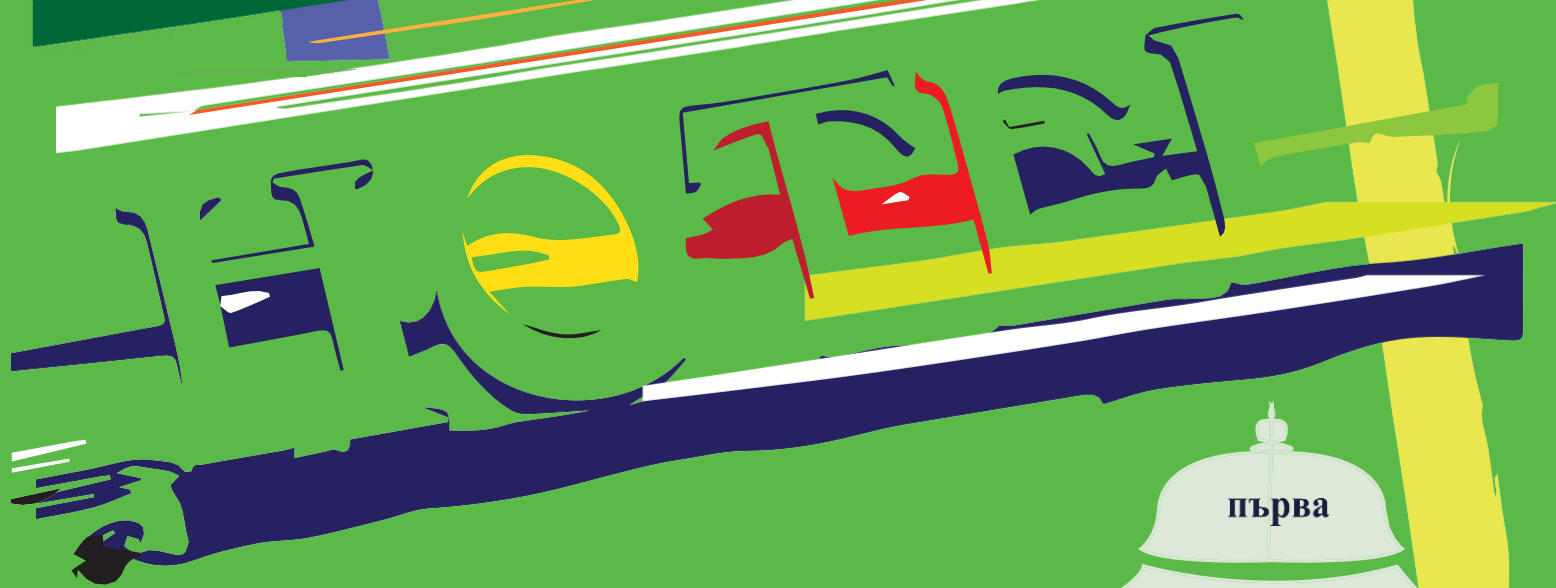


УЧЕБНО ПОМАГАЛО

**ТЕХНОЛОГИЯ
на
ХОТЕЛИЕРСКОТО
ОБСЛУЖВАНЕ**

ХОТЕЛ



първа

част

НАЦИОНАЛНА ПРОГРАМА „РАЗРАБОТВАНЕ НА УЧЕБНИ ПОМАГАЛА И НА МЕТОДИЧЕСКИ РЪКОВОДСТВА, ОЦЕНЯВАНЕ И ОДОБРЯВАНЕ НА ПРОЕКТИ НА УЧЕБНИ ПОМАГАЛА ЗА ПОДПОМАГАНЕ НА ОБУЧЕНИЕТО, ОРГАНИЗИРАНО В ЧУЖБИНА, НА ПРОЕКТИ НА УЧЕБНИЦИ И НА ПРОЕКТИ НА УЧЕБНИ КОМПЛЕКТИ“

МОДУЛ „РАЗРАБОТВАНЕ И/ИЛИ АДАПТИРАНЕ НА УЧЕБНИ ПОМАГАЛА ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ“

ТЕХНОЛОГИЯ НА ХОТЕЛИЕРСКОТО ОБСЛУЖВАНЕ

УЧЕБНО ПОМАГАЛО

ПЪРВА ЧАСТ

ЗА УЧЕНИЦИ ПО ПРОФЕСИОНАЛНА ПОДГОТОВКА

УЧЕБЕН ПРЕДМЕТ: ТЕХНОЛОГИЯ НА ХОТЕЛИЕРСКОТО ОБСЛУЖВАНЕ

ПРОФЕСИЯ: ХОТЕЛИЕР

СПЕЦИАЛНОСТ: ОРГАНИЗАЦИЯ НА ХОТЕЛИЕРСТВОТО

Учебното помагало е разработено от екип
към Професионална гимназия по туризъм, гр. Самоков

АВТОРСКИ ЕКИП:

АЛБЕНА БОЯНОВА ПОПОВА

ЕЛЕНА БОГОМИЛОВА СЕРДАРЕВА

ДЕСИСЛАВА ИВАНОВА АЛЕКСОВА

БЛАГОВЕСТКА ГЕОРГИЕВА ТОМОВА

СВЕТЛА БОРИСОВА ВАСИЛЕВА

ИВАНКА СТОЯНОВА ХРИСТОВА-ВУКОВА

ЕЛКА АНГЕЛОВА ДОЛДУРОВА

КОРЕКТОР И ДИЗАЙНЕР: ЛЮБА КЛЕНОВА-ГАВАЗОВА

ВЪНШНИ ОЦЕНИТЕЛИ:

ДОЦ. КРЕМЕНА НИКОЛАЕВА НИКОВСКА

МАРИЯНКА АНГЕЛОВА ЖИВКОВА

ЕЛЕОНОРА ИВАНОВА ЙОСИФОВА

2020 г.

ТЕХНОЛОГИЯ НА НА ХОТЕЛИЕРСКОТО ОБСЛУЖВАНЕ

УЧЕБНО ПОМАГАЛО

УВОД

Учебното помагало е предназначено за изучаване на учебният предмет „Технология на хотелиерското обслужване“, който е заложен в типовия учебен план, утвърден със Заповед № РД 09-3551/17.08.2017г. за I-ви гимназиален етап, като учебен предмет от специфичната професионална подготовка. Изучава се в класовете от 9 клас до 12 клас на професионалните гимназии в професионално направление код 811 „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“ от Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6 от Закона за професионалното образование и обучение, професия код 811010 „Хотелиер“, специалност код 8110101 „Организация на хотелиерството“.

Съдържанието на помагалото съответства на държавния образователен стандарт за придобиване на квалификация по професията „Хотелиер“ и е разработено съгласно съдържанието на учебната програма за специфична професионална подготовка по технология на хотелиерското обслужване (2017 г). Чрез учебното съдържание се цели да се усвоят знания, умения и компетентности, свързани със специфичните особености в хотелиерството и хотелиерското обслужване, видовете места за настаняване и категоризирането им, материалната база в хотелиерството и организацията на работа в хотела според утвърдените стандарти и технологии. Темите са актуални, иновативни и придружени от снимков материал, таблици, тестове и казуси, предполагащи освен теоретична и практическа насоченост.

Има възможност за широка приложимост за професии от професионално направление „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“ и професионално направление „Пътувания, туризъм и свободно време“, както и за подготовка при явяване на държавни квалификационни изпити по теория и практика на професията и специалността.



ТЕХНОЛОГИЯ НА НА ХОТЕЛИЕРСКОТО ОБСЛУЖВАНЕ

УЧЕБНО ПОМАГАЛО

Уважаеми ученици,

Уважаеми преподаватели,

Разработването на това помагало поставя учениците в центъра на учебния процес, а материалът е достъпен за възрастовото и образователното им ниво и е съобразен с учебната програма. Така структуриран и илюстриран, настоящият материал предлага актуален и съвременен преглед на темите по „Технология на хотелиерското обслужване“.

Учебното помагало е насочено към придобиване на знания и умения в часовете за специфична професионална подготовка и дава възможност на учениците да направят стъпка напред в своите професионални знания.

Помагалото има за цел да повиши компетентността на деветокласниците, да развие уменията и знанията им, като ги обвърже с практиката. Натрупването на знания и компетенции чрез професионалното обучение е предпоставка за бъдеща успешна реализация в съответствие с изискванията на новото динамично и технологично време.

Пожелаваме ви добра екипна работа, в която ученици и учители са активни партньори, а резултатът ще бъде успешно завършено обучение!

Успех!





СЪДЪРЖАНИЕ

Увод

РАЗДЕЛ 1: Въведение в хотелиерството.	7 стр.
Същност и особености на хотелиерството и хотелиерското обслужване.	7 стр.
Същност и особености на хотелиерските продукт и хотелиерския услуги.	9 стр.
РАЗДЕЛ 2: Възникване и развитие на хотелиерството.	14 стр.
Възникване и развитие на хотелиерството в света.	14 стр.
Възникване и развитие на хотелиерството в България.	21 стр.
РАЗДЕЛ 3: Видове места за настаняване.	25 стр.
Класификация и видове места за настаняване. Характеристика.	25 стр.
Категоризация на местата за настаняване.	31 стр.
Условия и ред за определяне на категорията на местата за настаняване.	34 стр.
РАЗДЕЛ 4: Материално-техническа база в хотелиерството.	38 стр.
Архитектурно-строителни части на хотела и основни изисквания при тяхното проектиране и изграждане.	38 стр.
Разположение и функционална връзка между отделните помещения в хотела.	42 стр.
Машини и съоръжения в хотела – камериерски колички, прахосмукачки, подочистачки, универсални машини за почистване, хладилни съоръжения, аудио-визуална техника.	46 стр.
Хотелска стая. Видове хотелски стаи.	54 стр.
Нормативни изисквания при проектирането, строителството и обзавеждането на хотелските стаи.	59 стр.
РАЗДЕЛ 5: Организация на хотелиерството.	62 стр.
Същност на организацията на хотелиерството и организационната структура на управление в хотел.	62 стр.
Психологически особености на гостите от различни националности.	
Видове гости и типове човешки характери.	67 стр.
Взаимоотношения гост – обслужващ персонал.	72 стр.
Стандартни процедури или работни стандарти в хотел (Standard operation procedures) SOP.	79 стр.
Таен клиент	81 стр.
Онлайн репутация	83 стр.
Хотелиерството в условия на пандемия.	85 стр.
Важни абривиатури в хотелиерството.	91 стр.



РАЗДЕЛ 6: Основни блокове, сектори и звена в организационната структура на хотела.....	93 стр.
Административно-управленски блок.....	93 стр.
Блок за настаняване.....	96 стр.
Блок за хранене.....	100 стр.
Блок за допълнителни услуги.....	104 стр.
Стопански блок.....	106 стр.
Технически блок.....	110 стр.
Инсталационен блок.....	115 стр.
Приложения.....	121 стр.
Използвана литература.....	126 стр.

ВЪВЕДЕНИЕ В ХОТЕЛИЕРСТВОТО

СЪЩНОСТ И ОСОБЕНОСТИ

НА ХОТЕЛИЕРСТВОТО

И ХОТЕЛИЕРСКОТО

ОБСЛУЖВАНЕ

Какво всъщност е туризмът днес?

Икономика, бизнес, работа. Почивка, развлечение, пътуване, спорт, лечение, рекреация*. Технологии, комуникации, иновации, мобилност, креативност. И още толкова много други неща.

В последните два века туризмът е водеща индустрия в много страни и се налага като най-бързо разрастващ се икономически сектор по отношение на приходи и разкриване на нови работни места. Динамичното му развитие допринася за развитието и на други стопански отрасли като търговия, транспорт, селско стопанство. Значението на туризма се изразява и в това, че се увеличава потребителското търсене не само на стоки, но и на услуги. Това дава тласък за развитие на комуникациите и за прилагане на иновативни технологии, което води до подобряване на условията за живот и до повишаване на интелектуалния потенциал на населението на страната.

Развитието на различните видове туризъм води до съживяването на много стари занаяти, а това е приемственост между поколенията и запазване на бита и традициите на страната.

Друго значение на туризма е съхраняването на природни и културни ценности, археологически паметници, архитектурни и етнографски забележителности, антропогенни** туристически ресурси и рекреационни ресурси. Благодарение на туризма се повишава екологичното съзнание на населението. Транспортът, строителството и предприемачеството са други сфери от икономиката, които се развиват успоредно с туристическите дейности.

Законът за туризма на Република България дефинира туризма като съвкупност от специфични стопански дейности, пътувания, участия в културни прояви, форуми и др., осъществявани в туристически обекти и насочени към създаване, предлагане, реализация и потребление на стоки и услуги, които формират туристическия продукт. Туризмът е икономическа дейност.

По смисъла на Закона за туризма „турист“ е лице, което посещава дестинация*** извън обичайното му местоживее за период, по-кратък от една година, с цел отдых, спорт, лечебни процедури, бизнес, поклонничество, участие в културно, конгресно, конферентно събитие или друга туристическа цел. Туристът може да осъществи посещението в рамките на денонощието без нощувка (еднодневен турист) или с престой обичайно над 24 часа, който включва поне една нощувка в посетената дестинация (пренощувал турист).

Хотелиерството е туристическа дейност и представлява предоставяне на туристически услуги във всички видове категоризирани по Закона за туризма места за настаняване.

Хотелиерското обслужване пък е процес, при който се предлагат основни и допълнителни хотелиерски услуги в местата за настаняване.

Най-общо може да се каже, че хотелиерството е стопанска дейност, при която в местата за настаняване срещу заплащане се предоставят на туристите различни услуги, свързани с настаняването и пребиваването им. Важно е да се отбележи, че престоя на туристите в местата за настаняване е ограничен във времето.

Хотелиерството осъществява връзката между туристическите ресурси и туристите като техни потребители. То е в основата на съществуването на вътрешния и международен туризъм. Всъщност хотелиерството е вид гостоприемство в стремежа си да създаде за гостите чрез хотелиерско обслужване уют, спокойствие, сигурност и развлечения. В основата на хотелиерското обслужване е човешкият фактор, непрекъснатото общуване между персонала и гостите и създаването на емоции и нагласи, които госта преживява при контактите си със служителите. Специфични особености на обслужването са непрекъснатият цикъл на работа, непосредствената реализация на произведените услуги и бързина, и точност при производството и предоставянето на услугите. Освен това има комплексен характер, защото обединява дейността на много сектори и звена, например като транспорт, заведения за хранене и развлечения, спортни зали и др.

