



СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ОСЕЛЯХ СІЛЬСЬКОГО ЗЕЛЕНОГО ТУРИЗМУ»

Ступінь вищої освіти - **Бакалавр**
 Спеціальність **241 «Готельно-ресторанна справа»**
 Освітня програма **«Готельно-ресторанний бізнес»**
 Рік навчання **3**, семестр **6**
 Форма навчання **денна**
 Кількість кредитів ЄКТС **3**
 Мова викладання **українська**

Лектор дисципліни

к.е.н, доцент, Кудінова Ірина Петрівна

**Контактна інформація
лектора (e-mail)**

доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму
ikudinova@nubip.edu.ua

**Сторінка дисципліни в
eLearn**

<https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=4687>

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

(до 1000 друкованих знаків)

Дисципліна «Технологія обслуговування в оселях сільського зеленого туризму» є однією із дисциплін професійного спрямування, що викладається з метою формування теоретичних професійних знань і практичних навичок з організації діяльності в сфері сільського зеленого туризму. В основу вивчення курсу покладено необхідність розвитку туризму на засадах сталості, збереження гармонійного поєднання економічного, соціального та екологічного аспектів туристичної діяльності. Серед основних розділів курсу

- історія розвитку сільського зеленого туризму України і світу; нормативно-правове регулювання діяльності в сфері сільського туризму; історико-етно- культурні фактори та сучасні тенденції розвитку сільського туризму, зокрема створення агропекреаційних кластерів та тематичних сел. В програмі дисципліни також вивчення системи категоризації як гарантії якості в СЗТ, організації обслуговування в оселях сільського зеленого туризму за програмою «Українська гостинна садиба», програмою екологічного маркування «Зелена садиба» та особливостей організації обслуговування в оселях для маломобільних груп населення. Детально досліджується питання інформаційно-консультаційної діяльності та планування в сфері сільського зеленого туризму.

Завершується вивчення курсу ознайомленням з особливостями ринкового партнерства, страхування та медичного обслуговування в сфері сільського зеленого туризму.

Набуття компетентностей:

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.

ЗК 05. Здатність працювати в команді

Спеціальні (фахові) компетентності (СК):

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства
 СК 07. Здатність розробляти нові

послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК 08 Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів

СК 14. Здатність розробляти пропозиції з удосконалення організації обслуговування та технологічного процесу виробництва продукції і послуг в сільських оселях з урахуванням регіональних особливостей та національних традицій.

Програмні результати навчання

ПРН 04.Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

ПРН 05.Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПРН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг

ПРН 14. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки

ПРН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу

ПРН 20.Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави

ПРН 23. Розуміти і реалізовувати пропозиції з удосконалення організації обслуговування та технологічного процесу виробництва продукції і послуг в сільських оселях з урахуванням регіональних особливостей та національних традицій.

СТРУКТУРА ДИЦИПЛІНИ

Тема	Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
3 курс, 6 семестр				
Змістовий модуль 1.				
Основи сільського зеленого туризму				
Тема 1. Основні поняття в сфері сільського зеленого туризму	2/2	Усвідомити мотивація вибору відпочинку в сільській місцевості та проблему визначення понять у сфері СЗТ. Вміти розрізняти значення понять агро - , еко - та сільський зелений туризм	Виконання науково- дослідної роботи згідно рекомендованої тематики курсу, тестування (в.т.ч. в elearn), опитування, дискусії	2
Тема 2. Нормативно-правова база СЗТ. Основи сталого розвитку. Сталий туризм	2/2	Знати законодавчі акти, що регулюють діяльність в сфері СЗТ. Усвідомити тенденції в розвитку світового туризму, зокрема основи сталого туризму.	Виконання науково- дослідної роботи згідно тематики курсу, тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії	2
Тема 3. Етно-культурні аспекти СЗТ в Україні	2/2	Знати сутність понять «етнос» та «етнічна культура», культурно- історичну своєрідність регіонів України та значення етнографічних та краєзнавчих музеїв для розвитку СЗТ. Вміти оцінювати етно-культуриний потенціал краю.	Виконання науково- дослідної роботи згідно тематики курсу, тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії	2
Тема 4. Становлення та розвиток СЗТ в Україні	2/2	Знати етапність розвитку СЗТ в Україні та Інфраструктура та передумови для розвитку сільського туризму в регіонах України. Вміти аналізувати потенціальні можливості	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	2

