

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІАКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

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

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Організація обслуговування гостей з обмеженими можливостями на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу»

на 2022-2023 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	3 курс, 6 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	бакалавр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну,
науковий ступінь і вчене звання,
посада

Володько Ольга Василівна

К.Т.Н.

доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Контактний телефон	+38-095-881-93-08
Електронна адреса	Volodkoolga2@gmail.com
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=1010

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	Формування у здобувачів комплексу теоретичних знань і практичних навичок щодо організації обслуговування гостей з обмеженими можливостями (особ з порушенням слуху, мовлення, опорнорухового апарату) та впровадження концепції універсального дизайну на підприємствах готельно-ресторанного господарства
Тривалість	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
Форми та методи навчання	Форми навчання: лекції та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом Методи навчання: Лекції (пояснювально-ілюстративні, дискусії); практичні заняття (дискусія, творчі вправи, ділова гра); самостійна аудиторна робота (виконання робіт репродуктивного та творчого характеру, підготовка усної відповіді на проблемне питання); самостійна позааудиторна робота (проблемно-пошукові)
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; тестування; поточні модульні роботи Підсумковий контроль: залік (ПМК)
Базові знання	Дисципліни «Основи готельної індустрії», « Служба матеріально-технічного забезпечення готелю», «Проектування готельного підприємства»
Мова викладання	Українська

Перелік універсальних компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, універсальні програмні результати навчання

Універсальні програмні результати навчання	Універсальні компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
• Навички організації обслуговування гостей з обмеженими можливостями (особ з порушенням слуху, мовлення, опорнорухового апарату) на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу	Здатність організувати обслуговування гостей з обмеженими можливостями на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу; застосовувати принципи універсального дизайну при організації зовнішнього та внутрішнього простору підприємств

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи
Тема 1. Предмет, мета і завдання курсу. Безбар'єрний туризм та основні етапи створення системи інклюзивного сервісу в готельних комплексах	<ul style="list-style-type: none"> •Відвідування занять; •обговорення матеріалу занять; • виконання навчальних завдань; •завдання самостійної роботи 	<p>1.У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим у темі 1.</p> <p>2. Провести аналіз літературних джерел за темою: «Туризм, доступний для всіх» та визначити регіони України, привабливі для розвитку безбар'єрного туризму (результати дослідження представити у формі таблиці з відповідним обґрунтуванням).</p>
Тема 2. Нормативно-правові акти, що регулюють та забезпечують підтримку осіб з обмеженими можливостями та сприяють просуванню філософії універсального дизайну у сфері послуг	<ul style="list-style-type: none"> •Відвідування занять; •обговорення матеріалу занять; • виконання навчальних завдань; •завдання самостійної роботи 	<p>1.У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим у темі 2.</p> <p>2. Питання для самостійного опрацювання</p> <p>«Існуючі підходи до визначення дефініції «безбар'єрний туризм».</p>
Тема 3. Застосування принципів універсального дизайну для організації зовнішнього простору готельно-ресторанного підприємства	<ul style="list-style-type: none"> •Відвідування занять; •обговорення матеріалу занять; • виконання навчальних завдань; •завдання самостійної роботи 	<p>1.У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим у темі 3.</p> <p>2. Опрацювати ДБН В.2.2-40:2018 Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення</p>
Тема 4. Застосування елементів доступності та універсального дизайну для організації внутрішнього простору готельного підприємства	<ul style="list-style-type: none"> •Відвідування занять; •обговорення матеріалу занять; • виконання навчальних завдань; •завдання самостійної роботи 	<p>1. У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим у темі 4.</p> <p>2.Індивідуальне завдання: Сучасний стан організації внутрішнього простору готельних підприємств Полтавського регіону для гостей з обмеженими можливостями (готельне підприємство для аналізу надає викладач)</p>
Тема 5. Особливості надання готельних послуг незрячим, слабозорим та особам з порушенням слуху та мовлення	<ul style="list-style-type: none"> •Відвідування занять; •обговорення матеріалу занять; • виконання навчальних завдань; •завдання самостійної роботи 	<p>1.У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим у темі 5.</p> <p>2. Індивідуальне завдання: Для досліджуваного підприємства розробити рекомендації для можливості надання готельних послуг незрячим, слабозорим та особам з порушенням слуху та мовлення</p>
Тема 6. Особливості організації послуг для осіб із ментальними порушеннями та порушенням опорно-рухового апарату	<ul style="list-style-type: none"> •Відвідування занять; •обговорення матеріалу занять; • виконання навчальних завдань; •завдання самостійної роботи 	<p>1.У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим у темі 6.</p> <p>2. Індивідуальне завдання: Для досліджуваного підприємства розробити рекомендації для можливості надання готельних послуг для осіб із порушенням опорно-рухового апарату на кріслах колясних</p>
Тема 7. Особливості організації надання додаткових послуг для осіб з обмеженими можливостями	<ul style="list-style-type: none"> •Відвідування занять; •обговорення матеріалу занять; • виконання навчальних завдань; •завдання самостійної роботи 	<p>1.У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим у темі 7.</p> <p>2. Індивідуальне завдання: Для досліджуваного підприємства розробити рекомендації щодо розширення переліку додаткових послуг для осіб з обмеженими можливостями</p>

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи
Тема 8. Міжнародний досвід обслуговування осіб з обмеженими можливостями в індустрії гостинності	<ul style="list-style-type: none"> •Відвідування занять; •обговорення матеріалу занять; • виконання навчальних завдань; •завдання самостійної роботи; •модульний контроль 	<p>1.У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим у темі 8.</p> <p>2.Здійснити порівняльний аналіз упровадження інклюзивного туризму в Україні та закордоном, визначити основні проблеми та перспективи розвитку інклюзивного туризму, кращі практики інклюзивного туризму та можливість їх інтеграції в туристичну сферу України.</p>

