

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

Навчально-науковий інститут денної освіти  
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**СИЛАБУС**

навчальної дисципліни

**«Фронт-офіс»**

на 2022-2023 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

ПІВ 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	<a href="mailto:anitakaplina@gmail.com">anitakaplina@gmail.com</a>
Розклад навчальних занять	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
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	<a href="https://el.puet.edu.ua/">https://el.puet.edu.ua/</a>

**Опис навчальної дисципліни**

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	Формування у студентів теоретичних знань і практичних навичок з надання послуг службою фронт-офіс: вміння застосовувати програмне забезпечення для вирішення професійних задач обслуговування гостей, передачі та обробки інформації між підрозділами готелю
<b>Тривалість</b>	5 кредити ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	<b>Форми:</b> лекція-візуалізація, практичне заняття, самостійна робота поза розкладом, консультація. <b>Методи:</b> лекції (пояснювально-ілюстративний, проблемного викладу, сторітеллінг, дискусійний); практичні (частково-пошуковий, дискусійний, імітаційний); самостійна робота (дослідницький, метод самоконтролю).
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	<b>Поточний контроль:</b> відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; презентації та їх обговорення; тестування; поточна модульна робота <b>Підсумковий контроль:</b> екзамен (Е)
<b>Базові знання</b>	Знання та навички, отримані при вивченні дисциплін «Основи готельної індустрії», «Служба матеріально-технічного забезпечення готелю».
<b>Мова викладання</b>	Українська, англійська

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

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<b>РН 23.</b> Володіти теоретичними основами і практичними навичками діяльності служби фронт-офісу, методами отримання, узагальнення і використання інформації, вмінні застосовувати комп'ютерну техніку і програмне забезпечення для вирішення професійних задач.	<b>ЗК 04.</b> Навички використання комунікаційних технологій. <b>ЗК 05.</b> Здатність працювати в команді.
<b>РН 24.</b> Здатність аналізувати ефективність технологічних процесів виробництва та надання послуг підприємствами	<b>ЗК 10.</b> Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. <b>ЗК 11.</b> Здатність спілкуватися іноземною мовою. <b>СК 01.</b> Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

<p>готельно-ресторанного господарства, моделювати процеси виробництва та обслуговування.</p> <p><b>РН 30.</b> Розробляти та презентувати свої пропозиції щодо розвитку готельно-ресторанного бізнесу, аргументуючи результатами аналізу процесів фронт- і бек- офісу підприємства, та впроваджувати в практику підприємства інновації для їх реалізації у співпраці з зацікавленими сторонами.</p>	<p><b>СК 02.</b> Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.</p> <p><b>СК 04.</b> Здатність формувати та реалізувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.</p> <p><b>СК 10.</b> Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу .</p> <p><b>СК 14.</b> Здатність надавати послуги з бронювання, прийому, розміщення, реєстрації та виїзду гостей у засобах розміщення.</p> <p><b>СК 15.</b> Забезпечити координацію роботи персоналу служби фронт-офісу.</p>
--	--

### Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
<b>Модуль 1 Етапи процесу 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 процесу 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 з використанням програми HMS Servio <a href="https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx">https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx</a>
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) з використанням програми HMS Servio <a href="https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx">https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx</a> 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 с 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 з використанням програми HMS Servio <a href="https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx">https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx</a>
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 з використанням програми HMS Servio <a href="https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx">https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx</a>

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
<b>Модуль 1 Етапи процесу обслуговування та види обслуговування службою фронт-офісу</b>		
<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 з використанням програми HMS Servio <a href="https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx">https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx</a>

