



**ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ТУРИЗЪМ
„ПРОФЕСОР Д-Р АСЕН ЗЛАТАРОВ“**

гр. Варна, ул. „Найден Геров“ № 1 тел: 052/64 26 71; 052/64 26 67; e-mail: pgt_varna@abv.bg

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 – ПП**; за **12** клас професия **Администратор**, специалност **Организация на обслужването 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 **Организация и функциониране на преден офис** е практически.
 3. Продължителността на практическия изпит е до 5 /пет/ астрономически часа.
- III. Изпитни теми:
 1. Разпределение по хотели. Инструктаж по ТБ и ППО.
 2. Преден офис – организационна структура на управление.
 3. Обзавеждане и планировка на преден офис.
 4. Режим на работа в преден офис.
 5. Организация на труда в преден офис.
 6. Персонал в преден офис. Длъжностна характеристика на сътрудниците.
 7. Резервационна дейност. Начини за резервиране.
 8. Приемане и обработка на резервации.
 9. Компютърни системи за резервации, използвани в хотела.
 10. Работа с компютърни системи в хотела.
 11. Посрещане на гости – технологичен цикъл. Адресна рег. на гости.
 12. Настаняване на гости.
 13. Обслужване на VIP гости.
 14. Комуникация на преден офис с други звена в хотела – дирекция, хотелско домакинство, хранене и напитки.
 15. Комуникация на преден офис с други звена в хотела – сектори за допълнителни услуги(търговски, отдаване под наем, рент-а-кар и др.).
 16. Комуникация на преден офис с други звена в хотела – сектор „Финанси и счетоводство“, сектор „Продажби и маркетинг“.
 17. Комуникация на преден офис с други звена в хотела – Кадри, ТРЗ, Охрана на труда, ремонт и техническа поддръжка.
 18. Обслужване на гости от рецепция по време на престоя им в хотела (събуждане, общуване по телефона, предаване на писма и съобщения, химическо чистене, гладене и др.).
 19. Изпращане на индивидуални гости и групи.
 20. Разплащане.Отчет на продажбите.
 21. Правилник за вътрешния ред в хотела. Паспорт на хотела – съставяне.

22. Концепция „Грижа за клиента“. Правила и норми за професионално отношение, поведение и общуване с гостите на хотела.

23. СОТ – охранителни инсталации за сигурност.

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

Оценката е:

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

№	Критерии за оценяване	Показатели	Брой точки	Общ бр. точки
1.	Познава значението и функциите на преден офис	- Познава и може да извършват основните дейности в подотделите към преден офис	7	20
		- Умее да съставят функционална схема на отделните звена на преден офис	5	
		- Съставяне на длъжностни характеристики на сътрудници в преден офис	5	
		- Познава правилника за реда в хотела	3	
2.	Познава и изпълнява технологичния цикъл на обслужване на гости	- Приема и обработва резервации (по телефон, e-mail и т.н.)	10	35
		- Познава и изпълнява технологичния процес по посрещане, регистрация и настаняване на гостите в хотела.	5	
		- Умее да работи с хотелска документация.	5	
		- Познава и умее да работи с хотелски софтуер	5	
		- Умее да съставя „All Inclusive“ пакет	5	
3.	Познава концепцията „Грижа за клиента“	- Познава концепцията „Грижа за клиента“ и умее да я прилага в обслужването	5	5
		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.

V. Оформяне на оценка по **Организация и функциониране на преден офис – ПП**

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

VI. Препоръчителна литература:

1. Алексиева, Й., Стамов, Ст., Хотелиерство, Пловдив, изд. КОТА, 2005 г.
2. Тончев, Цв., Годориев, В., Технология на хотелиерското обслужване, Тилия, 2000 г.
3. Нешков М. и др., Въведение в туризма, 2007, Варна

Изготвил: Златин Вълчев