

Утвърдил:.....

/З.Белберова, Директор/



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 XII клас

1. Характеристика и видове допълнителни хотелиерски услуги: рум сервиз; търговска дейност; битови услуги; спортно-развлекателни и климато-балнеолечебни услуги в хотелите; туристическа анимация.
2. Системата "all inclusive" /"ол инклузив"/ в хотелиерството: характеристика и развитие на системата "Ол инклузив"; световната практика в "Ол инклузив" бизнеса; практиката "Ол инклузив" в България.
3. Компютърни системи в хотелиерството: характеристика на компютърните системи, използвани в хотелиерството; работа с компютърни системи в хотелиерството; интегрирана система за туристическа информация и резервация; системата "Хотели България" в хотелиерството.
4. Системи за безопасност в хотелиерството: система за пожарна безопасност; безопасност и сигурност на госта и неговото имущество; система за защита от престъпления в хотела; застрахователна защита.
5. Санитарно-хигиенен контрол и безопасност на труда в хотелиерството: санитарно-хигиенни изисквания, свързани с проектирането, строителството и откриването на хотела за експлоатация; организация на ремонтната дейност. Текущи ремонтни дейности. Основен ремонт.
6. Хотелът и околната среда. Система за опазване на околната среда.
7. Същност на понятието "качество на хотелиерското обслужване". Измерване качеството на обслужването. Модели и системи за управление на качеството.
8. Общи изисквания при съставяне на стандарти в хотелиерството. Съставяне на стандарти в хотел-ресторанта.
9. Маркетинг в хотелиерството: определение за маркетинг; хотелиерски продукт; разработване на туристически пакети и анкетни карти за проучване на мнението на гостите.
10. Рекламата в хотелиерството: определение и характеристика. рекламна кампания; разработване на рекламни материали.
11. Връзки с обществеността в хотелиерството: определение и характеристика; изграждане на връзки с обществеността.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

1. Алексиева, Й., Стамов, Ст., Хотелиерство, Пловдив, изд. КОТА, 2005 г.
2. Кадиева, Сн., Технология на обслужването в хотела, Варна, Варна-принт АД, 2001 г.
3. Наредба за категоризиране на средствата за подслон и местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения, кн. 19, София, Блестящ факел, 2005 г.
4. Закон за туризма, обн., ДВ, бр.56 от 07.06.2002 г.
5. Тончев, Цв., Тодориев, В., "Технология на хотелиерското обслужване", Тилия, 2000 г.
6. Дъбева, Т., Хотелиерство I част, Варна ИУ 1998 г.
7. Наредба № 2, Приложения;

Изготвил: инж. Севда Синапова