

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА
КОЛЕЖ ПО ТУРИЗЪМ - ВАРНА
КАТЕДРА „ТУРИЗЪМ“

Приета от СК (протокол №/ дата): №6/8.05.2020 г.

Приета от КС (протокол №/ дата): №7/30.04.2020 г.

УТВЪРЖДАВАМ:

Директор:

(доц.д-р Генка Рафилова)

У Ч Е Б Н А П Р О Г Р А М А

ПО ДИСЦИПЛИНАТА: „ТЕХНОЛОГИЯ НА ОБСЛУЖВАНЕТО В ХОТЕЛА“;

ЗА СПЕЦИАЛНОСТ: „Мениджмънт на хотели и ресторанти“; ОКС “професионален бакалавър”

КУРС НА ОБУЧЕНИЕ: втори; СЕМЕСТЪР: трети;

ОБЩА СТУДЕНТСКА ЗАЕТОСТ: 120 ч. в т.ч. аудиторна 30 ч.

КРЕДИТИ: 4

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА СТУДЕНТСКАТА ЗАЕТОСТ СЪГЛАСНО УЧЕБНИЯ ПЛАН

<i>ВИД УЧЕБНИ ЗАНЯТИЯ</i>	<i>ОБЩО(часове)</i>	<i>СЕДМИЧНА НАТОВАРЕНОСТ (часове)</i>
ЛЕКЦИИ	15	1
УПРАЖНЕНИЯ (семинарни занятия/ лабораторни упражнения)	15	1
ИЗВЪНАУДИТОРНА ЗАЕТОСТ	90	2

Изготвили програмата:

1.
(доц. д-р Снежина Кадиева)
2.
(ас. Н. Николов)

Ръководител катедра:
„Туризм“ (Доц. д-р Снежина Кадиева)

I. АНОТАЦИЯ

Учебната дисциплина **“Технология на обслужването в хотела”**, задължителна за специалност МХР има за цел да формира професионални знания и умения за технологичните процеси при обслужване на клиентите в двете основни звена на хотелиерската дейност - приемен блок (фронт офис) и хотелско домакинство. При обучението се отделя внимание на технологичните изисквания към изграждането, оборудването и обзавеждането на хотелските помещения и на санитарно-хигиенните изисквания към тях. Обучаващите се запознават с организацията на труда и отчетността в посочените звена в хотелския комплекс. Акцентът при разглеждане на отделните проблеми на хотелиерското обслужване е поставен върху практическия аспект и усвояване на знания и умения, които да намерят непосредствено приложение при професионалната реализация в хотелиерството на бъдещите специалисти. Представят се добри практики в обслужването във водещи хотели и хотелиерски вериги в страната и в чужбина.

Получените знания по дисциплината се доразвиват и обогатяват по време на базовата практика в хотел, а същевременно са в логическа обвързаност и с другата профилираща дисциплина като „Хотелиерство”. Обучението по технология на обслужването в хотела дава възможност за работа на различни длъжностни позиции. Придобитите познания и умения по дисциплината са база за усвояване на управленски умения и съответно за заемане на мениджърски позиции в звената “фронт офис” и “хотелско домакинство” на хотелските комплекси, както и в малки семейни хотели.

II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

No. по ред	НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ	БРОЙ ЧАСОВЕ		
		Л	СУ	ЛУ
ТЕМА 1. Същност и особености на хотелиерството и хотелиерското обслужване		2	2	
1.1	Същност и особености на хотелиерството и хотелиерските услуги			
1.2	Особености на организацията на хотелиерското обслужване			
1.3	Особености на технологията на хотелиерското обслужване, иновации в хотелиерското обслужване			
ТЕМА 2. Хотелска сграда – особености и функции, свързани с технологичния процес на обслужване		2	2	
2.1	Архитектурно – строителни части на хотелската сграда и основни нормативни и технологични изисквания при нейното проектиране и изграждане			
2.2	Хотелски стаи – видове, особености и технологични изисквания при тяхното проектиране, изграждане, оборудване и обзавеждане.			
ТЕМА 3. Приеман блок на хотела /фронт офис/ – функции, значение за обслужването, изграждане, обзавеждане, организация на труда		3	2	
3.1.	Зони в приемния блок- функционално разположение, предназначение, технологично обзавеждане и оборудване			
3.2.	Приемният блок като организационно звено в структурата на хотелския комплекс и неговите основни функции в процеса на обслужване			

3.3	Видове персонал в приемния блок и основни негови задължения.			
3.4.	Режим на работа и организация на труда в приемния блок хотела. Отчетност, използвана в рецепцията на приемния блок.			
ТЕМА 4. Правилник за вътрешния ред в хотела		1	1	
4.1	Основни положения на правилника за вътрешния ред в хотела			
4.2	Задължения на служителите и основни изисквания към гостите в хотела по опазването на реда, спокойствието и сигурността.			
ТЕМА 5. Технология на обслужване в приемния блок		2	2	
5.1	Технологични процедури по посрещане и настаняване на гостите в хотела; адресна регистрация на гостите в хотела, видове плащания и документи на оперативната и първична счетоводна отчетност			
5.2	Обслужване на гостите по време на техния престой в хотела и процедури при тяхното изпращане, приключване на сметката на госта.			
5.3	Обслужване на VIP гости в хотела и на някои специфични категории гости – в неравностойно положение, деца, хора от третата възраст.			
ТЕМА 6. Резервационна дейност в хотела		1	2	
6.1	Същност и значение на хотелската резервационна дейност.			
6.2	Директни и индиректни начини за резервиране в хотела.			
ТЕМА 7. Допълнителните услуги в хотела		1	1	
7.1	Същност, значение и класификация на допълнителните услуги в хотела			
7.2	Организация, технология и отчетност по предлагането на допълнителните услуги			
ТЕМА 8. Хотелско домакинство		3	3	
8.1	Функции на хотелското домакинство в процеса на хотелиерското обслужване, организация на труда. Организационна структура, видове персонал и задължения на персонала.			
8.2	Изисквания към санитарно-хигиенното състояние и техническата поддръжка и изправност на хотелските помещения.			
8.3	Технологични процедури при хигиенизиране на хотелските помещения.			
ОБЩО:		15	15	

III. ФОРМИ НА КОНТРОЛ:

№. по ред	ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА	Брой	ИАЗ ч.
1.	Семестриален (текущ) контрол		
1.1.	Презентация на изпълнена задача по дадена тема – екип от студенти	1	30
1.2.	Курсова работа (по предварително избрана или зададена тема)	1	30
1.3.			

1.4.			
Общо за семестриален контрол:		2	60
2.	Сесиен (краен) контрол		
2.1.	Писмен изпит – тест със затворени и отворени въпроси	1	30
Общо за сесиен контрол:		1	60
Общо за всички форми на контрол:		3	90

IV. ЛИТЕРАТУРА:

ЗАДЪЛЖИТЕЛНА (ОСНОВНА) ЛИТЕРАТУРА:

1. Кадиева, Сн. Технология на обслужването в хотела. Варна: Наука и икономика ИУ, 2015
2. Кадиева, Сн. Ролята на допълнителните услуги в хотелиерството за повишаване удовлетвореността на клиентите, Наука и икономика, Варна 2017
3. Дачева, С. и к-в. Хотелиерство – организиране, обслужване и функциониране на хотела. София: Дионис, 2007

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА (ДОПЪЛНИТЕЛНА) ЛИТЕРАТУРА:

1. Дъбева, Т., Г. Луканова и др. Иновативни технологии в българското хотелиерство, Варна: Наука и икономика; монографична библиотека „Цани Калянджиев“ 2019
2. Тодориев, В. Хотелиерски операции. София: Матком 2008
3. Andrews, S. Hotel Housekeeping: A Training Manual, Mc Grow Hill Education, Delhi, 2010
4. Bardi, J. Hotel Front Office Management, 5th Edition John Wiley & Sons, Incorporated, 2010
5. Beer, A., Metz, C. Kroedel, R., Gruener, H., Kessler, „Hotel & Gast“. Giessen: Pfanneberg, 2013.