

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

(найменування кафедри)



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Організація обслуговування споживачів з обмеженими можливостями

(назва навчальної дисципліни)

Освітня програма: Готельно-ресторанна справа
(назва освітньої програми)

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа
(найменування спеціальності)

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
(найменування галузі знань)

Ступінь вищої освіти: Перший (бакалаврський) рівень
(назва ступеня вищої освіти)

Викладач: д.п.н., професор ВІНДЮК АНДРІЙ ВАЛЕРІЙОВИЧ

м. Запоріжжя 2022

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Організація обслуговування споживачів з обмеженими можливостями Вибіркова
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський) рівень
Викладач	Віндюк Андрій Валерійович, д.п.н., професор, професор кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу
Контактна інформація викладача	7698403, телефон викладача 097 357 28 14, vindykktgg@gmail.com
Час і місце проведення навчальної дисципліни	згідно до розкладу занять - https://zp.edu.ua/node/7904 дистанційне навчання - https://moodle.zp.edu.ua/ відеоконференції на платформі Zoom (особиста або колективна) - ідентифікатор 666 200 2354. Код доступу 1963. (https://us04web.zoom.us/j/6662002354)
Обсяг дисципліни	Кількість годин - 120, кредитів – 4,0 кредити ЕКТС, розподіл годин: лекції - 14, практичні - 30, самостійна робота - 76, вид контролю – залік,
Консультації	<i>Згідно з графіком консультацій</i> - https://zp.edu.ua/rozklad-zanyat-ta-konsultacij-3 Консультативна допомога студенту надається у таких формах: - особиста зустріч викладача і студента за графіком консультацій https://zp.edu.ua/node/7904 (не менш ніж 2 рази по 2 години на тиждень або за попередньою домовленістю); - відеоконференція на платформі zoom (особиста або колективна) - ідентифікатор 666 200 2354. Код доступу 1963; - листування за допомогою електронної пошти - vindykktgg@gmail.com (у форматі 24/7 кожного дня); - відеозустріч, аудіоспілкування або повідомлення у сервісі Viber (за графіком консультацій викладача); спілкування по телефону (з 10.00 до 12.00 кожен день крім вихідних та святкових днів).

2. Постреквізити навчальної дисципліни

Здобуті здобувачем вищої освіти знання при вивченні дисципліни «Організація обслуговування споживачів з обмеженими можливостями» знадобяться для таких складових подальшого навчання, як: Управління взаємовідносинами з клієнтами.

3. Характеристика навчальної дисципліни

Вивчення дисципліни «Організація обслуговування споживачів з обмеженими можливостями» забезпечує засвоєння студентами базових знань, умінь та практичних навичок з організації обслуговування споживачів з обмеженими можливостями.

Загальні компетенції:

- здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні;
- навички здійснення безпечної діяльності;
- здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

Спеціальні компетенції:

- розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності;
- здатність розробляти нові послуги з використанням інноваційних технологій

виробництва та обслуговування споживачів;

– здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

Результати навчання:

– організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг з обмеженими можливостями на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

– організувати процес обслуговування споживачів з обмеженими можливостями на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

– діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

4. Мета та завдання вивчення навчальної дисципліни

Засвоєння студентам базових знань теорії і практики організація обслуговування споживачів з обмеженими можливостями, формування умінь і навички техніки обслуговування осіб з обмеженими можливостями, ознайомлення студентів із правилами толерантного відношення до усіх споживачів туристичних, готельних та ресторанних послуг.

Завдання вивчення дисципліни: оволодіти теоретичними і практичними навиками організації обслуговування споживачів з обмеженими можливостями; ознайомлення з понятійно-категоріальним апаратом дисципліни; вивчення міжнародної та національної нормативно-правової бази; знати чіткі вимоги до формування сприятливого середовища для осіб з особливими потребами та об'єктів туристичної інфраструктури; ознайомити студентів із сучасними методами організації обслуговування споживачів з обмеженими можливостями. набути відповідних навичок з обслуговування туристів з особливими можливостями.

5. Зміст та складові навчальної дисципліни

Тема	Вид заняття	Кількість годин	Розподіл балів
Понятійно-термінологічний апарат дисципліни «Організація обслуговування споживачів з обмеженими можливостями»	Лекція,	2	10
	Практичне	4	
Світова та європейська законодавчо-правова база організації обслуговування споживачів з обмеженими можливостями	Лекція,	2	10
	Практичне	4	
Доступність об'єктів для осіб з обмеженими можливостями	Лекція,	2	10
	Практичне	4	
Облаштування приміщення та прилеглої території для осіб з обмеженими можливостями	Лекція,	2	10
	Практичне	4	
Доступна інфраструктура рекреаційних пунктів	Лекція,	2	10
	Практичне	4	
Міжнародний досвід обслуговування осіб з обмеженими можливостями в індустрії гостинності	Лекція,	2	10
	Практичне	4	
Приєм та надання послуг споживачам з обмеженими можливостями	Лекція,	2	10
	Практичне	6	
Індивідуальне завдання	Практичне	-	20
Підсумковий модульний контроль	Залік	-	10

6. Самостійна робота

Сучасна освіта будується, насамперед, на формування у майбутніх спеціалістів у сфері готельно-ресторанної справи необхідних компетентностей, серед яких важливою є здатність до самостійної роботи, тому, під час вивчення курсу «Організація обслуговування споживачів з обмеженими можливостями» поряд з аудиторними заняттями підвищена увага приділяється організації і проведенню самостійної роботи.