		конкретного регіону для успішного розвитку СЗТ		
Тема 5. Міжнародний досвід організації СЗТ	2/2	Розуміти роль СЗТ у вирішенні соціально-економічних проблем за кордоном. Знати досвід країн світу в організації сільського туризму. Засвоїти Підходи до організації сільського туризму у різних країнах світу	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	2
Тема 6. Організації в сфері сільського туризму	2/2	Знати організації та асоціації з сільського туризму в різних країнах, європейські знаки сертифікації сільського туризму та екологічного туризму. Розуміти значення ВГО «Спілка сільського зеленого в Україні» в становленні сучасного сільського туризму. Знати сайти агротуристичних організацій	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	2
Тема 7. Організація інформаційно-консультаційного забезпечення в СЗТ	2/2	Усвідомити значення інформаційно-консультаційної та PR діяльності в сфері СЗТ. Знати основні етапи роботи з електронною дорадчою системою Е-Дорада. Вміти впливати на формування громадської думки в сфері СЗТ та будувати відносини із засобами масової	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	2

		інформації .		
Тема 8. Організація ринкового партнерства в сільському зеленому туризмі	2/2	Знати, що для чого створюються агротуристичні кластери; організацію екскурсійного обслуговування та налагодження рекламної політики в СЗТ. Розуміти, у партнерстві з якими організація можна досягти найкращих результатів для організації відпочинку гостей. Вміти організувати екскурсійне та інші атракції обслуговування (участь в місцевих фестивалях, ярмарках, виставках та ін.) . Знати інтерактивні методи в екскурсійній справі Вміти організувати екскурсійний маршрут, розробити та рекламний продукт. Знати правила надання першої допомоги	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	2
Разом за модулем 1	16/16			16
Змістовий модуль 2.				
Організація і технологія обслуговування в оселях сільського зеленого туризму				
Тема 9. Особливості організації обслуговування в сільському зеленому туризмі	2/2	Знати особливості формування системи обслуговування в СЗТ; фактори, що впливають на організацію обслуговування; характеристику суб'єктів діяльності в сфері СЗТ. Вміти використовувати основні методи	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	2

		планування діяльності агрооселі та організовувати працю персоналу агрооселі.		
Тема 10. Організаційні основи гостинності в сільському зеленому туризмі	2/2	Знати особливості та фази гостинності в сільському зеленому туризмі. Усвідомлювати специфічні риси гостинності при обслуговуванні іноземних гостей та організація обслуговування іноземних туристів	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	2
Тема 11. Особливості технології надання послуг в оселях сільського зеленого туризму (сільської гостинності) в умовах пандемії та постпандемійний період	2/2	Знати особливості надання послуг в агрооселях СЗТ у корона- та посткоронавірусний період. Вміти організувати обслуговування гостей , які мають ознаки респіраторного захворювання	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	2
Тема 12. Стандартизація та сертифікація послуг в оселях сільського зеленого туризму за програмою «Українська гостинна садиба»	2/2 .	Знати сутність поняття «якість» та «категоризація» в СЗТ, вимоги Програми добровільної категоризації у сфері сільського зеленого туризму «Українська гостинна садиба» та основні розділи по яких проводиться категоризація. Вміти розрізняти агрооселя за рівнем надання послуг та благоустрою садиби. Ознайомитися з функціями інспектора з категоризації агроосель. Вміти	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	2

