

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 2026-2027 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	3 курс
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

Миронов Денис Анатолійович
к.т.н., доцент
доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Контактний телефон	066-732-65-48
Електронна адреса	zardenzar@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	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	Набуття здобувачами вищої освіти знань про створення безбар'єрного середовища для організації обслуговування осіб з обмеженими можливостями.
Тривалість	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
Форми та методи навчання	Лекції та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом, розповідь, пояснення, бесіда. Лекції (демонстрація, ілюстрація, пояснювально-ілюстративний метод, інформаційно-рецептивний). Практична робота (дискусійні методи, імітаційні методи).
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: залік (ПМК)
Базові знання	Наявність широких знань з організації роботи готелів.
Мова викладання	Українська

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 (РН04);	• здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність (СК02).

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ I. ХАРАКТЕРИСТИКА ТА ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ З ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ		
Тема 1. Організація процесу обслуговування гостей з обмеженими	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання	Вивчення правил облаштування території для паркування

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
можливостями в засобах розміщення	самостійної роботи	
Тема 2. Правове регулювання соціальної політики щодо осіб з обмеженими можливостями	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Вивчення правил роботи суспільств для людей з обмеженими можливостями
Тема 3. Особливості організації номеру для гостей з обмеженими можливостями	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Вивчення вимог до розташування електричних приладів в місцях перебування людей з обмеженими можливостями
Тема 4. Вимоги при проектуванні будівель і споруд для осіб з обмеженими можливостями	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Вивчення вимог до санітарно-гігієнічних приміщень
Тема 5. Функції та обов'язки службовців і працівників готелю щодо надання послуг гостям- з обмеженими можливостями	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; поточна модульна робота	Вивчення вимог до місць загального призначення
ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ II. СУЧАСНІ РІШЕННЯ ЩОДО РОЗВИТКУ ТА СПОСОБІВ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ РОЗМІЩЕННЯ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ З ІНКЛЮЗИВНІСТЮ		
Тема 6. Рекомендації персоналу при обслуговуванні гостей з обмеженими можливостями	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Вивчення вартості перебування людей з обмеженими можливостями готельно-ресторанних комплексів
Тема 7. Правила коректного спілкування	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Вивчення прикладів змін для покращення надання послуг для гостей з обмеженими можливостями
Тема 8. Стан розвитку та способи покращення якості розміщення та обслуговування гостей – обмеженими можливостями	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Вивчення сучасного стану залучення до туристичної діяльності людей з обмеженими можливостями
Тема 9. Проблеми розвитку готельного туризму для людей з обмеженими можливостями в Україні	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Вивчення проблем людей з обмеженими можливостями у сучасному Українському суспільстві
Тема 10. Сучасні підходи до вдосконалення якості готельних послуг для людей з обмеженими можливостями України	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Вивчення стримуючих факторів розвитку туризму для людей з обмеженими можливостями

Інформаційні джерела

1. Кондрацька Л. Стан та перспективи розвитку інклюзивного туризму в Україні. Актуальні питання у сучасній науці. 2024. № 2(20). URL: [https://doi.org/10.52058/2786-6300-2024-2\(20\)-47-58](https://doi.org/10.52058/2786-6300-2024-2(20)-47-58) (дата звернення: 06.01.2025).
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства : Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури. – 3-є видання. - 2019. - 240 с.
3. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанного господарства. Навчальний посібник /В.С. Ковешніков, А.Т. Матвієнко, О.Г. Разметова/ Київ : Ліра-К, 2021, 564 с.

4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Сидорук С.В. Експертиза обслуговування людей з обмеженими можливостями в сучасному готельно-туристичному просторі. Товарознавчий вісник. 2022. Вип.15. ч.2. С. 114-123.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

1. Пакет програм MS Office

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-1.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

Положення про атестацію здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_atestaciyu_zvo.pdf

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por-likvid-akad-zaborgovanosti.pdf>

Порядок допуску студентів до заліково-екзаменаційної сесії https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_dopusku_zal-ekz_sesiyi-1.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.

Порядок навчання студентів за індивідуальним графіком та вільне відвідування навчальних занять: https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_nadannya_studentu_vilne_vidvid.pdf

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_dobrocheshnist.pdf

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

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про порядок перерахування 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 та перерахування кредитів ЄКТС при вступі до Полтавського університету економіки і торгівлі на другий (третій) курс з нормативним терміном навчання https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_perezarah_credytiv.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 у Полтавському університеті економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuaczij-u-puet.pdf>

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-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/>

Положення про психологічну службу Полтавського університету економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-psychologichnu-sluzhbu-puet.pdf>

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>

Уповноважена особа з питань запобігання та 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/>

Інклюзивність навчання: Положення про організацію інклюзивного навчання здобувачів вищої освіти: <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-proorganizacziyu-inklyuzyvno-go-navchannya-zdobuvachiv-vyshhoji-osvity.pdf>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Відвідування занять (5 балів); захист домашнього завдання (15 балів); обговорення матеріалу практичних занять (25 балів); виконання навчальних завдань (25 балів); тестування (15 балів); модульна робота (15 балів)	100
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