### Інформаційні джерела

- Jagmohan N. Hospitality Reception and Front Office (Procedures and System) / Negi Jagmohan. – New Delhi: S CHAND & CO LTD, 2018. – 276 с.
- Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с. URL : [http://dspace.pnpu.edu.ua/bitstream/123456789/16357/1/%D0%9D%D0%9C%D0%9F\\_%D0%9E%D0%93%D0%A0%D0%93.pdf](http://dspace.pnpu.edu.ua/bitstream/123456789/16357/1/%D0%9D%D0%9C%D0%9F_%D0%9E%D0%93%D0%A0%D0%93.pdf)
- Капліна А. С., Капліна Т.В. Перспективні інноваційні напрями розвитку готелів–відповідь на виклики часу. The 3rd International scientific and practical conference “European scientific discussions”(February 1-3, 2021) Potere della ragione Editore, Rome, Italy. 2021. 800 p.. 2021.
- Капліна Т. В. Інновації майбутнього в готельному бізнесі [Електронний ресурс] / Т. В. Капліна, С. О. Дудник // Збірник наукових праць «ГО». - 2021. - Режим доступу до ресурсу: <https://ojs.ukrlogos.in.ua/index.php/logos/article/view/8368/8338>
- Капліна Т. В., Капліна А. С., Тагільцева Я. М. Monitoring of the hotel industry state in Ukraine and Poltava region //Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки». – 2022. – №. 1 (105). – С. 138-147.
- Капліна Т., Капліна А., Куц Л. Індустрія гостинності України: тенденції розвитку //Проблеми і перспективи розвитку підприємництва. – 2021. – №. 27. – С. 116-116.
- Кашинська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях: Навчально-наочний посібник / О. Є. Кашинська. – Старобільськ : Вид-во ДЗ Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка, 2018. – Ч. 1. – 188 с. – Режим доступу: <http://dspace.luguniu.edu.ua/jspui/handle/123456789/2717>
- Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.

### Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office
- Програма для готелів HMS Servio <https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx>
- Дистанційний курс «Фронт-офіс», який розміщено у програмній оболонці Moodle на платформі Центру дистанційного навчання ПУЕТ (<https://el.puet.edu.ua/>).

### Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

**Політика щодо термінів виконання, перескладання завдань поточного контролю; допуску до підсумкового контролю:** 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). Порядок допуску студентів до заліково-екзаменаційної сесії:**

[http://puet.edu.ua/sites/default/files/poryadok\\_dopusku\\_studentiv\\_do\\_zalikovo-ekzamenaciynoyi\\_sesiyi.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/poryadok_dopusku_studentiv_do_zalikovo-ekzamenaciynoyi_sesiyi.pdf) . Дострокова здача підсумкового контролю – згідно ДПСЯ М- 9-8.1-211-54-19 «Порядок надання студенту дозволу на дострову здачу заліково-екзаменаційної сесії» ( [http://puet.edu.ua/sites/default/files/poryadok\\_nadannya\\_dozvolu\\_na\\_dostrokovu\\_ekz\\_sesiyu.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/poryadok_nadannya_dozvolu_na_dostrokovu_ekz_sesiyu.pdf) )

**Політика щодо академічної доброчесності:** відповідно до «Положення про запобігання випадкам академічного плагіату» ( [http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_zapobigannya\\_vypadkiv\\_akademichnogo\\_plagiatu.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_zapobigannya_vypadkiv_akademichnogo_plagiatu.pdf) ) під час роботи над матеріалом курсу не допустимо порушення академічної доброчесності.

**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 на платформі Moodle.

**Політика визнання та зарахування результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти:** [http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_zarahuvannya\\_rezultativ\\_neformalnoyi\\_osvity\\_0.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_zarahuvannya_rezultativ_neformalnoyi_osvity_0.pdf).

**Графічне подання інформації щодо політики визнання та зарахування результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти:** <http://puet.edu.ua/uk/neformalna-osvita>

### Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-7): відвідування занять (3,5 бали); захист домашнього завдання (7 балів); обговорення матеріалу занять (7 балів); виконання навчальних завдань (7 балів); завдання самостійної роботи (3,5 бали); тестування (3,5 балів); поточна модульна робота (10 балів)	38
Модуль 2 (теми 8-10): відвідування занять (3 бали); захист домашнього завдання (3 бали); обговорення матеріалу занять (3 бали); виконання навчальних завдань (3 бали); завдання самостійної роботи (1,5 бали); тестування (1,5 бал); поточна модульна робота (7 балів)	22
Підсумковий контроль	40
Разом	100

За участь у науково-дослідній роботі та в інших заходах здобувачам нараховуються додаткові бали. За додаткові види навчальних робіт здобувач вищої освіти може отримати не більше 30 балів. Додаткові бали додаються до загальної підсумкової оцінки за вивчення навчальної дисципліни, але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів

### 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