ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

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

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Фронт-офіс »

на 2025-2026 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, **Дудник Світлана Олексіївна**
науковий ступінь і вчене звання,
посада старший викладач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Контактний телефон	+38-099-273-67-54
Електронна адреса	dudnyksvetlana8@gmail.com
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	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
Тривалість	5 кредити ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
Форми та методи навчання	**Форми:** лекція-візуалізація, практичне заняття, самостійна робота поза розкладом, консультація. **Методи:** лекції (пояснювально-ілюстративний, проблемного викладу, дискусійний); практичні (частково-пошуковий, дискусійний, імітаційний); самостійна робота (дослідницький, метод самоконтролю).
Система поточного та підсумкового контролю	**Поточний контроль:** відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; презентації та їх обговорення; тестування; поточна модульна робота **Підсумковий контроль:** екзамен (Е)
Базові знання	Знання та навички, отримані при вивченні дисциплін «Основи готельної індустрії», «Служба матеріально-технічного забезпечення готелю».
Мова викладання	Українська

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

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
РН 23. Володіти теоретичними основами і практичними навичками діяльності служби фронт-офісу, методами отримання, узагальнення і використання інформації, вміти застосовувати комп'ютерну техніку і програмне забезпечення для вирішення професійних задач. **РН 24.** Забезпечувати техніко-економічне обґрунтування проектних рішень підприємств готельного та ресторанного господарства з урахуванням нормативних вимог і сучасних дизайнерських концепцій; володіти навичками розробки завдань на проектування	**ЗК 03.** Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. **ЗК 04.** Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. **ЗК 10.** Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. **ЗК 11.** Здатність спілкуватися іноземною мовою. **ЗК 12.** Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів не доброчесності. **СК 02.** Здатність організовувати сервісно-виробничий

підприємств готельного господарства.	процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність. **СК 03.** Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни. **СК 04.** Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії. **СК 10.** Здатність працювати з технічною, економічною,технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу. С**К 14.** Здатність надавати послуги з бронювання, прийому,розміщення, реєстрації та виїзду гостей у засобах розміщення; забезпечити координацію роботи персоналу служби фронт-офісу.

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1 Етапи процесу обслуговування та види обслуговування службою фронт-офісу		
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 функції 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 https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx
Тема 4. Технологія бронювання місць із використанням автоматизованих систем управління Інтерфейс та загальні принципи роботи з програмою «HMS Servio. Функціональні можливості програмного забезпечення для готелей HMS Servio. Практичні навички в програмі HMS «Servio».	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 https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx Навчитися визначати платоспроможності споживача та реєстрація бронювання, розрахунок кількості діб перебування)
Тема 5. Процес-реєстрації споживачів службою фронт-офіс Способи бронювання готельних номерів. Правила видалення рахунків при анулюванні карток (гостей, груп гостей та заходів). Бронювання готельних номерів.	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
Назва теми	**Види робіт**	**Завдання самостійної роботи у розрізі тем**
Модуль 1 Етапи процесу обслуговування та види обслуговування службою фронт-офісу		
Анулювання бронювань. Заселення у готельні номери. Переселення гостей та груп гостей. Практичні навички в програмі HMS «Servio».		

Тема 6. Організація процесу виїзду споживачів у засобах розміщення Виселення гостей та груп гостей. Перегляд списку гостей та груп гостей на виселення. Список гостей на виселення. Список груп гостей на виселення. Виселення гостя, груп гостей та закриття їх карт. Відновлення закритих карт. Практичні навички в програмі HMS «Servio».	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	У підмодулі програми HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx здійснити продовження терміну проживання груп. У підмодулі програми HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx «Виселення» на вкладках «Гості» та «Групи» відповідно переглянути список гостей та груп гостей на виселення та зробити відповідні дії. На вкладці «Гості» підмодуля «Виселення» («Базовий/Виселення/Гості») виселити гостя та закрити його картки. 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 https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx
Тема 7. Технологія розрахунку споживачів у засобах розміщення. Продовження терміну проживання. Незбережені карти гостей та груп гостей. Оплата послуг готельного підприємства. Додавання нарахувань. Анулювання нарахувань. Копіювання анульованих нарахувань. Поділ нарахувань. Перерахунок нарахувань. Практичні навички в програмі HMS «Servio».	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 https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx У вкладці «Нарахування» https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx картки гостя, групи, компанії та заходу, опис операцій — у пунктах даного підрозділу здійснити роботу з нарахуваннями (додавання, анулювання, перерахунок та поділ).
Модуль 2 Організація роботи служби фронт офіс		
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 https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx

Інформаційні джерела

1. Jagmohan N. Hospitality Reception and Front Office (Procedures and System) / Negi Jagmohan. – New Delhi: S CHAND & CO LTD, 2018. – 276 с.
2. 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
3. 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.
4. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
5. Технологія готельної справи : Навчальний посібник. / С. М. Журавльова, В. М. Зайцева, Т. В. Каптюх. – Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. – 264 с.
6. Технологія гостинності : навчальний посібник. Укладачі: Соколовський В.А., Щоголєва І.В. Кропивницький: Вид-во ЛАНАУ, 2023. 353 с.
7. Інноваційні технології у готельному господарстві : навч. посіб. / Н. М. Влащенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. – 150 с.
8. Selem, K. M., Shoukat, M. H., Khalid, R., & Raza, M. (2023). Guest interaction with hotel booking website information: scale development and validation of antecedents and consequences. Journal of Hospitality Marketing & Management, 33(5), 626–648. https://doi.org/10.1080/19368623.2023.2279174
9. Ben Saad, S. (2024), "The digital revolution in the tourism industry: role of anthropomorphic virtual agent in digitalized hotel service", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2023-1485
10. Dudnyk S., Kaplina A., Kaplina T. Contemporary factors and basis of successful management of innovative projects in hotel management. Ефективна економіка. 2024.URL: https://www.nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/3510/3545

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office
- Програма для готелів HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx
- Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів: мультимедійні презентації, програмний засіб «Open Test 2.0». Тестування проводиться під час проведення занять (поточний контроль) та під час підсумкового контролю знань, дистанційний курс у системі дистанційного навчання ПУЕТ (https://el.puet.edu.ua/).

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання Політика оцінювання здобувачів вищої освіти: 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). **Положення про організацію освітнього процесу** https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-proorganizacziyu-osvitnogo-proczesu-1.pdf

Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf

Положення про атестацію здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wpcontent/uploads/2023/07/polozhennya_pro_atestaciyu_zvo.pdf

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості https://puet.edu.ua/wpcontent/uploads/2023/07/por-likvid-akad-zaborgovanosti.pdf

Порядок допуску студентів до заліково-екзаменаційної сесії https://puet.edu.ua/wpcontent/uploads/2023/07/por_dopusku_zal-ekz_sesiyi-1.pdf

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 з використанням платформи Moodle.

Порядок навчання студентів за індивідуальним графіком та вільне відвідування навчальних занять: https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_nadannya_studentu_vilne_vidvid.pdf

Політика щодо академічної доброчесності: під час роботи над матеріалом курсу недопустимо порушення академічної доброчесності. Сукупність етичних принципів і правил, якими мають користуватись здобувачі при опануванні дисципліни наведено у наступних науково-методичних матеріалах ПУЕТ: Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf.

Положення про академічну доброчесність https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochesnist.pdf

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами: Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти https://puet.edu.ua/wp-

content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf.

Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wpcontent/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf

Положення про порядок визнання та перезарахування кредитів ЄКТС при вступі до Полтавського університету економіки і торгівлі на другий (третій) курс з нормативним терміном навчання https://puet.edu.ua/wpcontent/uploads/2023/07/polozhennya_pro_perezarah_credytiv.pdf

Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyhshlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf ; інфографіка (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/.

Політика вирішення конфліктних ситуацій: Положення про Правила вирішення конфліктних ситуацій у Полтавському університеті економіки і торгівлі https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuaczij-u-puet.pdf

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену https://puet.edu.ua/wpcontent/uploads/2023/07/poloz_pro-apel_pidscontr.pdf уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/.

Політика підтримки учасників освітнього процесу: Психологічна служба: http://puet.edu.ua/psyhologichna-pidtrymka-v-puet/ **Положення про психологічну службу** Полтавського університету економіки і торгівлі https://puet.edu.ua/wpcontent/uploads/2023/07/polozhennya-pro-psyhologichnu-sluzhbu-puet.pdf

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyjombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/

Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/

Безпека освітнього середовища: Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyediyalnosti/

Інклюзивність навчання: Положення про організацію інклюзивного навчання здобувачів вищої освіти: https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-proorganizacziyu-inklyuzyvnogo-navchannya-zdobuvachivvyshhoyi-osvity.pdf

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

Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни

Форма роботи	Вид роботи	Бали
Навчальна	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань підвищеної складності	10
Науково-дослідна	Участь у наукових гуртках	10
	Участь у наукових студентських конференціях, університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	10

За додаткові види навчальних робіт студент 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