кількість балів за кожен модуль) з конкретизацією нарахованих балів за видами робіт.	
Модуль 1 (теми 1-5): відвідування занять (5 балів); захист домашнього завдання (10 балів); обговорення матеріалу занять (5 балів); виконання навчальних завдань (5 балів); завдання самостійної роботи (5 балів); тестування (10 балів); поточна модульна робота (10 балів)	50
Модуль 2 (теми 6-10): відвідування занять (5 балів); захист домашнього завдання (10 балів); обговорення матеріалу занять (5 балів); виконання навчальних завдань (5 балів); завдання самостійної роботи (5 балів); тестування (10 балів); поточна модульна робота (10 балів)	50
Разом	100

Примітка: За додаткові види навчальних робіт студент може отримати додаткові бали (за участь у науковій роботі, олімпіаді тощо 20 балів), що додаються до загальної підсумкової оцінки за вивчення навчальної дисципліни, але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика оцінювання здобувачів вищої освіти: усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін; завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від

можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Положення про організацію освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-proczesu.pdf>

Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poryadok-likvidacziyi-zdobuvachamy-vyshhoji-osvity-akademichnoyi-zaborgovanosti.pdf>.

Положення про повторне навчання https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-povt-navch.pdf

Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом, але за об'єктивних причин (воєнний стан в Україні, хвороба, працевлаштування, стажування) можливе відвідування занять дистанційно з використанням платформи Moodle.

Політика щодо академічної доброчесності: під час роботи над матеріалом курсу не допустимо порушення академічної доброчесності. Сукупність етичних принципів і правил, якими мають користуватись здобувачі при опануванні дисципліни наведено у наступних науково-методичних матеріалах ПУЕТ:

Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf.

Положення про академічну доброчесність https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochesnist.pdf

Положення про запобігання випадків академічного плагіату <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannya-vypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf>.

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf.

Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf.

Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>; інфографіка (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/>.

Політика вирішення конфліктних ситуацій:

Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravylya-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poloz_pro-apel_pidscontr.pdf
уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>.

Політика підтримки учасників освітнього процесу:

Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/>.
Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/> Уповноважений з запобігання і виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>
Безпека освітнього середовища: Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyediyalnosti/>.

Таблиця 6 – Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90–100	A	Відмінно
82–89	B	Дуже добре
74–81	C	Добре
64–73	D	Задовільно
60–63	E	Задовільно достатньо
35–59	FX	Незадовільно з можливістю проведення повторного підсумкового контролю
0–34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни та проведенням підсумкового контролю

Розділ 6. Інформаційні джерела

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства : Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури. – 3-є видання. - 2019. - 240 с.
2. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанного господарства. Навчальний посібник /В.С. Ковешніков, А.Т. Матвієнко, О.Г. Разметова/ Київ : Ліра-К, 2021, 564 с.
3. Архіпов, В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. / В. В. Архіпов. - 3-тє вид. Київ : Центр учб. літ., 2021. 341с.
4. Архіпов, В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. / В. В. Архіпов. - 3-тє вид. Київ : Центр учб. літ., 2021. 382 с.
5. Мальська, М. П. Готельний бізнес: теорія і практика : підручник / М. П.

Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. Київ : Центр учб. літ., 2019. 471 с.

Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни

Пакет програмних продуктів Microsoft Office, ресурси Інтернету.

Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів – відсутнє.

Дистанційний курс «Організація обслуговування гостей з обмеженими можливостями», який розміщено у програмній оболонці Moodle на платформі Центру дистанційного навчання ПУЕТ (<https://el.puet.edu.ua/>).