



УТВЪРДИЛ

ДИРЕКТОР

/М. Георгиева/

КОНСПЕКТ

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

1. Същност на понятието "качество на хотелиерското обслужване".
2. Измерване качеството на обслужването
3. Модели и системи за управление на качеството.
4. Общи изисквания при съставяне на стандарти в хотелиерството.
5. Основни стандарти в местата за настаняване.
6. Основни стандарти в заведенията за хранене и развлечения.
7. Определение за маркетинг и услуги. Значението и появата на маркетинга в туризма.
8. Фактори влияещи маркетинга на хотелиерските услуги.
9. Търсене и предлагане в хотелиерството.
10. Ценова политика в хотелиерството.
11. Маркетингът в хотелиерството. Определение и характеристика.
12. Видове реклама. Рекламни инструменти.
13. Ефективност от рекламата. Рекламна кампания.
14. Определение и характеристика.
15. Изграждане на връзки с обществеността.
16. Изготвяне на съобщение до медиите
17. Същност на франчайзинга.
18. Основни видове франчайзинг.
19. Франчайзингодател и франчайзингонаемател.
20. Особености на франчайзинга в хотелиерството. Сключване на договор за франчайзинг в хотелиерството.



21. Запознване с договор за франчайзинг в туризма.
22. Определение за таймшеъринг в хотелиерството. Същност и развитие.
23. Характеристика, съдържание и особености на договорите за таймшеъринг.
24. Съвременни изменения и приложение на "ТАИМШЕЪР" в българското хотелиерство.

ИЗГОТВИЛ:


/Ад. Иванова /