

IV СЕМЕСТЪР

Практика в хотел (фронт-офис и хотелско домакинство)

Учебната практика през четвърти семестър представлява изключително важен компонент от подготовката ви като бъдещи специалисти в сферата на туризма и хотелиерството. В рамките на тази практика ще имате възможност да се потопите в реална работна среда, да приложите знанията, натрупани по време на лекции и семинарни упражнения по дисциплината „Технология на обслужването в хотела“, както и да ги обогатите чрез наблюдение, участие и взаимодействие с професионалисти от индустрията.

Целта на практиката е да придобиете не само умения за конкретни оперативни дейности, но и да развиете усет за организация, професионално поведение и внимание към детайла — качества, които са от съществено значение в обслужването на гости и в поддържането на висок стандарт на хотелските услуги. Вашата ангажираност, активност и готовност да се учите ще бъдат забелязани и ще окажат пряко въздействие върху начина, по който екипът на хотела ще ви приеме и подпомогне по време на стажа ви.

Практиката ще се осъществи в двете ключови функционални звена на хотела:

- Фронт офис (Приемен блок) – където се осъществява директният контакт с гостите и се управляват процесите по резервация, регистрация, настаняване, отчетност и комуникация с останалите отдели;
- Хотелско домакинство – звеното, отговорно за чистотата, уюта и поддръжката на стаите и общите части в хотела, както и за снабдяването с хигиенни материали и прането на бельо.

В хода на стажа ще се запознаете с ролята и отговорностите на длъжности като администратор, пиколо, резерватор, камериер, домакин и други ключови позиции, допринасящи за добрата репутация и ефективната работа на един хотел. Това ще ви позволи да добиете реална представа за ежедневната динамика на хотелската дейност и ще ви помогне да изградите професионална нагласа и практически умения, които ще ви бъдат полезни в бъдещата ви кариера.

Организация на работата по време на практиката

Настоящият дневник включва поредица от конкретни практически задачи, които ще изпълнявате по време на вашата практика в реална хотелска среда. Задачите са структурирани по функционални зони и са ориентирани към наблюдение, участие и анализ на реални работни процеси.

Наименование на фирмата (хотел, хотелски комплекс и др.):

Адрес на фирмата:

Ръководител на обекта:

ЗАДАЧА 1

Общо запознаване с хотелската сграда и нейните функционални зони

Въведение:

Първото впечатление от един хотел се оформя още при влизане в сградата и е пряко

свързано с неговата архитектура, интериор и функционално разпределение. Познаването на структурните и инфраструктурни характеристики на обекта, в който се провежда практиката, е основа за разбиране на цялостната организация на хотелиерската дейност. Тази задача има за цел да развие наблюдателност и аналитичност у студентите, чрез което те да направят обоснована преценка относно функционалността, удобството и съответствието на хотелската сграда с нормативните изисквания и очакванията на клиентите.

Въпроси за наблюдение и анализ:

1. Какви са основните характеристики на хотелската сграда – етажност, вид на конструкцията, брой входи, архитектурен стил?
2. Как са разположени общите части – рецепция, фойе, лоби бар, асансьори, стълбища?
3. Какви типове хотелски стаи има (единични, двойни, апартаменти и др.) и колко на брой са те?
4. Какви заведения за хранене и развлечения функционират на територията на хотела?
5. Какви помещения са отделени за спорт, релакс и спа процедури?
6. Има ли конферентни зали и бизнес зони? Опишете тяхното местоположение и капацитет.
7. Какви са техническите и комуникационни системи в хотела – Wi-Fi, системи за сигурност, сигнализация и др.?
8. Съответства ли инфраструктурата на категорията на хотела?
9. Забелязвате ли пропуски или несъответствия с нормативните изисквания? Опишете ги.

ЗАДАЧА 2

Запознаване с дейността на фронт офиса и резервационната система

Въведение:

Фронт офисът е визитната картичка на всеки хотел. Той обединява дейности, свързани с посрещане, регистриране, настаняване и обслужване на гостите. Работата в този отдел изисква висока култура на общуване, организационни умения и владение на хотелски софтуер. В тази задача студентите ще наблюдават организацията и технологията на работа в Приемния блок, с фокус върху комуникацията с гостите и използването на системата Clock PMS.

Въпроси за наблюдение и анализ:

1. Как е структурирана организацията на работа във фронт офиса? Направете схема на длъжностите и подчинението между тях.
2. Какви са задълженията на рецепциониста, портиерите, пиколата и другия персонал?
3. Как е организирано работното време на екипа?
4. Какви документи се използват за регистрация и настаняване на гостите?
5. Каква информация се подава от фронт офиса към другите отдели (домакинство, ресторант, технически отдел и др.)?
6. Как функционира резервационната дейност в Clock PMS – как се създават, редактират и анулират резервации?
7. Как се води отчетността и се приключва денонощието чрез софтуера?

ЗАДАЧА 3

Процеси по настаняване, обслужване и изпращане на гостите. Отчетност.

Въведение:

Настаняването на гостите е моментът, в който се създава първото лично впечатление от обслужването. Затова е важно всеки етап – от подготовката, през посрещането и регистрацията, до изпращането – да бъде структуриран и професионално организиран. В настоящата задача студентите ще проследят тези процеси, ще се запознаят със стандартите за обслужване и документацията, която ги съпровожда.

Въпроси за наблюдение и анализ:

1. Какви стандарти за външен вид и поведение се изисква да се спазват от служителите на фронт офиса?
2. Как се подготвя хотелът за приемане на организирани групи или индивидуални туристи?
3. Как се осъществява процесът по регистрация и настаняване на гостите?
4. Каква информация се предоставя на гостите при настаняване?
5. Прилага ли се вътрешен кредит? Как се управлява той?
6. Каква отчетна документация се използва във фронт офиса?
7. Как се изготвя хотелски регистър?
8. Как се подава справка към ЕСТИ?
9. Какви са процедурите по напускане и финализиране на сметките на гостите?
10. Използва ли се система за измерване на удовлетвореността? Каква?