		проводити категоризації особистих селянських агроосель		
Тема 13. Організація обслуговування в оселях сільського зеленого туризму за програмою екологічного маркування агросадіб «Зелена садиба»	2/2	Знати порядок проведення екологічного маркування особистих селянських господарств для надання знаку «Зелена садиба». Вміти провести оцінку агрооселі для надання екологічного знаку «Зелена садиба». Розрізняти екологічні оселі за рівнем організації послуг та організації відпочинку, надання додаткових послуг.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	2
Тема 14. Особливості обслуговування маломобільних груп населення в оселях сільського зеленого туризм	2/2	Розуміти сутність поняття «універсальний дизайн». Знати законодавчо-нормативні документи, що регулюють діяльність осіб з інвалідністю в сільському туризмі а також організації, що працюють в цій сфері. Володіти знаннями, щодо організації фізичної (архітектурної) доступності сільської садиби для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення. Вміти провести консультацію з цього питання.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, розробка анімаційної програми та її презентація для готелів (на вибір типу готелю) Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	2

Тема 15. Орієнтовний перелік правил ефективної організації діяльності агрооселі	2/2	Знати основні етапи налагодження дружніх стосунків з гостями, правило перших чотирьох хвилин та права та обов'язки власників гостинної садиби. Вміти вирішувати конфлікти й спірні питання. На основі знань Правил внутрішнього розпорядку, вміти забезпечити комфорт, безпеку та добробут гостей. Знати правила надання першої допомоги. Вміти сформулювати для агрооселі.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	2
Разом за модулем 2	14/14			14
Всього за семестр	30/30			30
Екзамен				
Всього за курс	90 годин			

ТЕМАТИКА ІНДИВІДУАЛЬНИХ НАУКОВО-ДОСЛІДНИХ РОБІТ

Напрямок 1: «Ретроспективний аналіз розвитку сільського зеленого туризму»

Мета – закріплення компетенцій в області історії розвитку сільського зеленого туризму» в цілому.

1. Зародження та історія розвитку сільського зеленого туризму в світі.
- Особливості обслуговування в оселях СЗТ різних країн
2. Історія розвитку та особливості обслуговування в оселях СЗТ Великобританії.
 3. Історія розвитку та особливості обслуговування в агрооселях Німеччини
 4. Історія розвитку та особливості обслуговування в агрооселях Угорщини
 5. Історія розвитку особливості обслуговування в агрооселях Франції
 6. Історія розвитку особливості обслуговування в агрооселях Іспанії та Італії
 7. Історія розвитку особливості обслуговування в агрооселях Польщі
 8. Історія розвитку особливості обслуговування в агрооселях балтійських країн
 9. Історія розвитку особливості обслуговування в агрооселях СНГ
 10. Історія розвитку особливості обслуговування в агрооселях Галичини
 11. Формування законодавчої бази сфери сільського зеленого туризму в світі
 12. Формування законодавчої бази сфери сільського зеленого туризму в

Напрямок 2: “Сучасний стан сільського зеленого туризму України: регіональний аспект (на прикладі регіону)”

Мета – оволодіння методикою формування бази даних засобів розміщення певного регіону України та навичками аналізу регіонального ринку послуг сільського зеленого туризму

Зміст дослідження:

1. Туристично-краєзнавча характеристика регіону
2. Характеристика регіонального ринку послуг сільського зеленого туризму
3. Характеристика інших додаткових послуг при розміщенні

Для виконання індивідуального науково-дослідного завдання «Сучасний стан сільського зеленого туризму України: регіональний аспект (на прикладі регіону)» рекомендується використовувати дані щодо бази регіонів України на сайті ВГО «Спілка сільського зеленого туризму України» :

1. Вінницького;
2. Волинського;
3. Дніпропетровського;
4. Донецького;
5. Житомирського;
6. Закарпатського;
7. Запорізького;
8. Івано-Франківського;
9. Київського;
10. Кіровоградського;
11. Луганського;
12. Львівського;
13. Миколаївського;

- 14.Одеського;
- 15.Полтавського;
- 16.Рівненського;
- 17.Сумського;
- 18.Тернопільського;
- 19.Харківського;
- 20.Херсонського;
- 21.Хмельницького;
- 22.Черкаського;
- 23.Чернівецького;
- 24.Чернігівського.
- 25.

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

<i>Політика щодо дедлайнів та перескладання:</i>	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
<i>Політика щодо академічної доброчесності:</i>	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Курсові роботи, реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу
<i>Політика щодо відвідування:</i>	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету)

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результати складання екзаменів заліків	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано