

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІАКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

Факультет харчових технологій готельно-ресторанного та туристичного бізнесу  
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

## СИЛАБУС

навчальної дисципліни

### «Фронт-офіс»

на 2020-2021 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	2 курс, 1 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

**Капліна Анна Сергіївна**

к.е.н., доцент

доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Контактний телефон	+38-063-485-54-20
Електронна адреса	anitakaplina@gmail.com
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна <a href="http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php">http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php</a> он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

#### Опис навчальної дисципліни

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	Формування у студентів теоретичних знань і практичних навичок з надання послуг, вміння застосовувати комп'ютерну техніку і програмне забезпечення для вирішення професійних задач
<b>Тривалість</b>	5 кредити ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 72 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	Лекції та практичні заняття в аудиторії та виїзні, самостійна робота поза розкладом
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з рефератами та їх обговорення; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: екзамен (Е)
<b>Базові знання</b>	Наявність широких знань по типам і класифікації підприємств готельного господарства
<b>Мова викладання</b>	Українська, російська, англійська

#### Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<ul style="list-style-type: none"> <li>здатність аналізувати ефективність технологічних процесів виробництва та надання послуг підприємствами готельно-ресторанного господарства, моделювати процеси виробництва та обслуговування (РН 24);</li> <li>володіти комунікаційними навичками, забезпечувати формування організаційної структури підприємств готельно-ресторанного господарства, розраховувати штатну чисельність працівників, аналізувати продуктивність праці (РН 25);</li> <li>володіти теоретичними основами і практичними</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність (СК 2);</li> <li>здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді) (СК 4);</li> <li>здатність надавати послуги з бронювання, прийому, розміщення, реєстрації та виїзду гостей у засобах розміщення (СК 14);</li> <li>забезпечити координацію роботи персоналу служби фронт-офісу (СК 15).</li> </ul>

<b>Програмні результати навчання</b>	<b>Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач</b>
навичками діяльності служби фронт-офісу, методами отримання, узагальнення і використання інформації, вміти застосовувати комп'ютерну техніку і програмне забезпечення для вирішення професійних задач (PH 23).	

### **Тематичний план навчальної дисципліни**

<b>Назва теми</b>	<b>Види робіт</b>	<b>Завдання самостійної роботи у розрізі тем</b>
<b>Модуль 1 Етапи обслуговування та види обслуговування службою фронт-офісу</b>		
Тема 1. Сутність фронт-офісу на підприємствах готельного господарства.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Сформувати схему основних функцій та вимоги до фронт-офіс. Скласти перелік основних термінів та визначення
Тема 2. Основні етапи обслуговування споживачів службою фронт-офісу	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Проаналізувати етапи обслуговування службою фронт-офіс
Тема 3. Технологія бронювання місць у засобах розміщення	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Сформулювати послідовність технології бронювання місць на підприємствах готельного господарства. Визначити види та методи бронювання
Тема 4. Технологія бронювання місць із використанням автоматизованих систем управління	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Сформулювати процес прийому заявки на бронювання (оформлення confirmation та cancellation numbers). Навчитися визначати платоспроможності споживача та реєстрація бронювання, розрахунок кількості днів перебування)
Тема 5. Процес-реєстрації споживачів службою фронт-офіс	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати презентацію на тему: «Види автоматизованих систем управління та їх взаємодія з GDS». Проаналізувати форми звіту з бронювання за допомогою автоматизованої системи
Тема 6. Організація процесу виїзду споживачів у засобах розміщення	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Проаналізувати правила проживання споживачів в готелі, check-out time та правила поведінки персоналу в день виїзду. Скласти перелік операцій з багажем та заповнення документації
Тема 7. Технологія розрахунку споживачів у засобах розміщення	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Скласти перелік видів розрахунків, депозитні форми оплати. Дослідити форми списання грошових коштів
<b>Модуль 2 Організація роботи служби фронт офіс</b>		
Тема 8. Організація процесів взаємодії служби фронт-офіс зі службами засобів розміщення	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Скласти схему взаємодії фронт-офісу зі всіма службами засобів розміщення та проаналізувати передачу інформації між ними.
Тема 9. Професійно-кваліфікаційні вимоги до персоналу служби фронт-офіс	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Проаналізувати професійно-кваліфікаційні й особисті вимоги щодо персоналу служби фронт-офіс
Тема 10. Форми звітності служби фронт-офіс	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Сформувати послідовність процесу заповнення технологічної документації в готелях. Дослідити процес оформлення від'їзду та запис оплати, оформлення касового звіту.