ЗАДАЧА 4

Допълнителни услуги в хотела – асортимент, организация и реклама

Въведение:

Допълнителните услуги допринасят за създаването на цялостно преживяване на госта и осигуряват допълнителни приходи за хотела. Те варират от СПА и спортни съоръжения до бизнес услуги и анимация. Чрез тази задача студентите ще анализират какви услуги се предлагат, как се организират, рекламират и отчитат.

Въпроси за наблюдение и анализ:

1. Какви допълнителни услуги се предлагат в хотела? Приложете ценоразпис или оферти.
2. Съответства ли предлагането на допълнителни услуги на категорията на хотела?
3. Как и къде се рекламират тези услуги?
4. Къде може гостът да получи информация за предлаганите услуги?
5. Как е организирано предлагането на спорт, развлечения, СПА и бизнес услуги?
6. Какви специални събития се организират (конференции, празници, анимация и др.)?

ЗАДАЧА 5

Обслужване на VIP гости

Въведение:

VIP гостите имат специфични очаквания и обслужването им изисква дискретност, внимание към детайла и персонализиран подход. Хотелът трябва да бъде подготвен както логистично, така и комуникационно за тяхното посрещане. Целта на задачата е студентите

да проследят как се осъществява работата с тези гости и какви различни от стандартните процедури се прилагат според техните нужди.

Въпроси за наблюдение и анализ:

1. Как се определят VIP гостите в конкретния хотел?
2. Как се организира посрещането, престоят и изпращането им?
3. Как се информират отделните звена за пристигането им?
4. Какви допълнителни елементи се включват в подготовката на стаята им?
5. Има ли система за регистриране на предпочитания, вкусове и изисквания?

ЗАДАЧА 6

Организация и координация в отдел „Хотелско домакинство“

Въведение:

Хотелското домакинство е основен стълб в осигуряването на хигиена, уют и последователно обслужване в хотела. Добрата координация между длъжностите и с останалите отдели гарантира безпроблемно обслужване на гостите. Задачата насочва вниманието на студентите към вътрешната структура на отдела и механизмите за ефективно взаимодействие.

Въпроси за наблюдение и анализ:

1. Каква е организационната структура на персонала в домакинството?
2. Какви са задълженията на всяка длъжност – домакин, старша камериерка, контролор, камериерки?
3. Как се координира работата с рецепция, технически отдел, перално стопанство, снабдяване?

ЗАДАЧА 7

Организация на труда и материално-техническа база в отдел „Хотелско домакинство“

Въведение:

Отдел „Хотелско домакинство“ е ключово звено в осигуряването на комфорт, хигиена и поддръжка на хотелските помещения. Практическото запознаване с организацията на труда, начините на снабдяване и управлението на хигиенните ресурси ще помогне на студентите да разберат важноста на добрата логистика, навременното обслужване и контрола върху консумативите.

Въпроси за наблюдение и анализ:

1. Как се разпределят ежедневните задачи между различните длъжности?
2. Колко и какви складове има в хотела? Къде се намират?
3. Как се организира снабдяването с чисто бельо, препарати и консумативи?
4. Каква е ролята на камериерските офиси на етажите?
5. Какво съдържа една камериерска количка и как е организирана?
6. Кой води отчетност за използваните материали и как?

ЗАДАЧА 8

Хигиенизиране и зареждане на стаи и общи помещения

Въведение:

Чистотата в хотела е едно от първите и най-устойчиви впечатления на госта. Затова технологията на почистване и стандартите на хигиена трябва да се спазват стриктно. Тази задача дава възможност на студентите да проследят и разберат последователността и отговорността при почистване на хотелски стаи и общи помещения.

Въпроси за наблюдение и анализ:

1. Каква е последователността при почистване на хотелска стая?
2. Какво включва стандартното зареждане на стая за нов гост?
3. Колко време отнема почистването на различни типове стаи?
4. Как се поддържат общите части – коридори, лобита, тоалетни?
5. Как се процедира с изгубените и забравени вещи?
6. Как се сигнализират и регистрират технически повреди?
7. Има ли в хотела перално стопанство? Как работи то?
8. Как се предлагат услугите пране и химическо чистене на гостите?

ЛИТЕРАТУРА

1. Дачева, С. и кол. Хотелиерство (Организиране, обслужване и функциониране на хотела). София: Дионис, 2007.
2. Кадиева, Сн. Технология на обслужването в хотела, четвърто издание, Варна: Наука и икономика, 2021
3. Кадиева, С. Ролята на допълнителните услуги в хотелиерството за повишаване удовлетвореността на клиентите, Наука и икономика, ИУ – Варна, 2017
4. Стамов, С., Никовска, К., Организация и функциониране на кухнята, ресторанта и хотела - трета част: Организация и функциониране на хотела, Матком, 2009
5. Тодориев, В., Хотелиерски операции, Матком, 2008
6. Наредба за изискванията към категоризираните места за настаняване и заведения за хранене и развлечения, за реда на определяне на категория, както и за условията и реда за регистриране на стаи за гости и апартаменти за гости, приета с ПМС No 139 от 26.06.2020 г., Обн. ДВ. бр.59 от 3 Юли 2020 г.
7. Община Варна. Работа с хотелски регистър, <https://www.varna.bg/bg/224>
8. Накратко за стандартите в Хотелско домакинство, 2021, <https://horecaconsult.net/>