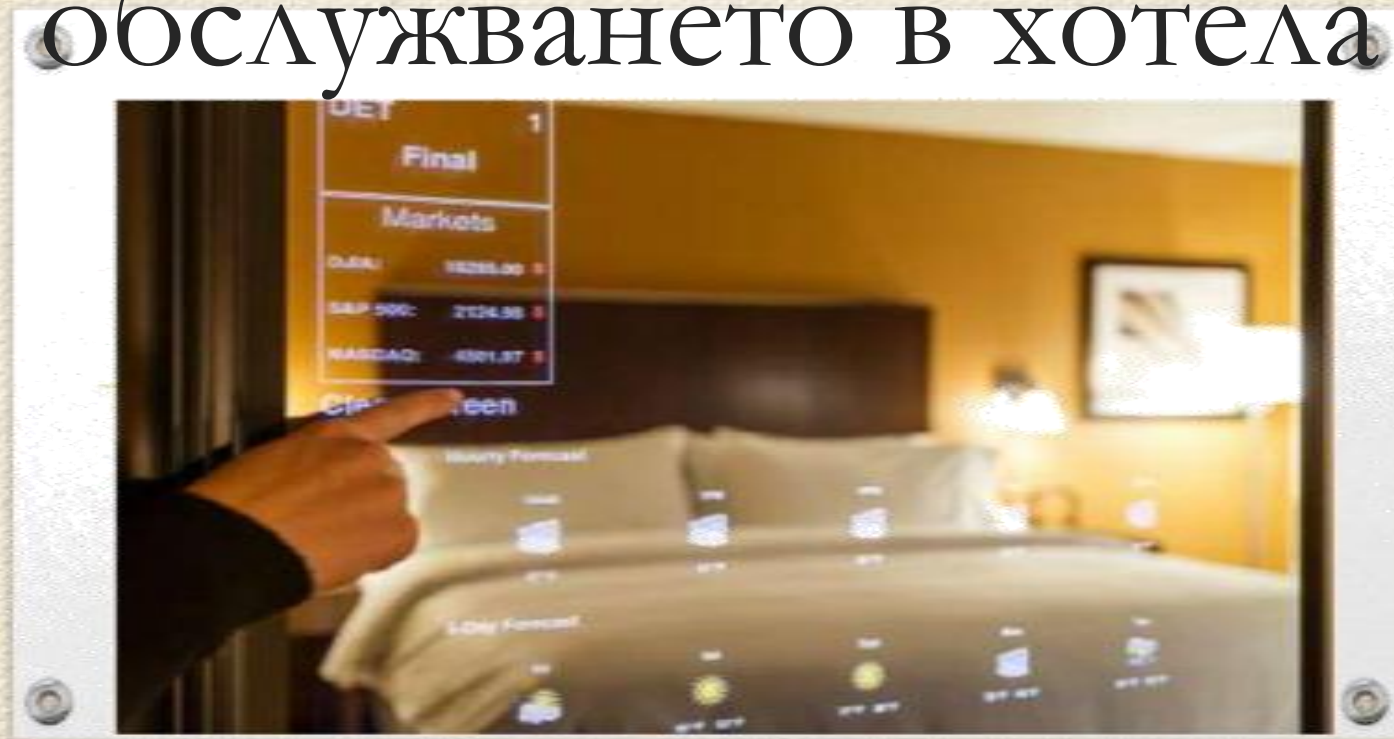


Технология на обслужването в хотела



Същност и особености на хотелиерството и хотелските услуги

- *Определение*
- Съвкупност от дейности за производство и реализация на специфичен продукт, задоволяващ биологични, социални и духовни потребности на човека, пътуващ извън постоянното си местожителство.



Същност и особености на хотелиерството и хотелските услуги

- *Същност*
- Включва резервиране на легла, посрещане, настаняване, осигуряване условия за нощувка и пребиваване, поддържане на материално – техническата база. Има икономическа дейност.



Особености на хотелиерската услуга

- Неосезаемост
- Неотделимост на мястото от източника на производство
- Услугите не могат да бъдат точно стандартизирани
- Несъхраняемост



Особености на организацията и технологията на хотелиерското обслужване

- **Определение** – Процес, който осигурява производството и реализацията на хотелиерския продукт. В рамките на този процес отделните дейности трябва да бъдат подредени в пространството и времето и да бъдат подчинени на една последователност и постоянност.



Особености на организацията и технологията на хотелиерското обслужване

- **Особеностина
организацията**

- — Процес, при който основна роля играе човекът с всичките негови физически, духовни и материални потребности. Голяма роля играе мотивацията и субективния фактор



Interreg - IPA CBC 
  **CCI 2014TC16I5CB006**

Проект „Повишаване на туристическия потенциал в общините Кюстендил и Конче - устойчиво съвместно бъдеще“ СВ006.1.21.164,
съфинансиран от ЕС чрез Интеррег - ИПП Програма за трансгранично сътрудничество България – БЮР Македония 2014-2020

Основни организационни звена в структурата на хотелския комплекс

- *Обектите се подразделят на :*
- средства за подслон – хотели, мотели, вилни и туристически селища
- места за настаняване – пансиони, почивни станции, семейни хотели, самостоятелни стаи, вили, къщи, бунгала, къмпинги



- **Хотелът** е общодостъпно заведение за пребиваване, където гостът срещу определена цена получава определено ниво на обслужване, съобразено с категорията на хотела.
- **Входове на хотела** – за гости, стопански вход, за багаж, за конферентни зали, за заведения за хранене, за медицински и спортен център, за търговски блок
- **Паркинги** – външен, подземен, регулируем



