

К О Н С П Е К Т

по Технология на хотелиерското обслужване - теория и практика
за специалност „Организация на обслужването в хотелиерството“ и „Обслужване в
хотелиерството“ – за IX и XI клас

1. Същност и особености на хотелиерството и хотелиерското обслужване.
2. Същност и особености на хотелиерския продукт.
3. Възникване и развитие на хотелиерството в света.
4. Възникване и развитие на хотелиерството в България.
5. Класификация на заведенията за пребиваване в България: средства за подслон, места за настаняване, заведения за хранене и развлечения
6. Категоризация на заведенията за пребиваване в България.: условия и ред за определяне на категорията на заведенията за пребиваване в България; органи за категоризиране; процедури за определяне категорията на туристическите обекти.
7. По-важни критерии за класификация на заведенията за пребиваване в света: заведения за пребиваване според услугите; заведения за пребиваване според специализацията; заведения за пребиваване според местоположението; заведения за пребиваване според периода на експлоатация; заведения за пребиваване според категорията.
8. Изисквания и нормативи за изграждане, оборудване и обзавеждане в различните заведения за пребиваване: видове помещения: хотелиерски блок; ресторантьорски блок; блок за допълнителни услуги.
9. Основни зони в хотела. Видове хотелски стаи. Разположение и функционална връзка между отделните помещения в хотела.
10. Социално-психологическа характеристика на гостите и особености на хотелиерското обслужване. Особенности в психологията на гостите от различни националности. Поведение на обслужващия персонал, взаимоотношение гост–обслужващ персонал.
11. Определение, класификация, характеристика и изисквания към персонала в хотелиерството: административно-управленски персонал; обслужващ персонал.
12. Селекция, атестация, развитие на кадрите в хотелиерството.

13. Същност на организацията и организационна структура на хотела.
Функционални сектори и звена в организационната структура на хотела:
дирекция; хотелска част /Room devision/; преден офис ; хотелско домакинство;
храна и напитки /F&B/.
14. Други сектори: за допълнителни услуги /за свободното време, за търговски услуги, рент-а-кар, вещи под наем/; сектор финанси и счетоводство; сектор продажби и маркетинг; сектор кадри, ТРЗ и охрана на труда; сектор ремонт и техническа поддръжка.
15. Характеристика и предназначение на преден офис. Основни функции на преден офис. Обзавеждане и планировка на преден офис.
16. Резервации. Видове резервации. Резервационни системи. Управление на резервациите. Поддържане картотека на резервациите. Отчет на резервациите.
17. Посрещане и настаняване на гости в хотела /Check in/ - стандарти при посрещане. Регистрация на гости. Настаняване на гости в хотела. Настаняване на VIP – гости.
18. Отчетност и обслужване на гости по време на престоя - задължения на дежурните администратори по смени. Консиарж – основни задачи при обслужване на гости в хотела. Предоставяне на допълнителни услуги. Обработване на рекламации. Изпращане /отписване на госта/ - Check out.
19. Технология на камериерското обслужване . Камериерски сервизен блок. Предназначение, планировка, обзавеждане. Хотелска стая. Предназначение, планировка, обзавеждане. Хотелски мини-бар. Длъжностна характеристика на камериерката.
20. Характеристика и управление на хотелското домакинство. Организация на работа на хотелското домакинство. Контрол по изпълнението на операциите в звената на хотелското домакинство.

Препоръчителна литература:

1. Кадиева, С. Технология на обслужването в хотела. Варна, ИУ, 2001.
2. Алексиева Й. И Стамов С. Хотелиерство – технология, организация, мениджмънт. Пловдив, Кота, 2006.
3. Дачева и др. Хотелиерство. София, Дионис, 2007.