



УТВЪРДИЛ

ДИРЕКТОР:

/М. Георгиева/



## КОНСПЕКТ

ПО ГОСТОПРИЕМСТВО (СПП) – 11 клас

(ПРИРАВНИТЕЛНИ, ПОПРАВИТЕЛНИ, ПРОМЯНА НА ОЦЕНКА,  
САМОСТОЯТЕЛНА ФОРМА НА ОБУЧЕНИЕ, ОФОРМЯНЕ НА ГОДИШНА  
ОЦЕНКА)

1. Речев етикет. Писмена и устна комуникация. Предимства и недостатъци. Неречевы средства за общуване
2. Външен вид на работещите в индустрията на гостоприемството
3. Правила за работа с гости
4. Типове конфликтни гости
5. Типове туристи според мотивите.
6. Типове туристи според цялостната характеристика на личността
7. Типове туристи според националността
8. Делово общуване – същност и основни характеристики
9. Вътрешнофирмено общуване – висшестоящи и подчинени
10. Дрескод. Същност и основни видове
11. Дрескод на работното място.
12. Външнофирмено общуване – общуване с клиенти, партньори, институции
13. Етикет за запознанства на приеми и бизнес срещи
14. Протокол и етикет при хранене
15. Делова кореспонденция – изисквания, стил и форма
16. Организационно разпоредителни и справочно-информационни документи
17. Заповед; писмо; оферта; протокол; договор
18. Документи от личен характер – автобиография, визитна картичка
19. Документи от общ характер – заявление и служебна бележка

ИЗГОТВИЛ:

/Гергана Паскова