Проект „Повишаване на туристическия потенциал в общините Кюстендил и Конче - устойчиво съвместно бъдеще“ СВ006.1.21.164, съфинансиран от ЕС чрез Интеррег - ИПП Програма за трансгранично сътрудничество България – БЮР Македония 2014-2020

Проект „Повишаване на туристическия потенциал в общините Кюстендил и Конче - устойчиво съвместно бъдеще“ СВ006.1.21.164, съфинансиран от ЕС чрез Интеррег - ИПП Програма за трансгранично сътрудничество България – БЮР Македония 2014-2020

- **Асансьори** – безшумни, електронни, безопасни, за гости, за персонал, за мръсно бельо
- **Хотелски стаи (жилищен блок)** – подходящо изложение към светлина и изглед, удобство и обзавеждане
- **Стълби** – за гостите при 1,2* и за евакуация при 3,4,5*
- **Коридори** – 1.3-1.8м широки в зависимост от категорията на хотела, добре осветени
- **Сервизни помещения** - за съхранение на бельото, камериерските колички, материали и почистваща техника

- **Заведения за хранене и напитки** – близо до главния вход, нощните – с добра шумоизолация
- **Търговски блок** – магазини, добре осветени и аранжирани
- **Конферентен блок** – зали със самостоятелен вход, тоалетна, гардероб и фойе
- **Спортно оздравителен и развлекателен блок** – постоянно осъвременяване
- **Административен блок** – служебни офиси и канцеларии
- **Стопански блок** – складове с пряка връзка със стопанския асансьор



Проект „Повишаване на туристическия потенциал в общините Кюстендил и Конче - устойчиво съвместно бъдеще“ СВ006.1.21.164, съфинансиран от ЕС чрез Интеррег - ИПП Програма за трансгранично сътрудничество България – БЮР Македония 2014-2020

- ***Сервизни помещения*** – за персонала
- ***Блок инсталации*** – климатична, канализационна, водопроводна, пожарогасителна и т.н.
- ***Отдели и звена в хотелския комплекс*** – финансов и счетоводен отдел, управление на човешки ресурси, маркетинг, капитално строителство (поддържане на обекта), туристическо обслужване, хотелска част, храна и напитки, снабдяване, спортни дейности, паркове и градини, осветление и паркинг

Приемен блок на хотела



- **Фронт офис** – мястото, където се посрещат, регистрират, настаняват гостите; уреждане на сметките, информация, търговска дейност.
- **Зони в приемния блок** – официален вход (козирка пред хотела, автоматични врати), приемно фоайе, рецепция на хотела + други звена.

Видове персонал в Приемен блок

- Front office manager
- Главен портиер
- Администратор
- Резерватор
- Касиер
- Телефонист
- Портиер
- Пиколо



Технологичен цикъл

- *Посрещане и настаняване (Check-in)*
- *Обслужване на гостите по време на техния престой в хотела (Custom service)*
- *Изпращане на гостите (Check-out)*



Interreg - IPA CBC 
  **CCI 2014TC16I5CB006**

Организация на резервационната дейност в хотела

- **Резервация** – предварително ангажиране на хотелско помещение и други хотелски услуги за бъдещ период от време от клиент или негов пълномощник , при определени условия; вид споразумение между двете страни – хотела и клиента.



Interreg - IPA CBC 
  **CCI 2014TC16I5CB006**

Проект „Повишаване на туристическия потенциал в общините Кюстендил и Конче - устойчиво съвместно бъдеще“ СВ006.1.21.164, съфинансиран от ЕС чрез Интеррег - ИПП Програма за трансгранично сътрудничество България – БЮР Македония 2014-2020

Организация на резервационната дейност в хотела

- *Начини за резервиране :*
- Директни
- Индиректни
- *Анулация*
- *Неустойка*

CANCELLED



- Адресна регистрация на гостите в хотела
 - Допълнителни услуги в хотела:
 - Информация и комуникации
-
- Битови услуги
 - Спортно-оздравителни и развлекателни услуги
 - Медицински услуги
 - Организиране на екскурзии, развлекателни прояви и пътувания
 - Предоставяне на вещи под наем в хотела



Проект „Повишаване на туристическия потенциал в общините Кюстендил и Конче - устойчиво съвместно бъдеще“ СВ006.1.21.164,
съфинансиран от ЕС чрез Интеррег - ИПП Програма за трансгранично сътрудничество България – БЮР Македония 2014-2020

- Организация по регистрирането и отстраняването на технически повреди в хотела
- Технологични процедури при хигиенизиране на хотелските помещения



Interreg - IPA CBC 
  **CCI 2014TC16I5CB006**

Проект „Повишаване на туристическия потенциал в общините Кюстендил и Конче - устойчиво съвместно бъдеще“ СВ006.1.21.164,
съфинансиран от ЕС чрез Интеррег - ИПИ Програма за трансгранично сътрудничество България – БЮР Македония 2014-2020

Благодаря за вниманието!

Райна Пашова

Кюстендил 27.02.2018 г.



Проект „Повишаване на туристическия потенциал в общините Кюстендил и Конче - устойчиво съвместно бъдеще“ СВ006.1.21.164,
съфинансиран от ЕС чрез Интеррег - ИПП Програма за трансгранично сътрудничество България – БЮР Македония 2014-2020