Метою самостійної роботи є активізація засвоєння студентами теоретичних знань, формування навичок творчого опрацювання навчального матеріалу для підготовки до контрольних заходів та заступання у подальшій роботі.

Самостійна робота студентів повинна стимулювати прагнення до наукового пошуку, створювати умови для професійного зростання та самовдосконалення.

Зміст самостійної роботи для студентів денної та заочної форм навчання:

1. Поглиблене вивчення питань тем за методичними вказівками викладача.
2. Систематичне опрацювання лекційного матеріалу, запропонованої базової та допоміжної літератури з питань курсу.
3. Систематична підготовка до практичних занять відповідно до запропонованих планів їх проведення (переліку питань).
4. Самостійна підготовка до поточного та підсумкового модульного контролю.

Студент повинен опрацювати необхідний обсяг навчальної літератури та нормативно-правових актів. У ході засвоєння програми курсу, під час підготовки до підсумкового контролю студентам рекомендується звертатись до першоджерел (міжнародних нормативно-правових актів, Конституції України, законів, наказів, інструкцій міністерств та інших нормативно-правових документів, державних та міжнародних стандартів) і до монографічної літератури, в якій висвітлено основні погляди на відповідні проблеми,

Під час самостійного опанування тем рекомендовано застосовувати навички неформальної освіти на сучасних освітніх платформах, участь в вебінарах з тематики курсу, майстер-класах тощо. Студенти мають змогу завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) НУ «Запорізька політехніка» (<https://moodle.zp.edu.ua/>).

7. Індивідуальні завдання

Індивідуальне завдання (ІЗ) виконується у вигляді реферату, курс «Організація обслуговування споживачів з обмеженими можливостями». Студенти заочного відділення виконують контрольну роботу .

8. Система та критерії оцінювання курсу

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною системою.

Форми контролю знань студентів:

- поточний;
- рубіжний;
- підсумковий (залік).

Позитивною вважається оцінка від 60 до 100 балів. Поточний контроль знань студентів протягом одного семестру включає оцінку за роботу на лекційних, практичних заняттях та самостійну роботу.

КРИТЕРІЇ ПОТОЧНОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ.

Робота на практичних заняттях:

Під час занять студенти усно доповідають на питання, виконують певні завдання. Активна робота студента на занятті оцінюється в 10 балів (max).

Критерії оцінки на практичному занятті (поточний контроль)

Бали	Критерії оцінки
10-9	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів або письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та завдань, активний, часто виступає і часто задає питання; активно, дуже добре працює в парі/групі/команді.
7-8	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів або письмових відповідей, розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, активний, часто виступає і часто задає питання.
5-6	Володіє навчальним матеріалом, виконує більшість завдань практичних занять і домашньої/самостійної роботи іноді виступає і задає питання; добре працює в парі/групі/команді.
4-3	Частково володіє навчальним матеріалом, іноді виконує завдання практичних занять;

	інколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді.
2	Не володіє навчальним матеріалом, іноді виконує завдання практичних занять; інколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді.
1	Зовсім не виконує завдання практичних занять, інколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді.

РУБІЖНИЙ КОНТРОЛЬ знань студентів здійснюється через проведення письмових контрольних робіт (тестів), які проводяться на окремому тижні під час заняття. Здобувач має змогу отримати додаткові бали до виконаних практичних завдань та підвищити загальну суму балів.

Якщо здобувач виконав успішно всі наведені до рубіжного контролю завдання – він може не виконувати контрольну роботу/тести.

В структурі навчання виділяють два змістовних модулі. Тобто студенти один раз складає рубіжний контроль.

ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ.

Семестровий підсумковий контроль з дисципліни є обов'язковою формою контролю навчальних досягнень здобувача вищої освіти. Підсумковий модульний контроль знань студентів означає поступове накопичення балів від одного поточного контролю до іншого в кінцевому рахунку отримання загального підсумкового балу.

Успіхи студента визначаються за допомогою системи оцінювання, що використовується в університеті, а саме: оцінки виставляються згідно схеми. Розподіл балів, які отримують студенти спеціальності «Готельно-ресторанна справа» на практичних заняттях (max).

Поточний контроль							ІЗ	Залік	Сума
Змістовий модуль №1			Змістовий модуль № 2						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7			
10	10	10	10	10	10	10	20	10	100

T1, T2 ... T7 – теми.

Критерії оцінки індивідуального завдання (ІЗ)

Кількість балів	Критерії оцінювання
16-20	Обрана студентом форма індивідуальної роботи характеризується підвищеною складністю; робота має самостійний, творчий характер; роботі притаманна внутрішня послідовність, логічність і завершеність
11-15	Робота має самостійний характер; роботі притаманна внутрішня послідовність, логічність і завершеність.
6-10	Робота не має самостійного характеру, містить хибні та неаргументовані висновки, не враховані зміни поточного законодавства; робота містить протиріччя, відсутня достатня аргументація висновків та завершеність у них.
1-5	Робота не має самостійного характеру; в роботі відсутні висновки; не відповідає вимогам що пред'являються до оформлення відповідного виду робіт;
0	Індивідуальна робота не виконана

КРИТЕРІЙ ОЦІНКИ НА ЗАЛІКУ:

Два питання потребують змістовної відповіді, кожна з них розкриває сутність того чи іншого поняття або теоретичного положення (оцінюється від 0 до 5 балів за кожне питання).

4-5 балів отримують студенти, які повністю розкрили сутність поняття, дали його чітке визначення або проаналізували і зробили висновок з конкретного теоретичного положення.

3 бала отримують студенти, які правильно, але не повністю дали визначення поняття або поверхово проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення.

2 бала отримують студенти, які правильно, але лише частково визначили те чи інше поняття або частково проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення.

1 бал отримують студенти, які частково і поверхово визначили те чи інше поняття або сформулювали висновок з теоретичного положення, допустивши неточності та помилки.

Під час дистанційного навчання студенту пропонується виконання завдань за весь курс навчання в системі дистанційного навчання університету.

Під час поточного або підсумкового контролю передбачена можливість зарахування результатів неформального навчання в галузі організації анмаційних послуг, що підтверджуються іменним сертифікатом або іншим документом.

9. Інформаційне забезпечення курсу

1. Дмитрук С.В. Соціально-педагогічні технології в туризмі. Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2019. 328 с..
2. Бочелюк В.Й., Турубарова А.В. Психологія людини з обмеженими можливостями. Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2011. 264 с.
3. Назаренко І.А., Боднарук О.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посібник. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. 128 с.
4. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. Підручник. К.: Альтерпрес, 2009. 447 с.
5. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник / За ред. П'ятницької Н. О. 2-ге вид. перероб. та допов. К.: Центр учбової літератури, 2011. 584 с.

10. Політика курсу

Для успішного проходження курсу та складання контрольних заходів необхідним є вивчення навчального матеріалу за кожною темою. Специфіка курсу здебільшого передбачає акцент на розумінні підходів і принципів, ніж запам'ятовування визначень. Кожен здобувач повинен ознайомитися і слідувати Положенню про академічну доброчесність Національного університету «Запорізька політехніка», Статуту і Правил внутрішнього розпорядку Національного університету «Запорізька політехніка». Зокрема, для успішного засвоєння програмного матеріалу здобувач зобов'язаний:

- не запізнюватися на заняття;
- не пропускати заняття, а в разі хвороби надати довідку;
- самостійно вивчити матеріал пропущеного заняття;
- системно і регулярно працювати з навчальною і науковою літературою;
- конструктивно підтримувати зворотній зв'язок на всіх заняттях;
- брати активну участь у навчальному процесі;
- своєчасно і акуратно виконувати завдання для самостійної роботи;
- відключити мобільний телефон під час занять;
- бути терпимим і доброзичливим до однокурсників та викладачів;
- брати участь у контрольних заходах (поточний контроль, підсумковий контроль);
- будь-яке копіювання або відтворення результатів чужої праці, якщо тільки робота не має груповий формат, використання завантажених з Інтернету матеріалів кваліфікується як порушення норм і правил академічної доброчесності та передбачає притягнення винного до відповідальності, у порядку, визначеному чинним законодавством та Положенням про академічну доброчесність в Національному університеті «Запорізька політехніка».

Здобувач успішно навчається, якщо послідовно набирає кредити, необхідні для здобуття ступеня бакалавр. Для цього потрібно, щоб накопичувальний бал був не нижче, ніж 60 балів за даним курсом. Якщо накопичувальний бал нижче 60 балів, здобувач вважається неуспішним і може бути відрахований відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Запорізька політехніка» (у новій редакції)».

Передбачається перезарахування результатів навчання отриманих у неформальній освіті у випадках, якщо здобувач прослухав аналогічний курс (або його частину) у будь-якому університеті України або Європи, був учасником міжнародних проєктів, був слухачем курсів з готельної анімації на дистанційних платформах тощо, за умов підтвердження (сертифікат з зазначення обсягу кредитів, сертифікат участі, грамота учасника конференції, сертифікат за призове місце у конкурсі тощо).