



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 – УП**; за **12 клас**
професия **Администратор**, специалност **Организация на обслужването в**
хотелирството

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 **Учебна практика - Организация и функциониране на преден офис** е практически.
3. Продължителността на практическия изпит е до 5 /пет/ астрономически часа.

III. 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 допълните 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 – УП**

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 - Умее да съставят функционална схема на отделните звена на преден офис - Съставяне на длъжностни характеристики на сътрудници в преден офис - Познава правилника за реда в хотела	7 5 5 3	20
2.	Познава и изпълнява технологичния цикъл на обслужване на гости	- Приема и обработва резервации (по телефон, e-mail и т.н.) - Познава и изпълнява технологичния процес по посрещане, регистрация и настаняване на гостите в хотела. - Умее да работи с хотелска документация. - Познава и умее да работи с хотелски софтуер - Умее да съставя „All Inclusive“ пакет	10 5 5 5 5	35
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., Тодориев, В., Технология на хотелиерското обслужване, Тиля, 2000 г.
3. Нешков М. и др., Въведение в туризма, 2007, Варна