Днес, в условията на пандемия, хотелиерството и хотелиерското обслужване търпят множество промени и се налага повече от всеки друг път да бъдат мобилни, иновативни и креативни. В местата за настаняване и прилежащите към тях заведения според обстановката се извършват промени, целящи безопасността на гостите и осигуряващи непрекъснатост на функциониране.

*Рекреация – възстановяване на силите

Рекреативен ефект - възстановителен, оздравителен ефект върху туриста

**Антропогенни ресурси – ресурси, възникнали в резултат на човешка дейност. Антропогенните туристически ресурси са възникнали в резултат от човешката дейност и обхващат материалното културно наследство: движими и недвижими паметници на културата от различни епохи, като и нематериално културно наследство: занаяти, фолклор, традиции, обичаи, кулинария и др. Те имат предимно познавателен и възпитателен ефект върху туриста.

***Дестинация - посока, направление, място, цел на движение (пътуване). Туристическата дестинация е мястото и неговото селищно, природно и културно-историческо разположение, заедно с техническата, туристическата, търговската и спортно-развлекателната инфраструктура, предназначена за отдих и развлечения на туристите.



СЪЩНОСТ И ОСОБЕНОСТИ НА ХОТЕЛИЕРСКИЯ ПРОДУКТ И ХОТЕЛИЕРСКИТЕ УСЛУГИ

Възникването на хотелиерските услуги е свързано с нуждата на хората, които пътуват, от подслон и храна. Когато се появяват първите места за настаняване, тези услуги започват да се заплащат.

► **Услугата представлява действие.** Действието може да бъде насочено към един човек или към група хора и след извършването му те имат полза от него. Услугите могат да бъдат от материален или от нематериален характер.

► **В туризма има два вида услуги:**

- основни туристически услуги;
- допълнителни туристически услуги;

Основни туристически услуги са: настаняване, хранене и транспорт.

Допълнителни туристически услуги са: информационни услуги, пътувания, развлечения, събития с културен или познавателен характер, конгресни и делови прояви, спортно-анимационни и балнеолечебни услуги, отдаване под наем на различни съоръжения, екипировка или превозни средства, училища за ски спортове, водни или други спортове и други услуги, които водят до развитието на туризма. Те обикновено се получават срещу допълнително заплащане. Туристическата услуга е целенасочена производствена дейност. Основната характеристика на туристическата услуга е, че може да има съвпадението на процесите на производство, продажба и потребление във времето и пространството, а може и да няма. Туристически услуги от материален характер са храната, битовите услуги, търговските услуги и др. Най-често материалните туристически услуги са под формата на стока. От нематериален характер са транспортът, информационни, здравни, спортно-анимационни и други услуги.

Хотелиерски услуги са всички услуги, които се предоставят на госта по време на пребиваването му в местата за настаняване.

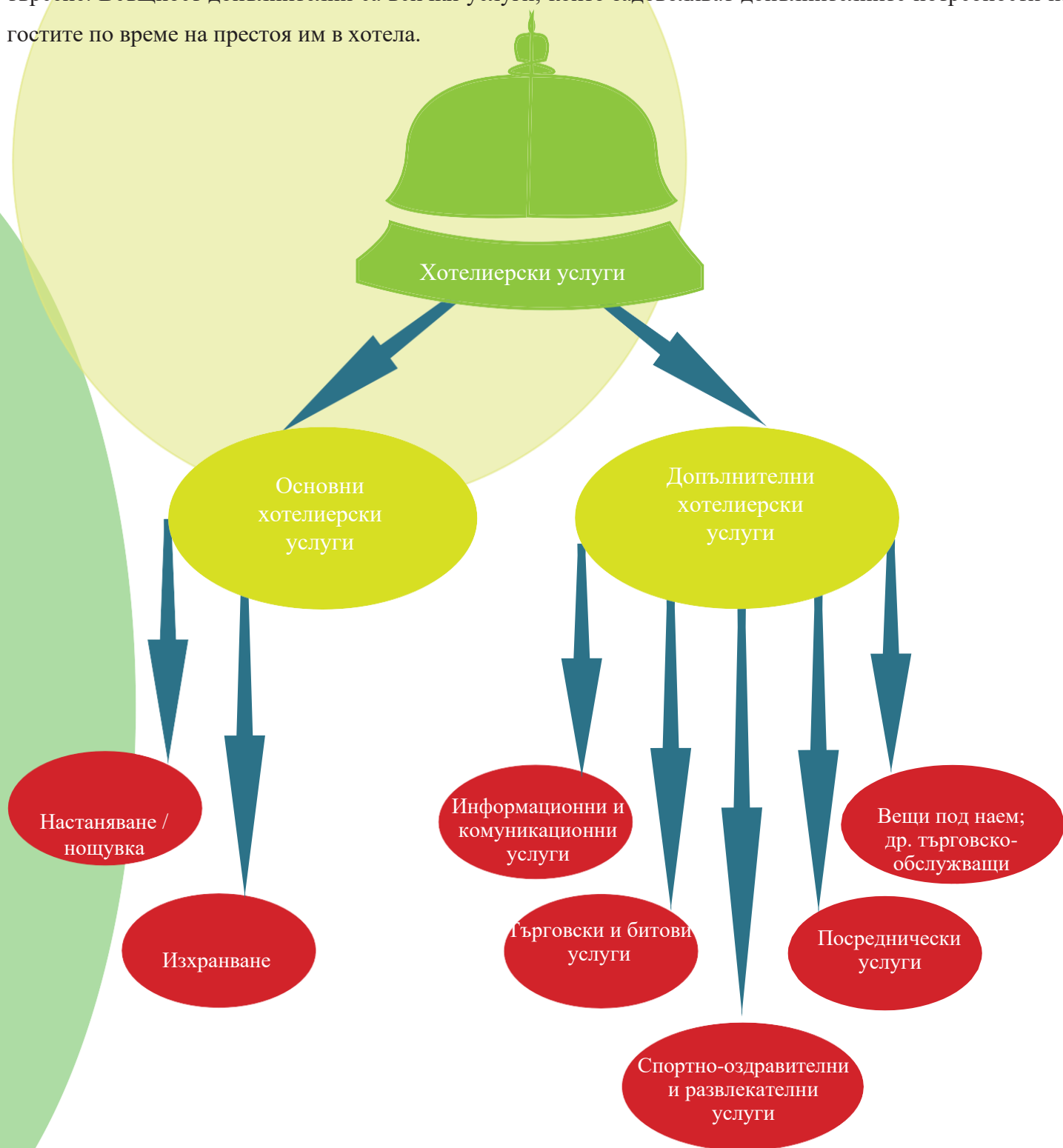
Има два вида хотелиерски услуги:

- основни хотелиерски услуги;
- допълнителни хотелиерски услуги;

Основни хотелиерски услуги са: настаняване (нощувка) и хранене, като храненето е основна допълнителна услуга, защото има случаи, в които гостът консумира само нощувка, без да консумира никакво хранене, дори и без закуска, която много често е включена към нощувката.



Допълнителните хотелиерски услуги са: информационни и комуникационни услуги, търговски и битови услуги, спортно-оздравителни и развлекателни услуги, посреднически услуги, вещи под наем, други търговско-обслужващи услуги. Всяко място за настаняване определя асортимента от допълнителни услуги, които предлага, съобразно категорията, вида на обекта, местоположението и потребителското търсене. Всъщност допълнителни са всички услуги, които задоволяват допълнителните потребности на гостите по време на престоя им в хотела.



Фиг. 1

По смисъла на Закона за туризма на Република България туристически продукт е съвкупността от специфични стопански дейности и природни и антропогенни условия, и ресурси в рамките на определена територия, предлагани и потребявани от туриста по време на неговото пътуване. Тоест това са услугите и ресурсите, които се предлагат и потребяват на територията на определена дестинация.

Хотелиерският продукт представлява основните и допълнителни услуги, които се предлагат на гостите в местата за настаняване и чрез които се задоволяват техните потребности и всички природни и антропогенни ресурси, които се намират на територията на мястото за настаняване. От хотелиерския продукт зависи нивото на хотелиерското обслужване.

Предоставяне на необходимата информация на гостите и интернет са едни от най-популярните допълнителни услуги днес. Все повече навлиза в международното хотелиерство и услугата „мобилен консиерж“*, която представлява ползването на мобилни приложения, чрез които гостите на хотела получават разнообразна туристическа информация и могат да резервират електронно различни услуги както в самия хотел, така и в туристическата дестинация, в която се намират. Тази туристическа услуга е въведена за първи път от хотелиерската верига „Интерконтинентал“. Битовите услуги са свързани с ежедневието и удобствата на гостите в хотела и те включват ползване на паркинг, рент-а-кар**, различни трансфери, мини бар, румсървиз, пране, гладене, химическо чистене, шивашки услуги, барбекю в общи открити помещения, кътове с камини в общи открити и закрити помещения и др. Търговските услуги включват щандове и магазини за продажба на различни стоки. Спортно-оздравителни и развлекателни услуги са ползване на плувни басейни, фитнес зали, сауни, солариуми, спа и уелнес услуги, тенис на корт, тенис на маса, бiliarд, електронни игри и др., екскурзии, пътувания, анимации, детски кът и др. Посредническите услуги са свързани със закупуване на билети за културни или спортни мероприятия, билети за транспорт, резервации за заведения или за други хотели. Вещите под наем, които се предоставят в местата за настаняване могат да бъдат спортни принадлежности, комуникационни средства, вещи за бита и др. Други допълнителни услуги, които широко се потребяват в местата за настаняване, са обмяна на валута, съхранение на пари и ценности, гледане на дете, събуждане по телефона. За да бъдат конкурентноспособни, хотелите постоянно проучват потребителското търсене и разширяват асортимента на допълнителните услуги, които предлагат.

В условията на пандемия основните и допълнителните услуги в местата за настаняване се предоставят на гостите според предписанията, отговарящи на обективната ситуация в страната.

* Консиерж – сътрудник, посредник.

Консиержът е световна услуга, която завладява все повече нови територии. Той дава достъп до информация и контакти и пести време. Неотменен помощник е във всеки класен хотел, винаги на разположение на туристите.

** Рент-а-кар – предоставяне на коли под наем

ТЕСТ

за проверка на знанията по технология на хотелиерското обслужване

ТЕМА: Същност и особености на хотелиерските услуги и хотелиерския продукт

Име на ученика:.....

Клас:.....

1. Основни туристически услуги са:

- а) настаняване, хранене и рент-а-кар
- б) настаняване, хранене и транспорт
- в) настаняване, рум сървиз и транспорт

Макс. брой точки:

Брой точки
на оценителя:

6

2. Основни хотелиерски услуги са:

.....
.....
.....

6

3. Допълнителни хотелиерски услуги са:

.....
.....
.....

6

4. Каква услуга е храненето в хотелиерството и защо?

.....
.....
.....

10

5. Битови услуги (допълнителни хотелиерски услуги) са:

.....
.....
.....

8

6. Мобилен консиерж е:

- а) мобилно приложение, чрез което гостите контактуват помежду си в хотела и получават информация за сметката си



б) коли под наем

8

в) мобилно приложение, чрез което гостите получават информация и правят резервации

7. Туристическият продукт е:

.....
.....
.....

8

8. Хотелиерският продукт е:

.....
.....
.....

8

Общ брой точки на оценителя:.....

Оценката се формира по формулата: оценка = общ брой точки : 10

Оценка:.....

РАЗДЕЛ 2: ВЪЗНИКВАНЕ И РАЗВИТИЕ НА ХОТЕЛИЕРСТВОТО

ВЪЗНИКВАНЕ И РАЗВИТИЕ НА ХОТЕЛИЕРСТВОТО В СВЕТА

► Хотелиерството в древността

Историята на хотелиерството е неразривно свързана с историята на цивилизациите. Хотелиерски услуги има още в древността. Възникването им е свързано с потребностите на пътуващите от подслон и храна. Отначало те са задоволявани чрез гостоприемството на хората от съответното населено място, а по-късно тази услуга се заплаща. Създават се и първите заведения за пребиваване.

В древния Египет за нуждите на култовия и служебен туризъм се строят скромни и примитивни съоръжения за поклонници и други пътуващи. В тях се предлага и храна.

В древна Гърция също има съоръжения за нощувка и хранене във връзка със служебния и култов туризъм, развит особено край храмовете в градовете. Съществуват държавни и общински страноприемници. При спортни празненства свързани с Олимпиадите се строят специални за целта временни съоръжения за нощувка, наричани леонидайони. Предназначени са предимно за знатни гости. Храненето се осъществява в приспособени за трапезарии помещения, наречени пританейони. Появяват се и частни заведения за пребиваване, в които се предлагат условия за нощуване, а при някои – и храна. Постепенно се създава широка мрежа от обществени и частни заведения за пребиваване. Голяма част от местата за настаняване са изградени около минералните извори, използвани за лечение. Развива се гостоприемството, но се увеличават и престъпленията – измами на пътуващите, ограбването им, неморални забавления, което налага създаване на строги закони срещу нарушенията.

В древен Рим има примитивни заведения за пребиваване. Заради непрекъснатите военни и служебни придвижвания, по пътищата се строят станции за нощувка, хранене и подмяна на конете. Още през I век станции има в Тракия, Таберния, Претория и Адрия. В тях се поднася храна и вино. За висшите чиновници римляните строят луксозни заведения, наричани таберни, наподобяващи по предназначение нашите стари кръчми. Край по-известните минерални бани римляните строят мансиони предлагащи примитивни условия за балнеолечение, нощувка и хранене. Възникват курортни селища с вили, бани, места за развлечения на римските аристократи (курорта Байес близо до Неапол).

След IV век, с разпространение на християнството, за нуждите на култовия туризъм около храмовете възникват специални спални за поклонници и скромни заведения за хранене, наричани ксенодохии. По-късно манастирите поемат грижата да осигуряват пребиваването и изхранването на поклонниците. В Далечния Изход за нуждите на пътуващите чужденци се строят кервансарайи. Впоследствие турците ги пренасят в европейските си владения.

През средновековието се развива пътуването с пощенски коли. Постепенно се създават пощенски и релейни* станции, обзаведени със значителни удобства за пребиваване – нощувка, хранене, подмяна на коне.

През XII век, на много места в Китай и Монголия са изградени почивни станции за пътници и куриери.

По време на кръстоносните походи възникват множество места за подслон на поклонниците и кръстоносците по пътя им към светите земи.

▶ **Начало на хотелиерската индустрия**

Ханове

През XV век възникват хановете, предназначени за пътуващи и предлагащи условия за спане, поднасяне на вино, както и възможности за пребиваване и хранене на конете. Някои от тях са със значителен капацитет. В Падуа например е имало голям хан за странници, с удобства за приютяване на 200 коня. Някои от хановете са съхранени и запазват своята известност и до днес, какъвто е например l' Auberge des Trois Rois в Базел. До началото на XX век хановете са много разпространени в Турция и земите, които е владеела.

През тази епоха в Англия са регистрирани над 600 ханове. Тяхната архитектура често включва входна арка последвана от павиран вътрешен двор. Стаите са разположени от двете страни на двора, кухнята и трапезарията отпред, а конюшната и складовете отзад. През този период във Франция са публикувани първите книги - пътеводители за пътешественици.

Страноприемници

От XV век в Европа започва историята на по-съвременните заведения за пребиваване. Отначало се преустройват по-големи частни домове в заведения за нощувка и хранене. По-късно се организира специално строителство на страноприемници. (страноприемница – рус. – заведение, където отседат странници; гостоприемница, хан, хотел). В началото на XV век във Франция според закона, собствениците на хотели трябва да водят регистър на посетителите. Английското право също изисква такива правила от хановете. По същото време в Карлсбад и Мариенбад се разработват първите курорти с минерални извори.

Частни къщи, комплекси и хотели

Постепенно макар и в малък мащаб хотелиерската индустрия в Европа започва да се развива. Заведения отличили се с добрата си храна започват да поставят табели, приканващи повече клиенти. Към средата на XVI век в Америка започват да се появяват клубове, приличащи на джентълменските клубове в Англия. В Париж, по времето на Луи XIV, Place Vendôme става първият пример за архитектурен комплекс включващ магазини, апартаменти и хотели.

Нов етап в развитието на хотелиерството настъпва в края на XVIII. След големите географски открития, индустриалната революция дава тласък на строежа на хотели в Европа, Англия и Америка. Поставя се началото на модерния туризъм. Бързо възникват нови заведения за пребиваване и хранене. Увеличават се пътуванията – отначало благородници, по-късно търговци, банкери, индустриалци.

В Ню Йорк и Копенхаген особено засилено строителство на хотели има в самите градски центрове. В началото на XIX век в Лондон отваря врати Royal Hotel. Появяват се първите курортни комплекси. През 1860г., от анексираното графство Ница, Грас и Кан, във Франция се образува окръгът Морски Алпи. Благодарение на благоприятните климатични условия, по крайбрежието започват да се строят частни домове, големи вили, а по-късно-хотели, ресторанти, увеселителни заведения. Така се създава първият международен морски курорт Френската Ривиера. Днес тя, наричана още Лазурен бряг, обхваща онази част от средиземноморското крайбрежие, разположено между Ментон (на границата с Испания) и Кан.

В Япония се създават т.н. къщи за гости Ryokan**.

В Индия управляваните от правителството бунгала Dak***, осигуряват сигурен подслон за пътуващите.

Модерни хотели

През XIX век се увеличава броят на средствата за пребиваване в градовете. Конкуренцията непрекъснато повишава качеството на хотелиерските услуги. Създават се модерни за времето си хотели, предлагащи редица допълнителни услуги. В курортите възниква пансионната форма на обслужване и към нощувката се включва закуска или целодневно хранене. Техническият прогрес започва да оказва огромно и водещо влияние върху качеството на обслужването – в хотелите започва изграждането на водопроводни инсталации с топла и студена вода, бани към стаите, електрическо осветление, централно отопление, асансьори.

Краят на XIX и началото на XX век се характеризира с интензивно и всестранно развитие на хотелиерството – създават се луксозни хотели в големите градове и в крайморските курорти. Появяват се и средства за подслон за туристи със средни възможности.

Първата световна война е причина за разрушаването на много хотели, други са използвани като болници. Инфлацията е причина някои хотели да бъдат закрити. Следвоенният период постепенно стабилизира хотелиерската дейност. Развитieto на автомобилизма също допринася за подема в хотелиерството. В САЩ се появяват първите мотели.



ЛЮБОПИТНИ ФАКТИ! ЗНАЕТЕ ЛИ, ЧЕ...?

TREMONT в Бостон е първият луксозен градски хотел. Той предлага вътрешна тоалетна, ключалки на вратите и меню „à la carte“.

През **1822 г.**, във Венеция, Джузепе Дал Ниел превръща стар дворец в луксозен хотел, давайки му името си - Le Danieli.

В **Ню Йорк** хотел Holt е първият който предлага на своите гости асансьор за багажа им.

През този период в **Кайро** е открит хотел Shepherds, вследствие на трансформацията на древен градски харем.

На **5 май 1862 г.**, в присъствието на френската императрица се провежда официалното откриване на Grand Hôtel в Париж. През 1890 г. хотелът е снабден с електрическо осветление.

През 1901г. е инсталирано централно парно, а няколко години по-късно е извършен основен ремонт.

1850 - 1870

Mena House в Кайро (1869) – оазис от лукс и разкош, разположен непосредствено до египетските пирамиди

Fifth Avenue Hotel в Ню Йорк – първият с асансьор за гости

1870 - 1880

Palmer House Hotel в Чикаго – първият с противопожарна конструкция Continental в Париж l'Hôtel Impérial във Виена (1873) – редовно посещаван от крале и кралици, Grand Hotel Europe в Санкт Петербург (1875)

1880 - 1890

Sagamore Hotel в щата Ню Йорк – първият с частично електрическо осветление Victoria Hotel в Канзас Сити – първият с бани във всички стаи

Savoy Hotel в Лондон – първият с театър, църква, магазин за книги и пералня

През 1890 г. в Лозана, Швейцария е основано първото хотелиерско училище (Ecole oteliere).

1890 - 1900

l'Hôtel Hermitage в Монте Карло (1896) – хотела предлага на заможните си гости изискана и луксозна атмосфера

Palace de Saint Moritz (1896)

Original Waldorf Astoria в Ню Йорк – 17 етажен хотел, най-високият за времето си

1900 - 1910

Хотел Ritz в Лондон

Хотел Plaza в Ню Йорк

Taj Mahal Hotel в Бомбай - възстановен през 1972 г.от Intercontinental Taj Mahal Hotel в Бомбай



▶ **Първи бум в строителството на хотели**

През 1923 г. наред великолепните градини на Маракеш, Мароко, архитектите Маркизо и Прост построяват хотел, който десетилетия след това все още е смятан за най-красивия хотел на света - La Mamounia. Уинстън Чърчил затвърждава славата му, като става редовен клиент на хотела.

Хотели се строят вече не само в градовете, но и в планините. Първите ски-курорти в Швейцария (Сейнт Мориц, Гстаад, Монтана и др.) посрещат своите гости в някои много добри заведения за пребиваване.

Световната депресия обхванала света след 1929 г. не успява да попречи на откриването на забележителния Waldorf Astoria в Ню Йорк – най-впечатляващия хотел построен по време на тези тежки времена.

Втората световна война нанася големи загуби на хотелиерството – много хотели са разрушени и ограбени.

▶ **Втори период на бум в строителството на хотели**

Благоприятен период за развитие на хотелиерството настъпва след войната и особено през 50- 60-те години.

50-те години са считани за втория период на бум в строителството на хотели. Club Méditerranée създава революционната за тогава, но добре известната в днешно време концепция за клубно селище. През тези години започват да се строят и първите казино–хотели. В сферата на хотелиерството навлизат и редица авиокомпаниии, които започват да строят собствени хотели.

През 60-те години, към страните с вече утвърдени традиции и успехи в хотелиерството – Швейцария, Франция и Австрия се нареждат нови – с амбиции за модерна хотелиерска индустрия – Гърция, Югославия и особено Испания. Не след дълго Португалия и Скандинавия също се присъединяват към тази група. Тези страни използват добрите си географски и климатични дадености за развитие на туризма, а от там – разширяване на хотелиерската дейност.

През 1964 г. в САЩ, американските авиокомпаниии въвеждат първата резервационна система.

▶ **Хотели за бизнесмени**

От 1970г. започва усилен строеж на хотели насочени главно към бизнес клиенти. Тази тенденция е породена от редица фактори. На първо място е желанието на авиокомпаниите да навлязат още по-сериозно в хотелиерската индустрия. Следващата причина е нарасналото изведнъж състояние на някои страни от Близкия изток благодарение на черното злато – петрола и насочването на бизнесмени от целия свят към този регион. Това катализира една тенденция за увеличаване на броя на бизнес пътуванията, което от своя страна води развитието на хотели насочени към бизнес клиенти, в градове като Дубай, Абу Даби, Риад и Джеда.

Хотелските вериги, чувствителни към изискванията на своите клиенти, започват да предлагат все повече и разнообразни услуги. Стаите стават по-големи а кухнята – по-изтънчена.

Постепенно редица първокласни хотели (като бивши дворци и разположени в градските центрове хотели), които до този момент се борят за оцеляване, започват системни програми за реновация.

В края на седемдесетте, Китай отваря границите си за чуждестранни туристи. Това е и периода когато се провеждат първите конгреси на международни експерти по хотелиерство.

Трети бум в хотелиерската индустрия

Трети бум в хотелиерската индустрия започва в началото на 80-те години на XX век и се характеризира с по-находчива маркетингова политика и развитие на хотели адаптирани към определен вид клиенти.

Тази тенденция води до строежа на хотели близо до летищата, хотели за конференции, хотели насочени към здравето на клиента, хотели за ски почивки, курортни селища и хотели до яхт-клубове. На пазара за настаняване се появяват първите системи за опериране на имущество - Property Management Systems (Fidelio, Hogatex, и др.).

През 1984 г. в Истанбул, в престижният султански дворец Siragan Palace започва ремонт, целящ трансформирането му в хотел. Откритият през 1991г. хотел, управляван от хотелската верига Kempinski, е не по-малко забележителен от някогашния дворец. Хотелът предлага на своите посетители невероятна атмосфера и 322 луксозни стаи.

Появяват се първите системи за хотелски мениджмънт, които предлагат на хотелите по-голяма независимост от човешките ресурси. През осемдесетте Азия се подготвя да посрещне хилядите туристи и бизнесмени решили да посетят страните на изгряващото слънце като Китай, Южна Корея, Тайланд и Япония. Международните хотелски вериги подготвят планове за разширяване в Европа, Близкия изток и Източна Азия, насочени главно към задоволяване нуждите на бизнес клиенти и провеждането на конференции.

Деветдесетте – развитието на технологиите оказва своето влияние

В началото на деветдесетте хотелиерството е в рецесия, без съмнение предизвикана от кризата в персийския залив. Войната създава несигурност както за индивидуалния турист, така и за бизнесмените. 1991 г. е считана за черна година в хотелиерския бизнес. Подобни събития принуждават хотелиерите да проявяват повече творчество при търсенето на начини за привличане на клиенти (специални програми, бонуси за постоянни клиенти, ефективна резервационна система), като така голяма част от тях успяват да се измъкнат от кризата невредими.

Опазването на околната среда и ефективното използване на природните ресурси започват да играят все по-важна роля в маркетинговите кампании на големите вериги, които по този начин успяват да спечелят лоялността на много клиенти.

Резервационните системи стават все по-ефективни и предлагат на хотелиерите една нова възможност за запазване на лоялността на клиентите – базата данни. Индивидуалните данни за посещенията на всеки един клиент дават възможност за възникване на персонализирани маркетингови програми и също така дават възможност на хотела да задоволи личните нужди на всеки клиент още с пристигането му.

Постепенно голяма част от хотелските вериги се насочват към обединяване.

През 1994 г. зоните с най-голямо разширяване на хотелската индустрия си остават Азия (най-вече Китай и Индия), Близкия изток (особено силно в Обединените Арабски Емирства и Египет) и Латинска Америка.

В Европа хотелските предприемачи постепенно навлизат в бившите комунистически държави (Русия, Хърватска, Словакия и др.) и инвестират в реновирането на западнали дворци строени през средата на века.

Специализирани хотели предлагат на клиентите програми включващи центрове за здраве и красота, индивидуално отношение и обслужване, програми за възстановяване, анти-стрес и др.

В Дубай се появяват първите 6 и 7 звездни хотели, насочени към бизнес и индивидуални туристи, които търсят и могат да си позволят истински лукс.

Технологиите заемат важно място в хотелиерството, като осигуряват по оригинална и комфортна среда на клиентите.

* къщи за гости Ryokan - традиционни дървени къщи, в които домакинът е облечен с кимоно

** бунгала Dak – правителствени здания издигнати през 19 век от британското управление

***Релейна станция – за свързване и комуникация на хората чрез радиосигнал



ВЪЗНИКВАНЕ И РАЗВИТИЕ НА ХОТЕЛИЕРСТВОТО В БЪЛГАРИЯ

▶ Историята на хотелиерството в България започва с възникването на характерните за древен Рим места за настаняване, които се появяват по българските земи, включени в Римската империя. По това време се води оживена търговия и се пресичат важни пътища по територията на страната ни. Изграждат се пътни станции и в близост до тях се появяват първите места за настаняване.

▶ Край минералните извори на днешните Хисаря, Кюстендил и Стара Загора римляните създават минерални комплекси, които освен условия за лечение предлагат и условия за почивка, нощувка, развлечения и хранене.

▶ По времето на хан Крум, след създаването на българската държава, възникват пътни станции по главния път от Плиска към Одрин и Константинопол. Край пътните станции, разположени на разстояние едnodневно пътуване, се построяват складове и помещения за нощувка.

▶ След приемането на християнството в България манастирите стават важни религиозни, културни и просветни центрове. Край тях се построяват странноприемници, които са във формата на буквата Г както римските и имат два етажа. Тази форма за строеж на сгради осигурява много добра видимост и се използва чак до XIX век. Още тогава, в края на IX век и началото на X век, в странноприемниците има тоалетни.

▶ При падането на България под османско владичество страната ни запазва важното си значение на кръстопът между Запада и Изтока. По главните пътища и в големите търговски, и административни центрове се построяват кервансарай*, които представляват големи сгради с вътрешен двор и служат за подслон на пътници и коне. За нуждите на търговците е имало и помещения за складове и магазини. Търговски кервансарай е имало в София, Варна, Ямбол и Пловдив.

Към 1700г. започват да се строят ханове и в кервансарайите отсядат само бедни пътници. Първоначално хановете предлагат малко удобства и хигиената не е на високо ниво, но това много бързо се променя. През Възраждането в хановете рязко се повишава нивото на комфорт и в някои от тях вече се обособяват самостоятелна хотелска част, заведения за хранене като гостилници или кръчми, складове, кантори и работилници. Обръща се внимание на екстериора и интериора. Ярък пример за това е ханът на хаджи Никола във Велико Търново, изграден от Кольо Фичето във великолепен архитектурен стил през втората половина на XIX век.

Първите хотели в България са построени през втората половина на XIX век. Те са с примитивно устройство и много не се различават от хановете. Такива места за настаняване се построяват в София, Пловдив, Варна и Видин. Първият по-съвременен български хотел е изграден през 1881 г. в София и

се нарича Гранд-хотел „България“. Посещаван е най-вече от търговци и интелектуалци. По-голяма част от населението по това време обаче още използва като превоз каруци и се настанява в хановете, които разполагат с обори за животните. Възникват още хотели, вече с по-добри условия в София, Пловдив, Варна, Бургас, Самоков.

▶ Първият курорт в България се появява през 1896 г. и се нарича Чамкория**. За начало на възникване на курорта се приема провеждането на първата целенасочена общинска политика за превръщане на гората Чамкория в курорт. През 1897 г. Самоковската община построява хотел, горско училище и конюшна, и дава право за строеж на вили. Първите „летни къщи“, както са се наричали вилите в миналото, са построени от самоковци. След 1930 г. Чамкория от климатичен курорт се превръща в целогодишен европейски курорт благодарение на ски спорта и туристическите летни къщи и маршрути. През 1942 г. Чамкория се преименува на Боровец, каквото е името на курорта и днес.

▶ През 1935 г. се построява пансион в горите на Пампорово и така се поставя началото на курорта.

▶ През 40-те години на XX век в България има около 370 хотела с 12 000 легла и много страноприемници и ханове. Част от тях са разрушени от бомбардировките. След 9.IX.1944 г. частната собственост се ликвидира и местата за настаняване стават държавни. Някои от тях се превръщат в административни сгради.

▶ През 1947 г. се създават общински предприятия Хоремаг, които стопанисват хотели, ресторанти и магазини. Тези предприятия не стимулират откриването на нови хотели и не повишават качеството на обслужване.

▶ През 1948г. се създава СП*** „Балкантурист“, преименувано по-късно на ДСП**** „Балкантурист“. Предприятието има за цел изграждането на нова и модерна материално-техническа база от хотели и заведения за хранене и развлечения, а също така и да подобри качеството на обслужване. Започва строителството и експлоатацията на големите туристически комплекси „Златни пясъци“ (1956г.), „Слънчев бряг“ (1958 г.) и „Албена“ (1968 г.). Появяват се и първите места за настаняване на съвременното хотелиерство – къмпинги, ваканционни селища, вили.

▶ През 1973 г. се създава Комитет за отдих и туризъм, който е с ранг на министерство. Започва да се обръща сериозно внимание на качеството на обслужване и на предлагането на допълнителни услуги.

▶ През 1977 г. се създава ТК***** „Интерхотели – Балкантурист“ за вътрешен и международен туризъм, с участие в международни хотелиерски системи и вериги.

▶ През 1983 г. се създава БАТО*****. Асоциацията има за цел да повиши и усъвършенства качеството на хотелиерското обслужване, но нейната работа не довежда до големи промени.

▶ След 1989 г. се създават условия за частна собственост в хотелиерството в страната. Това води до бързо повишаване на качеството на хотелиерското обслужване и постоянно въвеждане на нови хотелиерски услуги с цел завладяване на клиенти и пазари. Появяват се малките семейни хотели. Хотелиерските услуги все по масово се ползват от чуждестранни туристи.

▶ В началото на 1997 г. Комитетът по туризъм е закрит и дейността му се поема от Министерството на търговията и туризма. В страната има голям туристопоток от немски, английски и руски туристи.

▶ През 1998 г. се приема „Закон за туризма“ и това е една от най-важните стъпки за развитието на хотелиерството и туризма в България. Законът претърпява промени, наложени от ситуацията в страната и от развитието на световния туризъм. Последните промени са от 2020 г.

▶ През 2005 г. се създава Министерство на културата и туризма.

▶ През 2015 г. се създава Министерство на туризма, което организира, ръководи и контролира хотелиерството в страната и днес. В Република България местата за настаняване се регистрират в Национален туристически регистър за местата за настаняване.

▶ През месец март 2020 г. хотелиерството в България спря да функционира поради условия на пандемия. Местата за настаняване преустановиха дейността си. Пандемията от COVID – 19 нанесе тежък удар както върху световното хотелиерство, така и върху хотелиерството в страната ни. Местата за настаняване започват бавно да подновяват дейността си през май, стриктно спазвайки предписанията за работа в условия на пандемия.

*Кервансарай – хан или странноприемница, където са спирали и пренощували кервани в Османската империя

**Чамкория – борова гора; първото име на к.к.Боровец

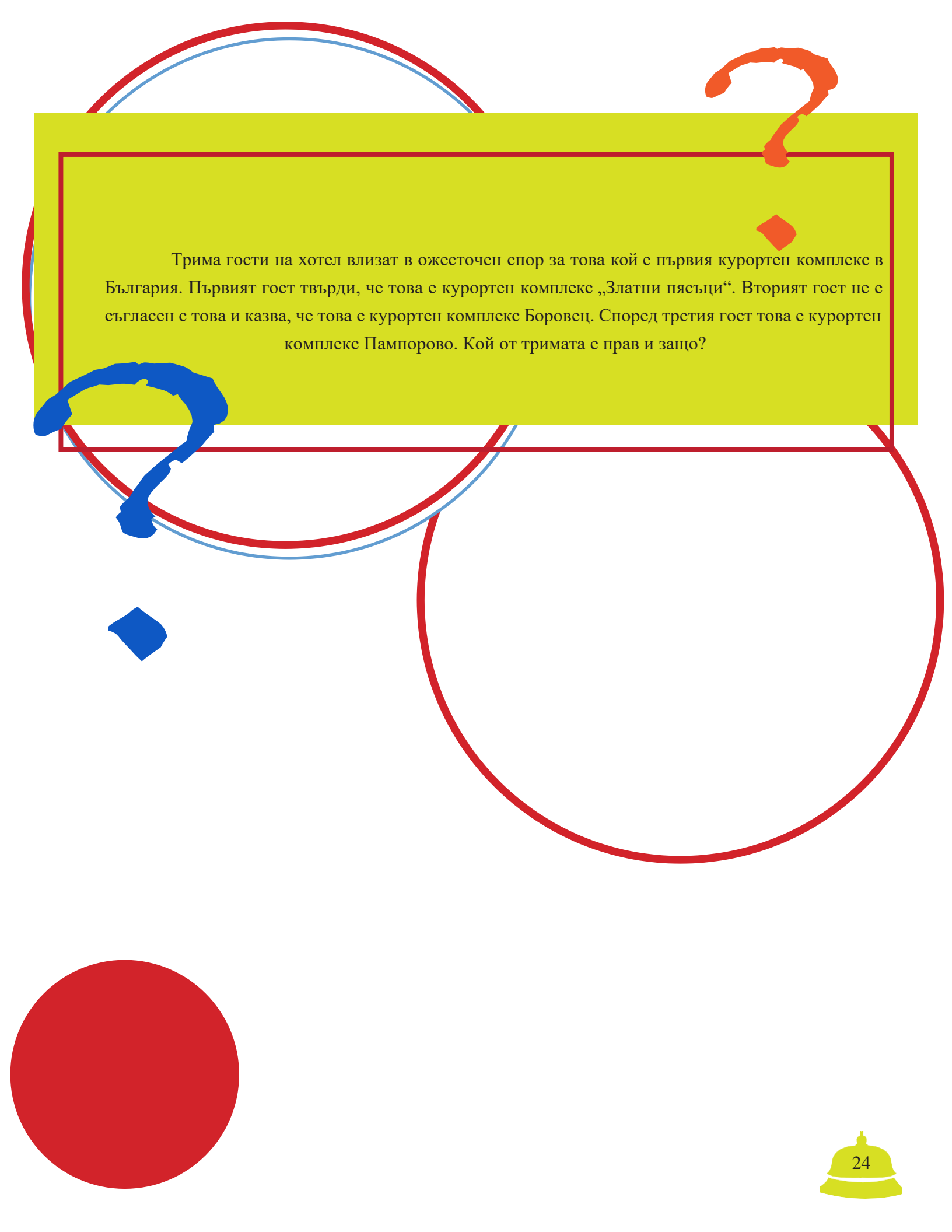
***СП – стопанско предприятие

****ДСП – държавно стопанско предприятие

*****ТК – туристически комплекси

*****БАТО – Българска асоциация за туризъм и отдих





Три госта на хотел влизат в ожесточен спор за това кой е първия курортен комплекс в България. Първият гост твърди, че това е курортен комплекс „Златни пясъци“. Вторият гост не е съгласен с това и казва, че това е курортен комплекс Боровец. Според третия гост това е курортен комплекс Пампорово. Кой от тримата е прав и защо?

РАЗДЕЛ 3: ВИДОВЕ МЕСТА ЗА НАСТАНЯВАНЕ

КЛАСИФИКАЦИЯ И ВИДОВЕ МЕСТА ЗА НАСТАНЯВАНЕ.

ХАРАКТЕРИСТИКА

Възникнали в древността, местата за настаняване от примитивни сгради за подслон постепенно се усъвършенстват и разнообразяват. Основното им предназначение обаче продължава да бъде предоставяне на условия за краткотраен престой с нощувка. Днес, в свят на глобализация и динамично ежедневие е немислимо без тях.

Според Закона за туризма местата за настаняване са туристически обекти, които се разделят в три класа – клас А, клас Б и клас В. Освен това има туристическите хижи, туристическите учебни центрове и туристическите спални, а също така ротел, ботел и флотел. След последните промени на закона от 2020 г. вече в страната ни не се говори за средства за подслон, тази дефиниция отпада и се заменя с места за настаняване.

► Места за настаняване от **клас А** са: **хотели, мотели, апартаментни туристически комплекси, вилни селища, туристически селища и вили.**

► Места за настаняване от **клас Б** са: **семейни хотели, хостели, пансиони, почивни станции, къщи за гости, бунгала и къмпинги.**

► Места за настаняване от **клас В** са: **стаи за гости и апартаменти за гости.**

Хотелът е най-популярния представител на класическото хотелиерство. Той е най-масовото и най-представителното място за настаняване в света. Може смело да се каже, че е основен елемент на хотелиерската структура. Думата „хотел“ има френски произход и първоначално означава „резиденция на аристократите“, а също и „място с важни обществени функции“. Съвременното си звучене и употреба на всички езици придобива през XIX век по време на първия етап на масовото развитие на хотелите, когато по Ривиерата, термалните центрове и големите европейски градове възникват луксозни като архитектура и обзавеждане хотели. В света съществуват различни определения за хотел. Според американския специалист Т. Натан „хотелът предоставя пребиваване в смисъл на нощувка и храна срещу заплащане въз основа на определено качество“. По смисъла на Закона за туризъм в страната ни „Хотел“ е сграда или функционално свързани сгради с минимум 15 стаи за настаняване, в която се предлагат основни и допълнителни туристически услуги, свързани с пребиваването на туристите. За хотели, изградени преди 1 юни 2003 г. и за хотели в населени места или в части от тях с историческо, археологическо, етнографско или архитектурно значение се допуска броят на стаите да е по-малък с 20 на сто. Хотелът разполага поне с едно заведение за хранене и развлечения.

► Според периода на експлоатация хотелите биват:

Целогодишни хотели, които функционират през цялата година без прекъсване;

Сезонни хотели, които не функционират целогодишно, а само през определени сезони, например

само през зимата или само през лятото;



► Според териториалното си разположение хотелите биват:

- Морски хотел;
- Планински хотел;
- Градски хотел;
- Извънградски хотел;

► Според предназначението и функциите им хотелите биват:

- Апартаментен (студиен) хотел;
- Хотел резиденс;
- Бизнес хотел;
- Балнеохотел – това е хотел със сертифициран балнео (медикул СПА) център;
- СПА хотел – това е хотел със сертифициран СПА център;
- Уелнес хотел – това е хотел със сертифициран уелнес център;
- Таласотерапевтичен хотел – това е хотел със сертифициран таласотерапевтичен център;

Право да използват в наименованието си абривиатурата СПА, съответно обозначенията „балнеолечебен (медикул СПА)“, „уелнес“ и „таласотерапия“ или да предоставят услуги, обединени под наименованията „балнеолечебни“ или „СПА/уелнес услуги“, посочени в рекламни брошури, листовки или на интернет страници, имат само лицата, извършващи дейност в сградите или помещенията, получили сертификат за „балнеолечебен (медикул СПА) център“, „СПА център“, „уелнес център“ или „таласотерапевтичен център“ по реда на Закона за туризма.

► **Нетрадиционни, но привличащи туристи са така наречените аквахотели***. Те са разположени във водна площ, която може да бъде океан, море, езеро, река или воден парк. Такива хотели са ботел и флотел.

Ботел е неголям воден хотел (не плаващ), като такъв може да се използва оборудван по съответния начин плавателен съд.¹ Думата *botel* е комбинирана дума от английските *boat* (лодка, кораб) и *hotel*, която описва концепцията за настаняване хотел-кораб. Тоест какво представлява ботела? Обикновено е плавателен съд, например кораб, неподвижно закрепен във водна площ. Корабът трябва да има необходимото оборудване и условия, за да функционира като хотел. Част от ботела може да бъде под вода, което е изключително екзотично и привлича много туристи. Гостите пристигат в ботела и го напускат по вода или въздух. Ботел също така може да бъде яхта, подводница или сграда, построена във водна площ. По света има големи ботели, например в Амстердам и Париж, а има и няколко в Северна Америка и Австралия, които са много атрактивни и предпочитани от туристите.

ЛЮБОПИТНИ ФАКТИ! ЗНАЕТЕ ЛИ, ЧЕ...?

BOTEL е комбинирана дума от английските boat (лодка, кораб) и hotel, която описва концепцията за настаняване хотел-кораб. „BOTEL“ в Амстердам е пример за иновативни екстериор и интериор. Приложена е нестандартна идея – надписът BOTEL на горната палуба на кораба се състои от 6,5-метрови букви, всяка от които представлява отделна стая. Белият ботел има червена „корона“, която освен всичко друго прави препратка към комините на едновременните параходи. Различни дизайнери правят интериора на всяка стая-буква. Richard Hutten проектира мини скейборд рампа в стаята „B“, Ronald Hoofd от Prast & Hoofd черпи вдъхновение от книгата „Историята на O“ за стаята „O“, а Moriko Kira превръща „L“ в оазис на спокойствието и минималистичния японски дизайн. В стаята „E“, Jord den Hollander оборудва най-малкия кинозалон в Холандия, а MMX architecten виждат в „T“ капитанска каюта.

Флотел е плаващ хотел, представляващ специално оборудван плавателен съд. На туристите се предоставят комфортни стаи-каюти, услуги за активна почивка, зали за преговори, конференции, конгреси, средства за свръзка, барове и ресторанти. За разлика от ботела флотела се движи във водната площ, както и спира на пристанища, където гостите му могат да пристигат и напускат. В Япония съществуват флотели, на които част от етажите са подводни, с прозрачни външни стени за наблюдение и условия за практикуване на скъпи подводни спортове. С флотелите се правят круизи.

Ротел е подвижен хотел, представляващ вагон с единични и двойни стаи. През деня туристите се запознават с различни градове и техните забележителности, а нощуват във влака. Ротелът може да бъде част от влаковата композиция, а може да заема и цялата композиция. Задължително има и вагон – ресторант. Гостите пристигат в ротела и го напускат на железопътни гари.

ЛЮБОПИТНИ ФАКТИ! ЗНАЕТЕ ЛИ, ЧЕ...?

По света има и други видове хотели:

В САЩ съществуват **флайтели**, наречени още летящи хотели. Те представляват специално оборудвани самолети, които се посещават от гости с големи финансови възможности.

Лотелът пък е вид хотел с условия за конен спорт. Гостите имат възможност както да наблюдават конни надбягвания, така и да участват в такива, непрофесионално, разбира се.

Мателът е автоматичен хотел, който се счита за прототип на бъдещето. В него регистрацията, плащането, почистването са изцяло механизирани чрез съвременни технологии. Храната се предоставя от автомати.

В Япония съществуват **хотели-капсули**, които в намалено наполовина пространство на стаите предлагат само условия за нощувка.

В Южна Африка върху огромна площ с изкуствен водопад и голф игрище се намира **суперлюксовия хотел „Изгубеният град“**. Екстериорът на хотела наподобява древни източни руини.

В Швеция **затвора „Лонхолмен“ е превърнат в луксозен ексцентричен хотел** със стаи като килии, гости в затворническо облекло и персонал в униформи на пазачи.



► **Мотел** е вид крайпътен хотел за пребиваване и обслужване на автотуристи, разположен извън населено място, до активен транспортен възел или автомагистрала. Мотелът разполага поне с едно заведение за хранене и развлечения. Много често гостите потребяват само нощувка или само хранене.

► **Апартаментен туристически комплекс е:**

жилищна сграда от апартаменти (студиа или апартаменти) студиа и стаи, които се предоставят на туристи за нощувка от компания за хотелски мениджмънт;

самостоятелна териториално обособена група от сгради с апартаменти (студиа или апартаменти) студиа и стаи с изградена обща инженерна и туристическа инфраструктура, където се предлагат основни и допълнителни туристически услуги;

самостоятелна териториално обособена група от апартаментен хотел/и и нискоетажни масивни сгради от апартаменти (студиа или апартаменти) студиа и стаи с изградена обща инженерна и туристическа инфраструктура, където се предлагат основни и допълнителни туристически услуги.

Апартаментният туристически комплекс разполага поне с едно заведение за хранене и развлечения. Апартаментите и студията разполагат с кухненски бокс.

► **Вилно селище** е самостоятелна териториално обособена група от нискоетажни масивни вили с изградена обща инженерна и туристическа инфраструктура, в която се предлагат основни и разнообразни допълнителни туристически услуги. Обособява се от най-малко 5 вили и има поне едно заведение за хранене и развлечения. Посещават се най-често от семейства или групи от хора.

► **Туристическо селище** е самостоятелна териториално обособена група от места за настаняване с изградена обща инженерна и туристическа инфраструктура, където се предлагат основни и разнообразни допълнителни туристически услуги. Обособява се от най-малко 5 места за настаняване и има поне едно заведение за хранене и развлечения. Посещава се най-често от туристи.

► **Вила** е масивна сграда с ниска етажност, притежаваща минимум: преддверие, хол, две спални, кухненски бокс, трапезария, санитарен възел, тераса и места за паркиране. Спалните помещения обикновено са разположени на втория етаж.

► **Семеен хотел** е сграда в архитектурен стил, съответстващ на облика на селището и/или обвързан с историята му, с капацитет от 5 до 20 стаи за настаняване на туристи, в която се извършва хотелиерска дейност. Обектът се стопанисва от домакини или от нает персонал, които предоставят персонално обслужване на гостите. Семейният хотел има поне едно заведение за хранене и развлечения: Посещават се от гости, които предпочитат по-спокойна обстановка.

► **Хостел** е сграда за нискобюджетно настаняване, която е функционално обособена като общежитие със самостоятелни стаи и/или общи спални помещения - мъжки, женски и/или смесени. Споделено се ползват санитарен възел, всекидневна, обзаведена кухня с трапезария. Посещава се предимно от учащи и възрастни хора.

► **Пансион** е сграда, в която настаняването обикновено е за по-продължителен период от време, обзаведена с най-необходимите мебелировка, съоръжения, съдове и прибори за ползване и самостоятелно обслужване. Посещава се предимно от учащи и възрастни хора.

► **Почивна станция** е самостоятелно място за настаняване с преобладаващи социални функции и с инфраструктура, предлагаща здравни, балнеоложки, спортни и други услуги станции.

► **Къща за гости** е жилищна сграда с ниска етажност в архитектурен стил, съответстващ на облика на селището и/или е обвързан с неговата история, която разполага с максимум 10 стаи за настаняване. Гостите ползват общи помещения, като: всекидневна, обзаведена кухня, трапезария или място за хранене и място за отдых в двора. Обектът се стопанисва от домакини, които живеят в същата жилищна сграда или в съседство и се грижат за обслужването и изхранването (минимум закуска) на гостите в условия, близки до домашните. Много посещавани в последните години.

► **Стаи за гости** са до 5 стаи - самостоятелни или в апартаменти, в една сграда, предоставяни на туристи за нощувка. Такива има най-често около водни площи и в планински райони.

► **Апартаменти за гости** са самостоятелни апартаменти в една жилищна сграда, предоставяни на туристи за нощувка. Посещавани са предимно от семейства.

► **Бунгало** е място за настаняване, изградено от строителни конструкции за сезонна или целогодишна експлоатация, със санитарен възел, без задължително изискване за кухненски бокс. Масово обаче в бунгалата има кухненски бокс за удобство на гостите.

► **Къмпинг** е охраняван терен със съответната инфраструктура и с необходимите условия за пребиваване на туристи със собствена или наета палатка или каравана, както и за паркиране на автомобили и предлагане на туристически услуги. На територията на къмпинга може да се разполагат бунгала, каравани (временно стационарно подвижно (колесно) място за настаняване без задължително изискване за кухненски бокс и санитарен възел), други места за настаняване, хранене и търговия. Къмпингът е посещаван от хора от различни възрасти поради това, че е нискобюджетно място за настаняване.

► **Туристическа хижа** е масивна сграда, предназначена за краткотраен отдых на туристи, в която се предлагат основни и допълнителни туристически услуги. Обзаведена и оборудвана с най-необходимата мебелировка, съоръжения, съдове и прибори за ползване и самостоятелно обслужване на туристи. Предлага туристическа, краеведска, екологическа и друга информация. Намира се обикновено в планински райони.

► **Туристически учебен център** е сграда за настаняване с учебни функции. Представява масивна сграда във или край населени места и в планински райони, архитектурно и функционално изградена, обзаведена и оборудвана за провеждане на специализирано обучение на кадри, обслужващи спортно-туристическите дейности, както и на професионално обучение по различни видове туризъм, алпинизъм, ориентиране, спелеология, водни ски и други спортове. Разполага с учебни и спортни зали, методически кабинети, библиотека и други. Има изградена инфраструктура със спортни площадки, терени, подходящо обозначени за обучение; маркирани и трасирани маршрути и турове, необходими за професионална подготовка на курсисти. Обзаведен е с подходящи съоръжения за обучение и с необходимата мебелировка, съдове и прибори за престой и самостоятелно обслужване на курсистите. Намира се обикновено в планински райони.

► **Туристическа спалня** е сграда за настаняване за краткотрайно пребиваване на туристите. Представява масивна сграда, архитектурно и функционално изградена във или край населени места, в архитектурно-исторически и етнографски центрове, във възлови планински центрове, в крайморски зони за отдых, в изходни пунктове към планините, природни и културни забележителности. Обзаведена е с най-необходимата мебелировка за предлагане на основни и допълнителни туристически услуги. Предоставя туристическа, краеведска, екологическа и друга информация. Намира се обикновено в планински райони.

* **Аквахотел** – хотел във водна площ;

В края на часа по Технология на хотелиерското обслужване, след като е преподавал тема „Места за настаняване“, преподавателя поставя задача на класа да се посочи на колко класа се разделят местата за настаняване в страната ни. Класът се обединява около три варианта на отговор.

Отговор 1: Местата за настаняване се разделят в три класа – клас А, клас Б и клас В;

Отговор 2: Средствата за подслон се разделят в три класа – клас А, клас Б и клас В;

Отговор 3: Местата за настаняване и средствата за подслон се разделят в три класа – клас А, клас Б и клас В.



Гост в хотел моли администратора на рецепция да му направи резервация за ботел в Амстердам за две нощувки с настаняване на 16.09.2020г. Резервацията да бъде за двойна стая и в деня на пристигането за вечерта моли да бъде запазена маса за двама във вагон-ресторанта на ботела. Администраторът учтиво обяснява, че такава резервация трудно би могла да се направи.

Защо?



КАТЕГОРИЗАЦИЯ НА МЕСТАТА ЗА НАСТАНЯВАНЕ

Категоризацията в хотелиерството се извършва на базата на предварително определени нормативи. Франция е една от първите страни, където се прави категоризация на хотелите според определени стандарти. И наистина в световното хотелиерство първо се натрупва опит за категоризиране на хотелите, а след това на останалите места за настаняване. Категоризацията се прави с цел уеднаквяване на стандартите, така че хората да знаят какво да очакват. Тя отразява съответствието на мястото за настаняване с голям набор от критерии като стандарт и оборудване на стаите, наличие на заведения за хранене и развлечения и редица други услуги. Колкото е по-висока категорията, толкова по-висок стандарт на обслужване предлага хотела. Както вече знаем, хотелиерство се извършва само в категоризирани или регистрирани по Закона за туризма туристически обекти.

► Местата за настаняване и прилежащите към тях заведения за хранене и развлечения, самостоятелните заведения за хранене и развлечения, туристическите хижи, туристическите учебни центрове и туристическите спални и прилежащите към тях заведения за хранене подлежат на категоризиране или регистриране по Закона за туризма независимо от вида на тяхната собственост и начина на управлението им.

► Не подлежат на категоризиране заведения за хранене и развлечения, разположени в учебни и лечебни заведения, както и във ведомства и предприятия, предназначени за ползване само от техни служители и за които няма осигурен свободен достъп за външни посетители; заведения за бързо обслужване, чийто капацитет е до 12 места за сядане, или обособени с до 12 места за сядане части от търговски обекти; обособени като места за хранене части от помещения или дворове на категоризирани къщи за гости, стаи за гости и хостели, където се предлага домашно приготвена храна само на гостите, вписани в регистъра на настанените туристи на съответния обект; ловните бази по Закона за лова и опазване на дивеча: ловна резиденция, ловен дом, ловна хижа и ловен заслон.

► Символът за категоризиране на местата за настаняване в страната ни е звезда, като се прилага петзвездна система във възходящ ред. Изключение правят туристическите хижи, туристическите спални и туристическите учебни центрове, при които се използва символ еделвайс.

► Местата за настаняване от клас „А“ и от клас „Б“ и заведенията за хранене и развлечения към тях се категоризират в категории „една звезда“, „две звезди“, „три звезди“, „четири звезди“ и „пет звезди“. На място за настаняване може да бъде определена само една категория, независимо от броя на сградите, които го образуват, и капацитета му. Заведенията за хранене и развлечения, прилежащи към местата за настаняване, може да получат категория, различна от тази на мястото за настаняване, като разликата между тях е не повече от една звезда. На места за настаняване от клас „В“, в които се извършва хотелиерска дейност, се извършва регистрация и се вписват в Националния туристически регистър.



Туристическите хижи, туристическите учебни центрове, туристическите спални и прилежащите към тях заведения за хранене се категоризират в следните категории: „един еделвайс“, „два еделвайса“ и „три еделвайса“. Заведенията за хранене, прилежащи към туристическите хижи, могат да получат категория, различна от тази на туристическата хижа, като разликата между тях е не повече от „един еделвайс“.

► Категоризацията е както следва:

За клас А:

Хотели – категория „една звезда“, „две звезди“, „три звезди“, „четири звезди“ или „пет звезди“;

Мотели – категория „една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“

Апартаментни туристически комплекси – категория „две звезди“, „три звезди“, „четири звезди“ или „пет звезди“;

Вилни селища – категория „три звезди“, „четири звезди“ или „пет звезди“;

Туристически селища – категория „две звезди“, „три звезди“ или „четири звезди“;

Вили – категория „три звезди“, „четири звезди“ или „пет звезди“.

За клас Б:

Семейни хотели – категория „една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“;

Хостели - категория „една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“;

Пансиони - категория „една звезда“ или „две звезди“;

Почивни станции - категория „една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“;

Къщи за гости – категория „една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“;

Бунгала - категория „една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“

Къмпинги - категория „една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“.

За туристическите хижи: категория „един еделвайс“, „два еделвайса“ и „три еделвайса“;

За туристическите учебни центрове: категория „два еделвайса“ и „три еделвайса“;

За туристическите спални: категория „един еделвайс“, „два еделвайса“ и „три еделвайса“;

Прилежащите към туристически хижи, туристически учебни центрове и туристически спални заведения за хранене се категоризират в следните категории:

туристическа столова - категория „един еделвайс“ и „два еделвайса“;

туристически бюфет - категория „един еделвайс“ и „два еделвайса“;

туристическа столова със сервитьорско обслужване - категория „два еделвайса“ и „три еделвайса“.

Най-ранната система за категоризация на хотели е швейцарската система, създадена през 70-те години на 20 век. Класификацията на Германската асоциация на хотелите и ресторантьорите е създадена през 1996г. и на нейна основа през 2010 г. е създадена общоевропейска система за категоризиране на хотели с категории от една до пет звезди, наречена Хотелстарс. Общеевропейската система за хотелска категоризация оценява хотелите по 21 критерия и обхваща 270 елемента в хотелите, които биват оценявани. Според общеевропейската система за категоризация на хотелите, освен стандартните категории от една до пет звезди, към броят звезди може да се добавя и думата Superior, т.е. един хотел може да има например категория 3 звезди, но може да бъде и „3 звезди Superior“, което е нещо като „3 звезди и половина“.

Собствена система за категоризиране на хотелите има туристическия справочник Форбес.

Не всички категоризации използват звезди. Някои системи използват диаманти (ромбове) за категоризиране на хотелите. Съществуват и системи, при които хотелите се делят на първокласни – за луксозните хотели, туристически клас, който получават средната ръка хотели и бюджетен клас за най-евтините хотели.

По света има и хотели с категория 7 звезди.

BURJ-AL-ARAB, DUBAI



Фиг. 1¹

Посочете каква категория може да има лоби бар, който се намира в хотел с категория три звезди



УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ОПРЕДЕЛЯНЕ НА КАТЕГОРИЯТА НА МЕСТАТА ЗА НАСТАНЯВАНЕ

За да бъде определена категорията на дадено място за настаняване се спазват определени условия и ред. Изискванията към категоризираните места за настаняване и заведенията за хранене и развлечения, редът за определяне на категория, както и условията и редът за регистриране на стаи за гости и апартаменти за гости се определят с наредба, приета от Министерския съвет с Постановление № 139 от 26 юни 2020 г. се приема Наредба за изискванията към категоризираните места за настаняване и заведения за хранене и развлечения, за реда за определяне на категория, както и за условията и реда за регистриране на стаи за гости и апартаменти за гости и се отмени Наредбата от 2015 г. В тази наредба се определят минималните задължителни изисквания. Изискванията са относно изграждането, обзавеждането и оборудването на местата за настаняване, обслужването и предлаганите услуги, както и образование или професионална квалификация, стаж в туризма и езикова квалификация на управителя на туристическия обект.

► Не подлежат на категоризиране по тази наредба:

заведения за хранене и развлечения, разположени в учебни и лечебни заведения, както и във ведомства и предприятия, предназначени за ползване само от техни служители и за които няма осигурен свободен достъп за външни посетители;

заведения за бързо обслужване, чийто капацитет е до 12 места за сядане, или обособени с до 12 места за сядане части от търговски обекти;

обособени като места за хранене части от помещения или дворове на категоризирани къщи за гости, стаи за гости и хостели, където се предлага домашно приготвена храна само за гостите, вписани в регистъра на настанените туристи на съответния обект;

ловните бази по Закона за лова и опазване на дивеча: ловна резиденция, ловен дом, ловна хижа и ловен заслон;

► Наредбата определя, че **хотел резиденс**, който е хотел с висок комфорт и обзавеждане, се категоризира само категория пет звезди независимо от капацитета на хотела. Също така може да бъде изграден при пълна свобода на проектиране и архитектурно-творчески решения на външната конструкция и фасадата на хотела (резиденции, старинни сгради, сгради – паметници на културата).

► За **бизнес хотел**, в който са осигурени необходимите условия за провеждане на работни срещи, конференции, конгреси, семинари и др категорията може да бъде четири звезди или пет звезди.

► Местата за настаняване с издадено удостоверение за определена категория или с издадено временно удостоверение за открита процедура по категоризиране трябва да отговарят на следните изисквания:

Да спазват минималните задължителни изисквания;


Да предоставят информация на потребителите относно цените на предоставяните основни и допълнителни услуги;

Да оповестят информацията на български език, на английски език и при необходимост – и на друг чужд език;

Да оповестят информацията за фирмата, седалището и адреса на управление на търговеца, работното време на туристическия обект и имената на управителя на обекта с телефон за контакт;

Да поставят на видно място категорийната символика на туристическия обект;

Категорията на местата за настаняване се определя от министъра на туризма по предложение на Експертната комисия по категоризация на туристически обекти (ЕККТО) или от кмета на общината по местонахождението на обекта по предложение на съответната общинска експертна комисия по категоризация на туристически обекти (ОЕККТО).

 **Министърът на туризма** по предложение на ЕККТО, прието с мнозинство от две трети от състава ѝ, присъстващ на заседанието, определя категорията на:

Хотели – категория „три звезди“, „четири звезди“ или „пет звезди“;

Апартаментни туристически комплекси – категория „две звезди“, „три звезди“, „четири звезди“ или „пет звезди“;

Вилни селища – „три звезди“, „четири звезди“ или „пет звезди“;

Туристически селища – „две звезди“, „три звезди“ или „четири звезди“;

Вили – „три звезди“, „четири звезди“ или „пет звезди“;

 **Кметът на общината по предложение на ОЕККТО**, прието с мнозинство от две трети от състава ѝ, присъстващ на заседанието, определя категорията на:

Хотели – категория „една звезда“ или „две звезди“;

Мотели – „една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“;

Семейни хотели – „една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“;

Хостели – „една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“;

Пансиони – „една звезда“ или „две звезди“;

Почивни станции – „една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“;

Къщи за гости – „една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“;

Бунгала – „една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“;

Къмпинги – „една звезда“, „две звезди“ или „три звезди“;

Категорията на туристическите обекти се определя на базата на съответствието им с минималните задължителни изисквания, които са описани в приложения в Наредбата. При местата за настаняване от клас А се води регистър на настанените туристи. Данните се вписват в Единна система за туристическа информация.

 **Редът за определяне на категория на местата за настаняване е следния:**

Лицето, което ще извършва хотелиерство в места за настаняване, или упълномощено от него лице подава до съответния категоризиращ орган заявление-декларация;

Когато заведения за хранене и развлечения са прилежащи към място за настаняване, категоризацията може да се извърши едновременно за туристическите обекти, като за всеки туристически обект се подава заявление-декларация. Заявленията се подписват от лицето, извършващо дейност в съответния обект, или от упълномощен представител;

При установени нередности или необходимост от допълнителни данни се уведомява писмено заявителя и се определя 10-дневен срок, в който да бъде извършена корекцията;

Подадените заявления-декларации заедно с приложенията към тях се разглеждат по съответния ред;

В сроковете на временното удостоверение за открита процедура за категоризиране определената експертна работна група в състав най-малко от трима души – председател и членове, извършва проверка на място в обекта;

След извършената проверка се изготвя констативен протокол в два екземпляра и ако има несъответствия, се дава срок от 30 дни за отстраняването им;

Комисията за категоризация определя категорията на мястото за настаняване;

Удостоверението за определената категория на обекта е със срок 5 години;

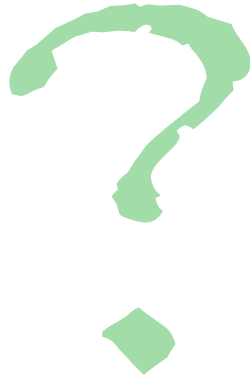
В удостоверението се вписват пореден регистрационен номер, вид и наименование на обекта, категория на обекта; капацитет, адрес, името на фирмата и постоянният адрес на собственика, единният идентификационен код, данъчният или регистрационният код или друга идентификация, използвана в съответната държава – членка на Европейския съюз; името и адреса на фирмата, единният идентификационен код, данъчният или регистрационният код или друга идентификация, използвана в съответната държава – членка на Европейския съюз; номер и дата на заповедта на категоризиращия орган за определяне на категорията; срок за валидност на удостоверението и подпис на категоризиращия орган.

В 14-дневен срок от датата на заповедта за определяне на категория на обекта в зависимост от вида и категорията му се издава категорийна символика, която включва удостоверение и табела.

При промяна на вписаните обстоятелства в Националния туристически регистър лицето, което извършва дейност в туристическия обект, подава заявление по образец в 14-дневен срок от настъпването на промяната. Заявлението се подава до министъра на туризма, съответно до кмета на общината, и се отразява настъпилата промяна. Промяната се вписва в Националния туристически регистър.

За стаи за гости и апартаменти за гости се издава безсрочно удостоверение за регистрация.

За регистрацията, вписването на обстоятелства и промени в Националния туристически регистър се събират такси съгласно тарифата по Закона за туризма. Дължимата такса зависи от капацитета на обекта, който се категоризира. Неговият вид и категория (една, две, три и т.н. звезди) не оказват влияние върху размера на таксата. За места за настаняване с капацитет до 30 стаи таксата е 500 лв., а за капацитет над 500 стаи таксата е 5000 лв. Заплаща се при подаване на заявлението-декларация.



РАЗДЕЛ 4: МАТЕРИАЛНО-ТЕХНИЧЕСКА БАЗА В ХОТЕЛИЕРСТВОТО

АРХИТЕКТУРНО-СТРОИТЕЛНИ ЧАСТИ НА ХОТЕЛА И ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ТЯХНОТО ПРОЕКТИРАНЕ И ИЗГРАЖДАНЕ

Хотелът е общодостъпно заведение за пребиваване, в което гостът получава срещу предварително определена цена и ниво на обслужване, съобразно категорията – подслон, храна и други допълнителни услуги, свързани с мотивите на временното му пребиваване.

► При проектирането на хотелите, **покривът** е една от най-важните части, която трябва да е сигурна, надеждна, да издържа на климатичните промени и да има възможност за ремонтни дейности.

► **Фасадата** на сградата трябва да е завършена, с ненарушена цялост, безопасна и привлекателна. Паркинги - външен, подземен, на етажна плоча. Според пропускателния режим – регулируем и нерегулируем. Паркингите на открито трябва да бъдат добре поддържани, а през зимния сезон да са добре почистени от сняг и обработени с препарати, подземните да са добре осветени и вентилирани. Зоните за паркиране са интегрирана част от всеки хотел или обществена сграда с обозначено минимум едно място за паркиране за хора с намалена подвижност с ширина 3.6 м. Те са решаващ фактор за цялостната функционалност на сградата, което влияе на оперативната дейност на персонала и комфорта на гостите.

► **Рампи** – съоръжения за преминаване между две различни по височина сгради или подходи към сгради. В хотела рампата може да служи за преминаване на инвалидни колички, за изкачване на автомобили, майки с детски колички, в частта предвидена за снабдяване със стоки, материали и консумативи. Рампите може да бъдат изработени допълнително и монтирани, но може да бъдат изградени, заедно с основната конструкция на сградата. Те трябва да са с подходящ наклон, ако са за придвижване на хора и колички да имат здрави парапети, да са с подходяща нехлъзгаща се настилка и да са лесно почистващи се.

► **Открити площи и озеленяване**
Проектирането и дизайнът на озеленяване и пешеходни зони е неделима част от съвременната архитектура, особено важна за естетическия облик и комфорта на обитателите.

Като пресечна точка между архитектура и природа - ландшафтната архитектура отговаря на предизвикателствата на едновременно осигуряване на устойчива защита на околната среда и защита и дизайн на повърхността, комфорта и безопасността.

► **Входове в хотела**
Хотелската сграда обикновено има няколко входа, с изключение на най – малките хотели. Входовете са минимум два: вход за гостите на хотела и стопански вход. Входът за гостите в хотела трябва да осигурява достъп на хора в неравностойно положение, без праг или стълби и ширина минимум 80 см.

При по-висока категория хотели, входовете са няколко, а именно:

Вход за пътници (при хотелите от категория четири и пет звезди с автоматично отварящи се врати и козирка за превозни средства); Козирката пред централния вход служи за: защита от атмосферни влияния, допълва естетичния вид на сградата, трябва да е надеждна и здрава.

Вход за багаж, свързан със специално обособено помещение за багаж;

Вход за персонала (с перфокарти);

Стопански вход с рампа и контролен пост;

Вход за конферентен блок;

Вход за заведенията за хранене и развлечения (за външни лица);

Вход за медицински или спортно-развлекателен център (за външни лица);

Вход за търговски блок.

Хотелската сграда се проектира така, че да улесни процеса на обслужване, както на гостите на хотела, така и на външни посетители, но всички те трябва успешно да бъдат контролирани от създадената система за сигурност в хотелския комплекс.

► **Асансьори** – обикновено за сгради над четири етажа за хотели с 1 звезда и 2 звезди, а над 3 звезди за сгради над 3 етажа. При по-висока категория хотели (3 и повече звезди) има отделен асансьор за стопански нужди (за хотели над 75 стаи), свързан с багажното помещение, със складовете и камериерските офиси, пералното стопанство, както и отделен асансьор за румсървиз, свързан със специално обособените сървизни помещения по етажите за тази цел.

Асансьорите трябва да бъдат безшумни, осветени, безопасни и поддържани в хигиенно и техническо отношение, защото тяхното състояние е едно от първите впечатления, които си създава гостът за хотела още при самото му настаняване. Асансьорите в хотелите са: **пътнически, стопански, за инвалиди, панорамни.**



Фиг. 1²

▶ Стълби

Стълби за хотелските гости;

2

Стълби за хотелския персонал – при хотели на 75 стаи и при липса на асансьор за стопански нужди;

Стълби за евакуация при пожар (отделни от тези за гостите) - при хотели от 3 до 5 звезди;

Стълбищата са задължителен елемент от всяка сграда. Те могат да бъдат както масивни, понасящи голямо натоварване, така и леки, и елегантни, с дизайнерска визия. Могат да са: с метални стъпала, с дървени стъпала, със стъклени, със стъпала от естествен камък, зидани, вити и др. Стълбищата трябва имат:

Здравина и надеждност

Сигурност

Функционалност

▶ **Коридори** – широки от 1.3 до 1.8 м:

за да се улесни придвижването на гостите до техните стаи;

за да се осигури нормален достъп на камериерските колички до стаите;

за да се предвидят бързи действия при екстремни ситуации (пожар, стихийни бедствия и др.)

Коридорите трябва да бъдат в тон с цялостния интериор на общите помещения. В тях може да има произведения на изкуството, огледала, цветя, указателни табели и др.. Коридорите трябва да са добре осветени и проветрени.

Помещенията в хотела са групирани в основни блокове, които съответстват на предлаганите в тях услуги.

Административно-управленски блок – в него са устроени офисите на административния и на управленския персонал на хотела, т.е. на работещите в секторите „Финанси и Счетоводство“, „Маркетинг и продажби“, „Кадри“, „ТРЗ“* и „Охрана на труда“.

Блок за настаняване – състои се от три зони: преден офис - зоната за посрещане, настаняване, обслужване по време на престоя и изпращане на гостите; хотелски стаи - предлагат условия за настаняване на гостите. Към тях се включват и прилежащите им стълбища и коридори. Третата зона е хотелско домакинство – обхваща етажните камериерски офиси, складовите помещения и пералното стопанство.

Блок за хранене - отъждествява се със сектора „Храна и напитки“ (F&B). В зависимост от вида и категорията на хотела може да има един или няколко ресторанта (класически, атракционни, тематични, панорамни и др.), нощен бар, кафе-сладкарница, коктейл бар, дискотека и др.

Блок за допълнителни услуги – този блок обхваща следните зони:

Конферентни зали – в тях се провеждат симпозиуми, семинари, бизнес срещи, като те имат връзка с приемното фоайе и същевременно разполагат със самостоятелен външен вход с фоайе, в което са устроени тоалетни и гардероб.

Щандове (магазини) за продажба на стоки и сувенири – разполагат се в приемното фоайе. Може да поставят рекламни надписи, брошури, отстъпки, промоции и др.

Wellnessцентър** – включва фитнес зали и помещения за релаксация и красота.

Стопански блок - в него са устроени централните складове на хотела, т.е. складове за спално

бельо, за консумативи и материали, необходими за екипировката на хотелската стая – кувертюри, шалтета, чаши, пепелници, възглавници, завивки и други. Той има пряка връзка със стопанския асансьор.

Технически блок – включва помещението на главното ел. табло, помещението за бойлерите, машинното помещение за асансьорите и всички технически работилници.

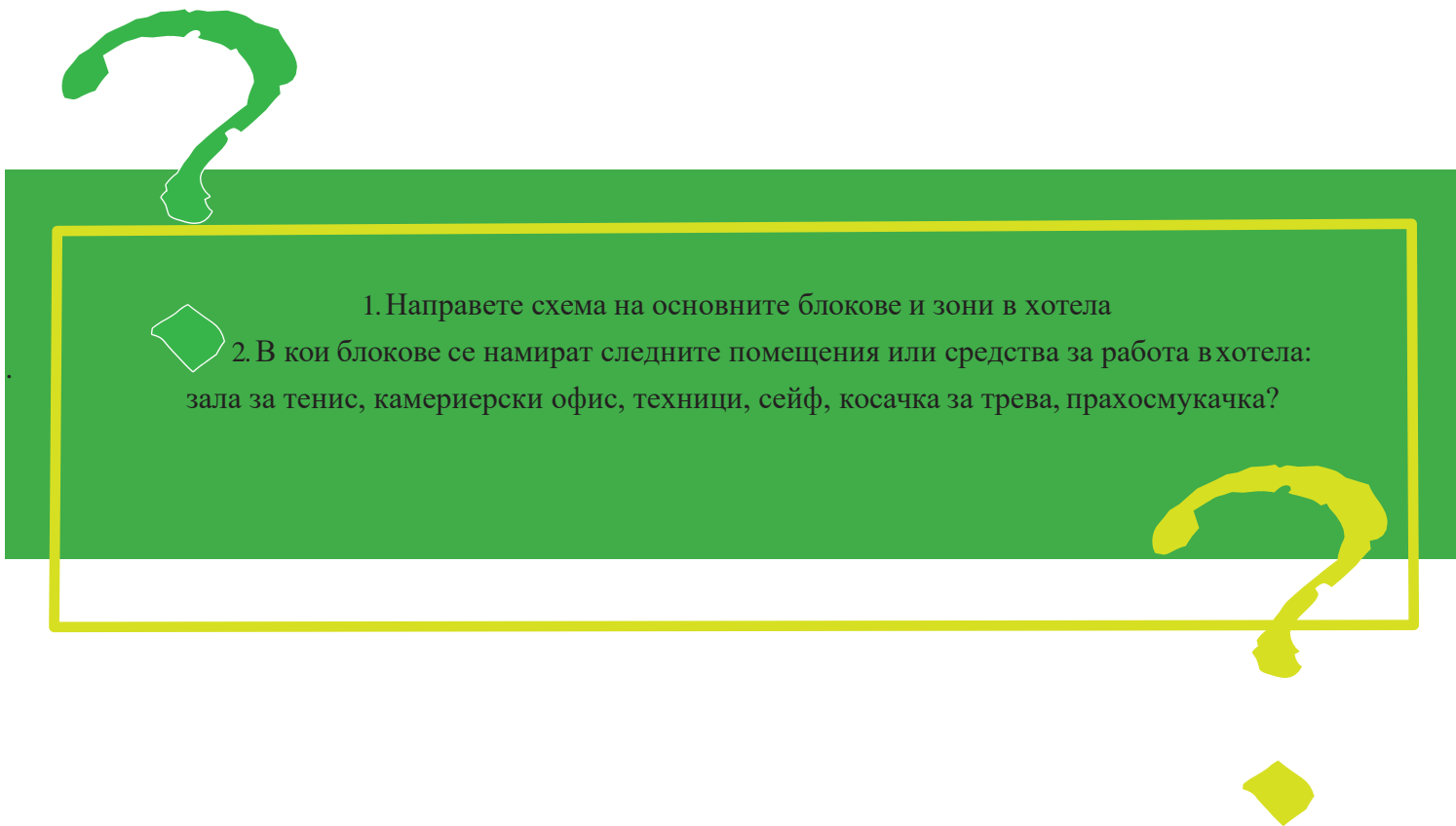
Инсталационен блок – обхваща над 30 вида инсталации: осветителна, отоплителна, озвучителна, пожароизвестителна и пожарогасителна, ВиК, електрозахранваща, алармена, часовникова, телевизионна и други.

Към тях има три изисквания:

Да са надеждни и да функционират продължително време без дефекти

Да функционират безшумно

Да имат опростено задействане, т.е. да не се изисква специална подготовка при тяхното задействане.



*Труд и работна заплата – служба, която отчита вида и количеството на работата, отпуските и почивките на персонала

**Wellness – от англ. Здраве

РАЗПОЛОЖЕНИЕ И ФУНКЦИОНАЛНА ВРЪЗКА МЕЖДУ ОТДЕЛНИТЕ ПОМЕЩЕНИЯ В ХОТЕЛА

► Функционална връзка

За да функционира правилно и целесъобразно един туристически обект, трябва да има адекватна комуникация между отделните блокове, която да следва технологичния процес на дейностите. Тъй като хотелът е многофункционално заведение, връзката създава условия за по-ефективна организация на труда на обслужващия персонал и съответно високо качество на предлаганите услуги. Тя трябва да е възможно най-кратка и най-функционална.

► Разположение

Върху разположението на обектите влияят:

Системата на застрояване – два вида системи

затворена система – характерна за строителството на хотели до средата на миналия век.

Преимуществото е, че максимално ефективно се използват застроените площи. Минусите са: част от стаите им гледат към вътрешния двор, има ограничена циркулация на въздух, необходими са дълги хоризонтални възможности за вертикални комуникации (стълби).

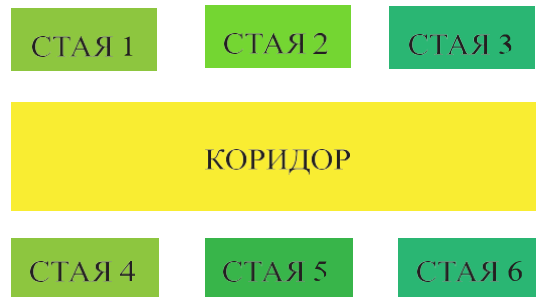
геометрична система – използват се геометрични фигури, линейно, двулинейно застрояване. С най-големи предимства се считат Т-образни и У-образни. При тях максималния брой сгради са с благоприятно разположение към ресурсите. Изгражда се само един възел за вертикални комуникации. Хотелът е на отделни крила с къси коридори, с малък брой стаи, което спомага за избягването на шума, нежелани срещи и др.

Начин на разположение на стайните клетки – едностранно или двустранно. При едностранното разположение всички стаи са с благоприятен изглед от едната страна на коридора. Минусите са: разходите за общите части се разпределят на малък брой стаи. При двустранното разположение предимството е, че се спестяват разходи, т.е. разходите за общите части се разхвърлят на двойно по-голям брой стаи. Минус е, че половината от стаите са с благоприятен изглед, а другата половина с неблагоприятен.

Едностранно разположение

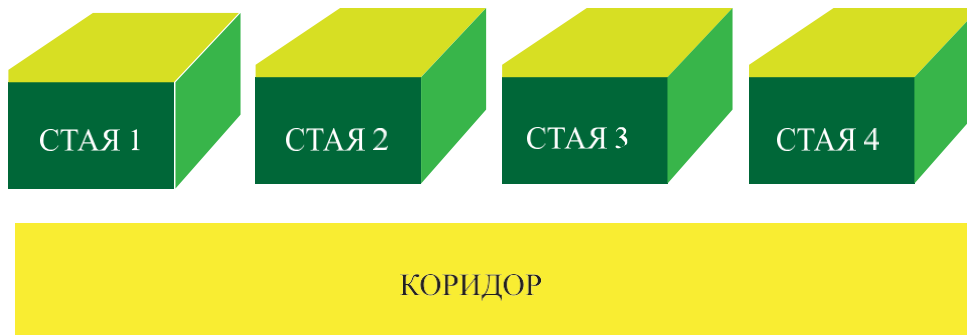


Двустранно разположение

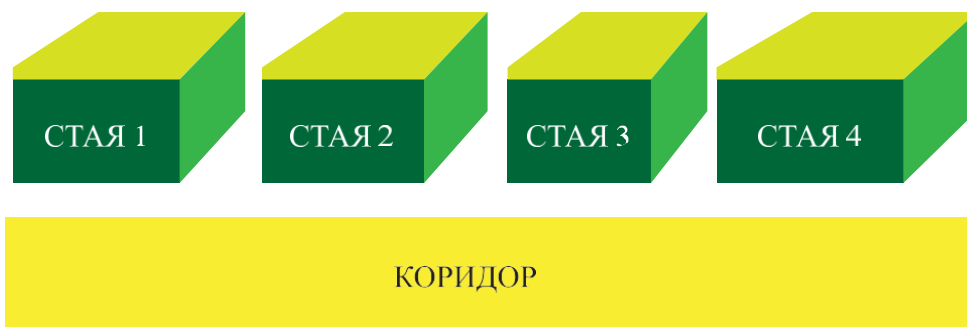


Конструкторската схема

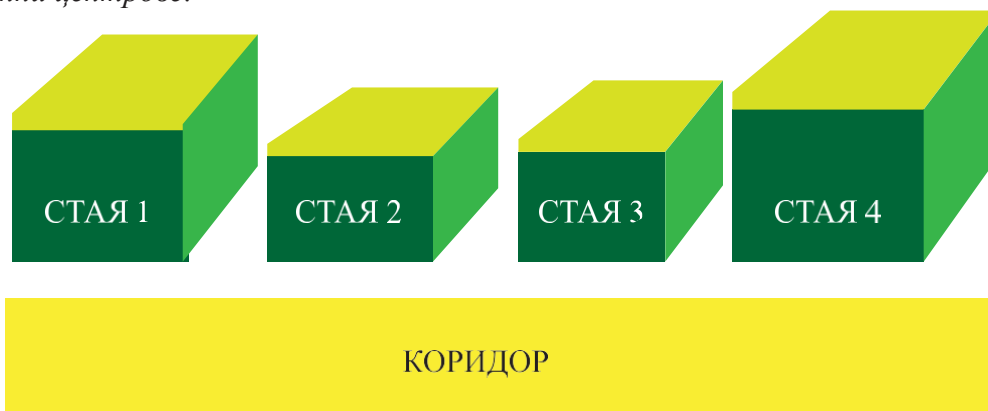
Всички стайни клетки имат еднакви размери, еднаква дълбочина и ширина, ос на стаята. Предимството е, че лесно се проектира и лесно се изпълнява. Минус е, че използването на площта е недостатъчно ефективно, тъй-като изискванията за квадратурата на различни видове стаи са различни. Оправдано е при строежи на хотели от висока категория.