## Інформаційні джерела

1. Байлік І. М. Організація готельного господарства: підручник / Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : електрон. підруч. / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 501 с.
3. Всеукраїнська молодіжна хостел-організація [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://hihostels.com.ua>.
4. Головка О.М. Організація готельного господарства : навчальний посібник / О. Головка [та ін. ; за ред. О. М. Головка]. - Київ : Кондор, 2012. – 337 с.
5. Данько Н. І. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишнеvsька [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.– Режим доступу: [http://karazinbook.univer.kharkov.ua/sites/default/files/book\\_texts/parfinenko\\_0.pdf](http://karazinbook.univer.kharkov.ua/sites/default/files/book_texts/parfinenko_0.pdf)
6. Кашиньська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях: Навчально-наочний посібник / О. Є. Кашиньська. – Старобільськ : Вид-во ДЗ Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка, 2018. – Ч. 1. – 188 с. – Режим доступу: <http://dspace.luguniv.edu.ua/jspui/handle/123456789/2717>
7. Круль Г.Я. Основи готельної справи : [навч. посіб.] / Я.Г. Круль. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
8. Лайко М.Ю. Мирова индустрия гостеприимства: Учебное пособие. / М. Ю. Лайко, Д. А. Штырно. – М. : Изд-во Рос. экон. акад., 2005. – 229 с.
9. Левицька І.В., Корж Н.В., Онищук Н.В. Готельна справа. Навчальний посібник.-К.: Київ.нац.торг.-екон.ун-т, Вінниця, ПП «ТД «Едельвейс і К». 2015.- 580 с.
10. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізіма, І. З. Жук. –К.: «Центр учбової літератури», 2017. – 336 с. – Режим доступу: [http://culonline.com.ua/Books/uprav\\_sferau\\_ujtel\\_malsrf.pdf](http://culonline.com.ua/Books/uprav_sferau_ujtel_malsrf.pdf)
11. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с. – Режим доступу:[http://shron1.chtyvo.org.ua/Malska\\_Marta/Hotelnyi\\_biznes\\_teoriiia\\_ta\\_praktyka.pdf](http://shron1.chtyvo.org.ua/Malska_Marta/Hotelnyi_biznes_teoriiia_ta_praktyka.pdf)
12. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. - [Чинний від 2004-07-01]. – К. : Держстандарт України, 2004. – 12 с. – (Національний стандарт України)
13. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги: ДСТУ 4268 : 2003. - [Чинний від 2003-12-23]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 10 с. : табл. – (Національний стандарт України).
14. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення : ДСТУ 4527 : 2006. - [Чинний від 2006-02-28]. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 24 с. : табл. – (Національний стандарт України).
15. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : введ. 16.03.2004 р. – К., 2004. – 8 с. (Наказ Державної туристичної адміністрації України №19).
16. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) : введ. 07.01.2008 р. – К.: 2007. – 23 с. (Наказ Держспоживстандарту України № 207).
17. Розметова О.Г. Організація готельного господарства : підручник / О.Г. Розметова, Т.Л. Мостенська, Т.В. Влодарчик. – Кам'янець- Подільський : Абетка, 2014. – 432 с.
- 18.
19. Abbott P. Procedures, Social Skills, Yield and Management. Front Cover / P. Abbott, S. Lewry. – Oxford: Butterworth-Heinemann, 2002. – 211 с.
20. Baker S. Principles of Hotel Front Office Operations / S. Baker, J. Huyton, P. Bradley. – London: Thomson Learning, 2006. – 518 с.
21. Raske L. Hotel Front Office Management / Lina Raske. – Wilmington: Scitus Academics LLC, 2016. – 334 с.
22. Jagmohan N. Hospitality Reception and Front Office (Procedures and System) / Negi Jagmohan. – New Delhi: S CHAND & CO LTD, 2013. – 276 с.
23. David K. Front Office Management Simulation / K. David, A. Allisha. – New Delhi: Prentice Hall Higher Education, 2007. – 595 с.

## Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

### Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика щодо термінів виконання та перескладання: 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).
- Політика щодо академічної доброчесності: списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під

час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.

- Політика щодо відвідування:  
відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.
- Політика зарахування результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/publiczna-informaciya>

### Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-7): відвідування занять (4 бали); захист домашнього завдання (6 балів); обговорення матеріалу занять (6 балів); виконання навчальних завдань (8 балів); завдання самостійної роботи (4 бали); тестування (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	42
Модуль 2 (теми 8-10): відвідування занять (1 бал); захист домашнього завдання (2 бали); обговорення матеріалу занять (1 бал); виконання навчальних завдань (2 бали); завдання самостійної роботи (1 бал); тестування (1 бал); поточна модульна робота (10 балів)	18
Підсумковий контроль	40
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