



УТВЪРДИЛ  
ДИРЕКТОР



М. Георгиева

## КОНСПЕКТ

### ПО ТЕХНОЛОГИЯ НА ХОТЕЛИЕРСКОТО ОБСЛУЖВАНЕ СПП клас XI (ПРИРАВНИТЕЛНИ, ПОПРАВИТЕЛНИ, ПРОМЯНА НА ОЦЕНКА, САМОСТОЯТЕЛНА ФОРМА НА ОБУЧЕНИЕ, ОФОРМЯНЕ НА ГОДИШНА ОЦЕНКА

1. Характеристика и предназначение на преден офис
2. Фронт офис – основни функции и структура на управление, длъжностни характеристики на сътрудниците в преден офис.
3. Фронт офис – обзавеждане и планировка, резервация; рецепция,
4. Резервации. Видове резервации. Резервационни системи. Управление на резервациите
5. Резервации и продажби приемане и обработка на резервации;  
Потвърждаване, анулиране и дублиране на резервации.
6. Поддържане картотека на резервациите. Отчет на резервациите
7. Посрещане и настаняване на гости в хотела - стандарти при посрещане
8. Регистрация на гости. Процедури.
9. Посрещане, регистрация и настаняване на индивидуални туристи с предварителна резервация и без резервация
10. Посрещане, регистрация и настаняване на организирани туристи
11. Посрещане, регистрация и настаняване на VIP - гости и постоянни клиенти
12. Посрещане, регистрация и настаняване на хора в неравностойно положение и на семейства с деца.
13. Отчетност и обслужване на гости по време на престоя - задължения на дежурните администратори по смени.
14. Съхранение на ценности на госта на рецепцията.
15. Консиарж - основни задачи при обслужване на гости в хотела.
16. Предоставяне на допълнителни услуги.



17. Обработване на рекламации.
18. Изпращане/отписване на госта (Check out).
19. Комуникация на Преден офис с гостите и другите звена в хотела.
20. Характеристика и управление на хотелското домакинство
21. Организация на работа на хотелското домакинство
22. Координация и взаимодействие на хотелското домакинство с други служби и звена в хотела.
23. Графици на работното време на техническия и спомагателен персонал.
24. Контрол по изпълнението на операциите в звената на хотелското домакинство.
25. Допълнителни хотелиерски услуги. Характеристика и видове
26. Сервиране в хотелските стаи (рум-сервиз).
27. Хотелски „мини-бар”.
28. Търговска дейност. Битови услуги. Перално стопанство.
29. Предоставяне на бизнес услуги
30. Технология на транспортното обслужване в туризма
31. Технология на екскурзоводското обслужване
32. Туристическа анимация
33. Характеристика и развитие на системата “Ол инклузив”.
34. Световната практика в “Ол инклузив” бизнеса.
35. Практиката “Ол инклузив” в България.
36. Социално-психологическа характеристика на гостите и особености на хотелиерското обслужване.
37. Особенности в психологията на гостите от различни националности.
38. Поведение на обслужващия персонал, взаимоотношение гост-обслужващ персонал.
39. Характеристика на компютърните системи, използвани в хотелиерството.
40. Работа с компютърни системи в хотелиерството.
41. Интегрирана система за туристическа информация и резервация.
42. Нормативната уредба за осигуряване сигурността на българските и чуждестранните туристи.
43. Системите от охранителни мерки в хотелиерството. Система за пожарна



безопасност

44. Процедури за напускане на хотела от гостите при пожар и рискови ситуации.
45. Безопасност и сигурност на гостите и персонала. Процедури за предотвратяване на критични ситуации и непредвидени обстоятелства.
46. Процедурите за адресна регистрация на туристите. Ред за осъществяване на връзка с органите на реда.
47. Система за защита от престъпления в хотела.
48. Охранителните процедури при работа с вещи на клиенти, материали и оборудване.
49. Организацията на дейността и процедурите за оценяване на риска.
50. Застрахователна защита.
51. Система за опазване на околната среда еко хотели
52. Хотелът и околната среда.

ИЗГОТВИЛ:



/Ад. Иванова /