Інформаційні джерела

[1]	Волошин І. П. Гарантії захисту прав малозабезпечених громадян. Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції. 2019. № 3. С. 68-72
[2]	Vlasenko I. V. (2018) Inklusyivnyi turizm: dosvid Yevropy, problemy ta perspektyvy Ukrainy [Inclusive tourism: experience of Europe, problems and prospects of Ukraine] Economic strategy and prospects for development of trade and services, vol. 2. pp. 220H230. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ (in Ukrainian)
[3]	Лібанова Е., Осауленко О., Черенко Л. Оцінка якості життя в Україні на основі суб'єктивних показників добробуту : монографія / Warsaw. RS GlobalSp. z O.O., 2020. 361 с.
[4]	Державний класифікатор соціальних стандартів і нормативів. URL: http://www.uazakon.com .
[5]	Дукач Ю., Кияниця З., Конечна-Саламатін Й., Кравчук І. та ін. Моніторинг і оцінювання: Заради чого? Яким чином? З яким результатом? : навчальний посібник. Київ: МБФ «Альянс громадського здоров'я», 2018. С. 117-177.
[6]	Європейська Соціальна Хартія. Європейський комітет з соціальних прав. Висновки 2020 рік. URL: https://rm.coe.int/ecsr-conclusions-2020-ukraine-ukr-/1680a2dbed
[7]	Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 р. №2671-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19
[8]	Левкіна Г., Щербань С., Шейко Р. Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні. Харків: ХІСД, 2017. 112 с.
[9]	Труніна І. М., Сосновська Ю. Р. Стан міжнародного туризму для осіб з інвалідністю в Україні. Modern Economics. 2019. № 15(2019). С. 191-195. DOI: https://doi.org/10.31521/modecon.V15(2019)-27 .
[10]	Менеджмент соціальної роботи : навч. посіб. / Л. А.Колбіна. Одеса : видавець Букаєв Вадим Вікторович, 2017. 406 с.
[11]	ДБН В.2.2-40:2018 Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://dreamdim.ua/wp-content/uploads/2019/03/DBN-V2240-2018.pdf (дата звернення: 12.10.2021). – Назва з екрана.
[12]	Міжнародна класифікація функціонування, обмежень життєдіяльності і здоров'я (МКФ), (International Classification of Functioning, Disability and Health, – ICF), 2001р.
[13]	Рекомендації по доступному туризму на основани резолюції А/RES/637(XX) Генеральної Ассамблеї ЮНВТО в августі 2013 г. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.disright.org/sites/default/files/source/12.12.2016/yunvto_rekomendacii_po_dostupnomu_turizmu.pdf (дата звернення: 20.09.2021) . – Назва з екрана.
[14]	Darcy, S., Dickson, T. A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. <i>Journal of Hospitality and Tourism Management</i> , 2019. Issue 16 (1), p. 32–44.
[15]	Аникеева О.А. Россия без барьеров: туризм, доступный для всех / О.А. Аникеева, Ю.А. Анисимова. <i>Сервис в России и за рубежом</i> . 2019. Т. 25. № 6. С. 17–21.
[16]	ДБН В.2.2-18:2007 Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://profidom.com.ua/v-2/v-2-2/1518-dbn-v-2-2-182007-zakladi-socialnogo-zahistu-naselenna (дата звернення: 12.10.2021). – Назва з екрана.
[17]	Холостова Е.И. Социальная реабилитация: Учебное пособие / Е.И. Холостова, Н.Ф. Дементьева – М.: Издательство-торговая корпорация «Дашков и К», 2019 – 340 с.
[18]	Перфільєва М. В. Правове забезпечення розвитку інклюзивного туризму в Україні/ М. В. Перфільєва, І.О.Кирпич //Молодий вчений. – 2017. – Вип. 4(44). – С. 418-420.
[19]	Пояснювальна записка до проекту Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо

	інклюзивного реабілітаційно-соціального туризму». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://search.ligazakon.ua/_1_doc2.nsf/link1/GH3AN00A.html (дата звернення: 08.12.2021). – Назва з екрана.
[20]	Сайт ООН. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.disabilitystudies.ca (дата звернення: 12.10.2021). – Назва з екрана.
[21]	Сайт Ради Європи. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.coe.int/DefaultRU.asp (дата звернення: 12.10.2021). – Назва з екрана.
[22]	Сайт Національної Асамблеї інвалідів України. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.naiu.org.ua/ (дата звернення: 12.10.2021). – Назва з екрана.
[23]	Сайт Канадського центру вивчення неповносправності. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.disabilitystudies.ca (дата звернення: 12.10.2021). – Назва з екрана.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика щодо відвідування занять: студенти повинні бути присутніми на кожному занятті, кожне наступне заняття пов'язане із попереднім. В разі відсутності з поважних причин, допускається самостійне виконання завдання в терміни не пізніше ніж до наступного за розкладом заняття.
- Політика щодо академічної доброчесності: забороняється використовувати мобільні пристрої під час виконання практичних завдань та модульних робіт. Кожен студент отримує власне завдання та виконує його самостійно. Не дозволяється консультування під час виконання практичних завдань із іншими студентами, лише з викладачем.
- Політика зарахування результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/publicna-informaciya>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Теми 1-4: відвідування занять (10 балів); виконання навчальних завдань (15 балів); завдання самостійної роботи (15 балів); поточна модульна робота (10 балів)	50
Теми 5-8: відвідування занять (10 балів); виконання навчальних завдань (15 балів); завдання самостійної роботи (15 балів); поточна модульна робота (10 балів)	50
Разом	100

Шкала оцінювання 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 повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни