

# СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ



## Luxury сервіс

спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа» 242 «Туризм і рекреація»	обов'язковість дисципліни	Вибіркова
освітня програма	Готельно-ресторанна справа Туризм і рекреація	факультет	Управління торговельно-підприємницькою та митною діяльністю
освітній рівень	магістр	кафедра	торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи

## ВИКЛАДАЧ

### Полупан Валентин Вадимович



Вища освіта за спеціальністю:

- товаровознавство та експертиза в митній справі, магістр з товаровознавства та експертизи в митній справі (Харківський державний університет харчування та торгівлі).
- менеджер зовнішньоекономічної діяльності (Харківський державний університет харчування та торгівлі).

Науковий ступінь: кандидат технічних наук із спеціальності 05.18.16 «Технологія харчової продукції».

Вчене звання: доцент

Досвід роботи на посаді: більше 10 років

Показники професійної активності з курсу:

- автор методичних розробок за напрямком дисципліни;
- Член Міжнародного товариства товаровознавців і технологів (International Association of Commodity Science and Technology– IGWT);
- співавтор тематично спрямованих статей;
- учасник наукових та методичних конференцій

телефон	0937762193	електронна пошта	<a href="mailto:pvalvad@gmail.com">pvalvad@gmail.com</a>	дистанційна підтримка	Google Meet Zoom
---------	------------	------------------	--	-----------------------	---------------------

До викладання дисципліни долучені:

## ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНЮ КОМПОНЕНТУ (ДИСЦИПЛІНУ)

<b>Мета</b>	формування у студентів знань та вмінь організації Luxury сервісу в готельно-ресторанному бізнесі, вивчення характеристик та особливостей реалізації сервісних процесів типу Luxury, інноваційних технологій готельного та ресторанного обслуговування, організації праці персоналу.
<b>Формат</b>	лекції, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, командна робота
<b>Деталізація результатів навчання і форм їх контролю</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями, застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях (ЗК2, ЗК3, ЗК5, СК2, ПРН6) / практичні завдання, індивідуальні завдання, тестування;</li> <li>• здатність аналізувати поведінку та запити споживача на ринку готельно-ресторанних послуг (ЗК2, СК2, СК6, ПРН5, ПРН11) / практичні завдання, індивідуальні завдання, тестування;</li> <li>• здатність розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію (ЗК3, ЗК7, СК5, СК9, ПРН1, ПРН5, ПРН8)</li> <li>• здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення Luxury сервісу суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, забезпечувати його ефективність (ЗК3, СК3, СК5, ПРН1, ПРН5) / практичні завдання, індивідуальні завдання, тестування;</li> <li>• здатність забезпечувати якість надання сервісу та послуг для споживачів готельних та ресторанних послуг, використання інноваційних технологій (ЗК3, СК9, СК11, ПРН5, ПРН11)</li> <li>• вміння систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу (ЗК2, ЗК3, СК2, ПРН5, ПРН11) / практичні завдання, індивідуальні завдання, тестування;</li> </ul>
<b>Обсяг і форми контролю</b>	4 кредити ECTS (120 годин): 16 годин лекції, 14 годин практичні заняття; поточний контроль; підсумковий контроль – залік. Рейтинг студента визначається за накопичувальною 100 бальною шкалою і складається з поточного контролю знань, за усіма видами аудиторних занять, самостійної роботи та підсумкового контролю
<b>Вимоги викладача</b>	Відвідування занять, вчасне виконання завдань, активність, командна робота
<b>Умови зарахування</b>	згідно з навчальним планом

## ВІДПОВІДНІСТЬ СТАНДАРТУ ОСВІТИ І ОСВІТНІЙ ПРОГРАМІ

<b>Компетенції</b>	<p>ЗК2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел</p> <p>ЗК3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей</p> <p>ЗК5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології</p> <p>ЗК7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.</p> <p>СК2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу</p>	<b>Програмні результати навчання</b>	<p>ПРН 1. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу.</p> <p>ПРН 5. Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи з за невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень</p>
--------------------	---	--------------------------------------	---

СК3. Здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу

СК5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

СК9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.

ПРН 6. Відшукувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності

ПРН 8. Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення.

ПРН 11. Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах

## СТРУКТУРА ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ (ДИСЦИПЛІНИ)

<b>Лекція 1</b>	Поняття "Luxury-сервіс", особливості та фактори реалізації у готельно-ресторанній сфері	<b>Практичне заняття-1 (ПЗ-1)</b>	Поняття "Luxury-сервіс", особливості та фактори реалізації у готельно-ресторанній сфері	<b>Самостійна робота</b>	Філософія розкоші. Аналіз терміну Luxury. Поняття "Luxury-сервіс". Особливості класифікації Luxury готелів. Моделі розкоші. Концепція розкоші Веблена.
<b>Лекція 2</b>	Тенденції світового готельно-ресторанного бізнесу Luxury-сегменту	<b>ПЗ-2</b>	Тенденції світового готельно-ресторанного бізнесу Luxury-сегменту		Ринок та тенденції розвитку готельно-ресторанних Luxury-послуг в Україні. Світовий ринок та його тенденції. Світовий рейтинг готелів Luxury-сегменту. Аналітика «The World Luxury Index», «Forbes Travel Guide Star Awards», «Smith Travel Research» щодо кон'юнктури сегменту готелів категорії «Luxury». Огляд рейтингу Luxury-ресторанів світу. Моделі бізнесу LRHs.
<b>Лекція 3</b>	Поняття Luxury-бренду. Поведінка споживача на ринку товарів (послуг) розкоші.	<b>ПЗ-2</b>	Поняття Luxury-бренду. Поведінка споживача на ринку товарів (послуг) розкоші.		Поняття Luxury-бренду та його розвиток. Vip бренди розкішних готелів. Теорії специфіки споживчої поведінки на ринку товарів (послуг) розкоші. Фактори, що впливають на прийняття рішення про покупку товарів (послуг) класу Luxury.

<b>Лекція 4</b>	Категорії та типи готелів Luxury.	<b>ПЗ-3</b>	Категорії та типи готелів Luxury.	<p>Категорія Luxury згідно довідника "Official Hotel Guide": Superior Deluxe, Deluxe, Moderate Deluxe. Види розміщення у готелі. Класифікація готельних номерів. Категорії номерів Luxury-готелів та їх характеристика за функціональним призначенням: President-номер; Apartment (Family, Business, President, King); BDR, BDRM (bedroom); Business; Connected rooms; De luxe; Duplex; Family room; Family studio; Honeymoon room; Studio; Suite.</p> <p>Smart технології демонстрації приміщень готелю, інтерактивні сферичні панорами (VR, віртуальна реальність), мультимедійні презентації у готельній справі. Використання мультимедіа засобів для використання віртуальних 3D-панорам, 3D-екскурсій по готелю у мережі Інтернет.</p>
<b>Лекція 5</b>	Організація сервісу та послуг в Luxury готелях. Організація обслуговування VIP-гостей в готелях.	<b>ПЗ-4</b>	Організація сервісу та послуг в Luxury готелях.	<p>Особливості сервісних процесів Luxury-готелів. Принципи персоналізації послуг для клієнтів преміум сегменту. Особливості застосування мобільних технологій у Luxury-сегменті. Застосовувати Smart технології («розумний дім) для гарантування технічних умов перебування споживача у номері. Організація обслуговування VIP-гостей в готелях. Підготовка до прийому, особливості та алгоритм обслуговування VIP-гостей в готелях.</p>
<b>Лекція 6</b>	Додаткові сервіс та послуги у Luxury готелях	<b>ПЗ-5</b>	Додаткові сервіс та послуги у Luxury-готелях	<p>Додаткові сервіс та послуги у Luxury готелях. Послуги батлера: історія виникнення, особливості надання, вартість, затребуваність.</p>
<b>Лекція 7</b>	Особливості сервісу та послуг у Luxury-ресторанах	<b>ПЗ-6</b>	Особливості сервісу та послуг у Luxury-ресторанах	<p>Огляд рейтингу Luxury-ресторанів світу. Основні критерії ресторанів Luxury-сегменту. Фактори вибору ресторану класу Luxury з позиції клієнта. Найзатребуваніші послуги ресторанів luxury-сегменту за даними опитувань експертів ресторанного бізнесу. Огляд найдорожчих Luxury-ресторанів України та світу. Основна концепція Luxury-ресторанів.</p>
<b>Лекція 8</b>	Представницький	<b>ПЗ-7</b>	Представницький	<p>Функції представницького менеджера (front liner). Врахування</p>

менеджмент. Security  
сервіс.

менеджмент. Security сервіс.

крос-культурних особливостей в Luxury готелях. Критерії та показники оцінки ступеню задоволення VIP-клієнта готелю: NPS (Net Promoter Score) – індекс клієнтської лояльності та CSI (Customer Satisfaction Index) – індекс впевненості в клієнтах.

Структура, функції, організація системи безпеки та служби security сервісу.

## ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА ТА МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

Література

1. Мирошник Ю. А. Аналіз світового досвіду організації Luxury послуг в 5\*готелях. Електронне наукове фахове видання «Ефективна економіка». URL: [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/6\\_2019/157.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/6_2019/157.pdf)
2. Derval D. Designing luxury brands the science of pleasing customers' senses. Springer International Publishing AG. 2018. 184 p.
3. Shukla P., Singh J. New luxury management. Creating and managing sustainable value across the organization. Palgrave Macmillan. 2017. 318.
4. Choi Tsan-Ming. Luxury fashion retail management. Springer Nature Singapore Pte Ltd. 2017. 204.
5. Gardetti M., Muthu S. Sustainable luxury, entrepreneurship, and innovation. Springer Nature Singapore Pte Ltd. 2018. 215 p

Нормативне та методичне забезпечення

1. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс] / Національний стандарт України. – Вид. офіц. – [Чинний від 2004-07-01]. – Київ : Держстандарт України, 2004. – 32 с. – Режим доступу до : [https://dnaop.com/html/34057/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3\\_4281\\_2004](https://dnaop.com/html/34057/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4281_2004). – Назва з екрана.
2. Збірник нормативних документів з питань регулювання туристичного та готельно-ресторанного бізнесу / упоряд. : Д. І. Басюк, В. С. Заєць. – Кам'янець-Подільський : Абетка, 2021. – 220 с. – Режим доступу до електронного каталогу Наукової бібліотеки ім. В. І. Вернадського : <http://irbis-nbuv.gov.ua>. – Назва з екрана.

## СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ (електронне посилання на положення)

СИСТЕМА		БАЛИ	ДІЯЛЬНІСТЬ, ЩО ОЦІНЮЄТЬСЯ
Підсумкове оцінювання	100 бальна ECTS (стандартна)	до 60	60% від усередненої оцінки при поточному контролі
		до 40	Підсумковий контроль
Поточний контроль та оцінювання знань	100 бальна сумарна	до 50	відповіді на аудиторних заняттях
		до 20	відповіді на тестові питання
		до 30	результат засвоєння блоку самостійної роботи

## НОРМИ АКАДЕМІЧНОЇ ЕТИКИ ТА ДОБРОЧЕСНОСТІ

Учасники освітнього процесу керуються принципами низкою положень з академічної доброчесності та якості освітнього процесу, відповідно до діючих у ДБТУ положень (діючі положення <http://btu.kharkov.ua/pro-universitet/publiczna-informatsiya/normatyvna-baza/>): «Про організацію освітнього процесу в ДБТУ», «Про академічну мобільність здобувачів освіти ДБТУ», «Про політику та процедури врегулювання конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу», «Про академічну доброчесність та етику академічних взаємовідносин», «Про організацію і порядок перевірки наявності текстових запозичень в академічних текстах працівників та здобувачів вищої освіти», «Про групу сприяння академічній доброчесності у ДБТУ», тощо