



УТВЪРЖДАВАМ: .....  
Гергана Япаджиева  
Директор

## **КОНСПЕКТ**

*За провеждане на изпит за определяне на годишна оценка, съгласно чл.29б от НАРЕДБА № 3 от 15.04.2003г. за системата за оценяване (Загл. - ДВ, бр. 73 от 2009 г., в сила от 15.09.2009 г.), издадена от министъра на образованието и науката*

по **Организация и функциониране на преден офис /ЗПП/ за XII клас**  
професия **Администратор в хотелиерството**, специалност **Организация на обслужване в хотелиерството**.

I. Форма на обучение: **самостоятелна**

II. **Начин на провеждане на изпита:**

1. Датата, началният час, времето и мястото за провеждане на изпита се определя със заповед на директора.
2. Изпитът по теоретични предмети се провежда в писмена форма.
3. Продължителността на писменият изпит е 3 /три/ астрономически часа.

III. **Теми:**

1. Преден офис – характеристика и предназначение, основни функции, организационна структура.
2. Обзавеждане и планировка на преден офис.
3. Режим на работа в преден офис, организация на труда. Длъжностна характеристика на персонала.
4. Технология на резервационната дейност . Световни резервационни системи.
5. Технологичен цикъл на посрещане, регистрация и настаняване на гостите в хотела.. Обслужване на VIP гости..
6. Комуникация на преден офис с гостите и другите звена от хотела.
7. Обслужване на гостите по време на престоя им хотела.
8. Изпращане на гостите.
9. Правилник за вътрешния ред в хотела.
10. Концепцията „Грижа за клиента“ и приложението ѝ в хотелиерството.
11. Системата „ALL INCLUSIVE“ в хотелиерството.

IV. Критерии за оценяване по **Организация и функциониране на преден офис**

Оценката е:

- Обективна и ясна за ученика;
- Комплексна;
- Има стимулираща функция;
- Отчита обема от знания, умения и социокултурни компетентности;

№	Критерии за оценяване	Показатели	Бр. Точки	Общ бр. точки
1.	Да познават значението и основните функции на предния офис	-да познават предназначението на преден офис -да познават организационната структура	5 5	10
2.	Да познават организацията на труда в преден офис	-режим на работа -длъжностна характеристика на персонала	10 10	20
3.	Да познават технологичния цикъл на посрещане, регистрация и настаняване на гостите	-адресна регистрация -настаняване -обслужване по време на престоя -изпращане	5 5 5 5	20
4.	Да познават правилника за вътрешния ред в хотела	-основни раздели на правилника за вътрешния ред -паспорт на хотела	5 5	10
ОБЩ БРОЙ ТОЧКИ				60

При оформяне на крайната оценка общата сума на всички получени точки се приравнява към шестобалната система както следва:

1. от 55 до 60 точки – Отличен 6,00;
2. от 45 до 54 точки – Много добър 5,00;
3. от 35 до 44 точки – Добър 4,00;
4. от 25 до 34 точки – Среден 3,00;
5. до 24 точки – Слаб 2,00.

#### IV. Оформяне на оценка по **Организация и функциониране на преден офис**

Крайната оценка от изпитът се формира като средноаритметична от оценките на членовете на училищната комисия по оценяването с точност до единица.

#### VI. Препоръчителна литература:

1. Сн. Кадиева, Технология на обслужването в хотела, Варна, Варна-принт АД, 2001

Изготвил: .....

/Д. Сярова/