Всички стайни клетки имат еднаква дълбочина, но различна ширина – най-разпространени;



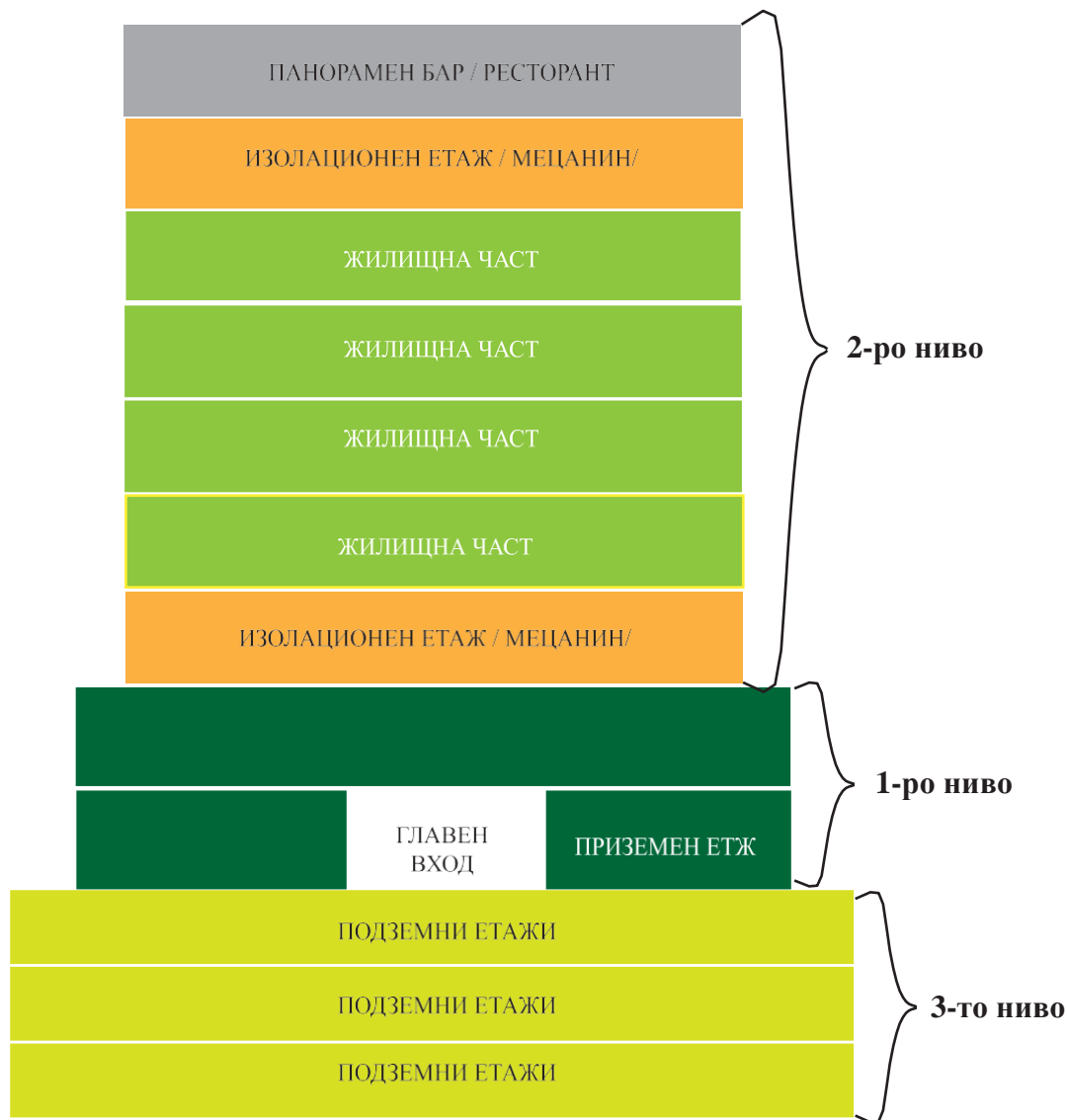
Всички стайни клетки с еднаква ширина, но с различна дълбочина – при изграждането на хотели при транспортни центрове:



И трите схеми се прилагат в зависимост от терена, на който се разполагат като на по-голяма площ може да се прояви повече фантазия.

► Нива на застрояване

Нивата на застрояване може да бъдат три: приземен етаж (първо ниво), жилищна част (второ ниво) и подземни етажи (трето ниво).



На първо ниво се осъществява връзката на хотела с улицата. От разположението на помещенията на това ниво зависи характеристиката на хотела. Устройва се официален (главен) вход за гости, преден офис, приемно фоайе, служебни помещения, лоби бар, някои от заведенията за хранене. С цел осъществяването на правилен пропускателен режим, рецепцията трябва да е разположена по начин, който позволява от нея да има пряк оглед към всички входи и изходи, и асансьори във фоайето.

Кухненското помещение и търговската зала трябва да бъдат общо достъпни. Всички звена, които извършват услуги трябва да имат външна връзка. От фоайето се осъществява връзка с жилищната част и останалите сектори и звена в хотела.

На второ ниво – жилищния сектор – целта на посещенията на туристите. Той е функционално свързан с главния вход, приемния блок, лоби бара, ресторанти, други барове, СПА център, спортен център, медицински център, магазини.

Между първото ниво и първия жилищен етаж се изгражда изолационен етаж (мечанин), както и между последния жилищен етаж и панорамните заведения. В изолационните етажи могат да бъдат разположени административни стаи, офиси, складове.

На третото ниво под земята са разположени спомагателно-помощните помещения, складове, перално стопанство, работилници, инсталации, гаражи и др. Те трябва да имат връзка със служебните асансьори и входовете за персонала. При наличие на подземни гаражи, те трябва да имат пряка вертикална връзка с фойето.

При изграждането на хотели трябва да има обособени сектори за движението на персонала и гостите (служебен вход, стълбище, асансьор) и съответно параден вход, Пътищата за движение на персонала и на гостите не трябва да се пресичат.

! ВАЖНО !

При изграждането на хотели трябва да има обособени сектори за движението на персонала и гостите (служебен вход, стълбище, асансьор), и съответно главен вход, външни зони на хотела. Пътищата за движение на персонала и на гостите не трябва да се пресичат.

1. При евентуална повреда в някоя от стаите и сигнализиране от страна на камериерката, как ще се осъществи връзката с техниците в хотела? Как ще се проведе комуникацията и след това какъв е пътът на движение на хора и материали?
2. Може ли бармана на лоби бара понякога да си внесе касите с бира и кашоните с напитки през главния вход за по-кратко разстояние?

МАШИНИ И СЪОРЪЖЕНИЯ В ХОТЕЛА - КАМЕРИЕРСКИ КОЛИЧКИ, ПРАХОСМУКАЧКИ, ПОДОЧИСТАЧКИ, УНИВЕРСАЛНИ МАШИНИ ЗА ПОЧИСТВАНЕ ХЛАДИЛНИ СЪОРЪЖЕНИЯ, АУДИО-ВИЗУАЛНА ТЕХНИКА

Машините и съоръженията в хотела пряко свързани с работата на камериреките, се съхраняват в камериерския сервизен блок. Той се състои от едно или няколко помещения, които предоставят условия за организиране и провеждане на работата на камериерките.

► Камериерска количка

Това е основно съоръжение на камериерката.

Какво представлява всъщност една камериерска почистваща количка?

Това е най-полезният и важен уред в камериерската сфера. Тя е като гигантска кутия с инструменти, която е заредена с всичко необходимо за ефективното обслужване на стаите за гости.

Върху нея се подреждат почистващи препарати, кофа, тоалетна хартия, чисто бельо и кърпи (сортирани и подредени), торба за отпадъци, от другата страна на количката се намира подочистачката.

Обслужва стаи и апартаменти в хотели, почивни станции и хотелски комплекси.

Изработена е от метална рама с полимерно покритие, странични панели и плотове от двустранно ламинирано ПДЧ

Най-отгоре е разпределителна кутия за консумативи

Ходова част с 4 въртящи се колела, които трябва да могат да се застопоряват. Перфектната количка има фиксирани колела в единия край и подвижни в другия.

Повечето съвременни почистващи колички са направени от метал и пластмаса, но се срещат също така и колички направени от дърво.

Една качествена камериерска количка трябва да бъде достатъчно просторна за да побира всичко, от което се нуждаят камериерките.

Тъй като количките са сравнително големи на размери и може да бъдат силно натоварени, те трябва да бъдат лесно подвижни. Камериерската количка трябва да бъде добре организирана, така че да не се губи време в търсене на продукти и уреди или да се налага да се ходи до склада с консумативи. Тук има и естетичен фактор, тъй като, ако една количка не е добре подредена, то тя ще изглежда изключително грозно от една страна, но по-важното от друга страна е, че не може да се намерят тоалетните принадлежности за баня, които ще се зареждат. Ако кърпите и чаршафите не са поставени внимателно едни върху други, те ще се смачкат и ще има оплаквания и забележки.



Правила за поддържане на хигиената и техническата изправност.

Както всеки един уред трябва да бъде поддържан, така и камериерските професионално почистващи колички заслужават грижа. Ето как може да се поддържат камериерските колички ефективно:

Всички колички трябва да се поддържат чисти, да се избърсват ежедневно и да се съхраняват заключени;

Помещението, в което се съхраняват трябва да бъде чисто, сухо и проветриво;

Торбите със замърсено бельо и боклук трябва да бъдат изпразнени;

Цялостно почистване на количката може да се прави веднъж седмично;

Колелата на количката трябва да бъдат смазвани периодично, за безпрепятственото движение на количката;

Камериерските почистващи колички трябва да се използват по предназначение, а не като общи сметища, в които да се изхвърлят всякакви отпадъци;

Класическа малка количка с торба за отпадъци от едната страна



Фиг. 1³

Голяма количка. Най-отгоре е разпределителната кутия за консумативи и платнена торба за мръсно бельо от едната страна, и за отпадъци от другата



Фиг. 2⁴

Колички за бельо – платнени



Фиг. 3⁵

Камериерска количка за почистване сгъваеми вертикална и хоризонтална



Фиг. 4⁶

► Прахосмукачка

Примерна схема на прахосмукачка за сухо/мокро почистване



Фиг. 5⁷

1. Дръжка; 2. Колелца; 3. Заден резервоар; 4. Вентил за затваряне; 5. Резервоар; 6. Хартиен компонент за прах; 7. Голяма глава за гладене; 8. Голяма глава за миене; 9. Вентил за почистване със спрей; 10. Пластмасови тръбови глави; 11. Филтър за пяна; 12. Комбинирана глава за под; 13. Тясна удължителна глава; 14. Удължителен маркуч; 15. Компонент за пръскане (спрей)

► Правила за безопасност – „производителите съветват“:

Преди употреба проверете всички електрически компоненти, за да сте сигурни, че са безопасни. Трябва да се проверят кабели, контакти, ключове и други конектори.

Преди да свържете към електрическата мрежа, уверете се, че изолацията на всички кабели и устройства, са в безопасност.

Уверете се, че кабелите винаги са защитени от късо съединение и претоварване.

Редовно проверявайте за износване или повреда на кабелите, захранването и се уверете, че всички връзки са стабилни.

Важно: Уверете се, че напрежението, посочено на устройството, отговаря на източника на напрежение и щепселът е снабден с правилния предпазител.

Не изваждайте щепсела от контакта чрез дърпане на кабела.

Не използвайте износени или повредени кабели, щепсели и съединители.

Преди почистване или смяна на аксесоари, изключете уреда от електрическата мрежа.

Използвайте само оригинални части и аксесоари. Другите части и принадлежности могат да бъдат опасни и могат да анулират гаранцията. Съхранявайте устройството в добро състояние. Ремонтите и сервизните работи могат да се извършват само от квалифицирани техници. Дръжте устройството чисто, не използвайте химически препарати. Уверете се, че торбичката е правилно разположена, преди да включите устройството. Ако не е разположена правилно или липсва, може да доведе до повреда на устройството и до анулиране на гаранцията.

Не позволявайте на деца или неквалифицирани лица да работят с устройството.

Не приближавайте края на всмуквателя близо до лицето си (особено очите, ушите и т.н.). Не насочвайте края на маркуча към други лица или животни.

Опасност! Не всмуквайте гореща или нажежена пепел, угарки, запалими, експлозивни, корозивни или опасни вещества.

Не използвайте устройството, без торбичката за прах. (Вижте раздела за торбичка за прах).

Не оставяйте устройството включено без надзор. Изключете захранването и Никога не излизайте от помещението, докато не сте сигурни, че сте изключили уреда.

Не използвайте уреда, под влияние на наркотици, алкохол или лекарства, или ако сте уморени.

Не използвайте устройството в дъжд или в много влажни условия.

Ако захранващият кабел е повреден по някакъв начин, той трябва да се смени от производителя или неговия сервизен представител, или от еднакво квалифицирано лице, за да се избегне опасност.

► **Универсална машина за почистване – почиства както прахосмукачките и пере (в резервоара се поставя препарат).**



Показаната на изображението прахосмукачка е малка, компактна, маневрена и икономична

Предназначение:

Този вид машини извършват няколко действия наведнъж и са много подходящи, за хотелски обекти и заведения с голям човекопоток и на места, където се изисква поддържането на голяма чистота. Подовите повърхности, които може да се почистват с този тип машини са: теракота, паркет, мрамор, гранитогрес, мокети и килими. Подходящи са както за ежедневно, така и за основно почистване и пране на силно замърсени подови повърхности или текстилни дамаски на фотьойли, дивани и други, което се извършва с допълнителни четки и аксесоари.

Автоматичните перящи машини могат едновременно да впръскват почистващ препарат, да го разтъркат по замърсената повърхност с мека четка, да изсмучат разтвора и мръсотията от подовите настилки и тапицериите, и да ги подсушат след това. Благодарение на компактната си работа, дори и най-упоритите петна ще бъдат премахнати без много усилия и се спестяват часове търкане на ръка.

► **Предимства:**

Изразходва до 10 пъти по-малко препарат от вече познатите машини на пазара;
Благодарение на малкото си тегло от 10 килограма, висока маневреност и лесно управление с машината може да работи всеки - дори и непрофесионалист;
Височината на работното тяло е само 14 сантиметра, което позволява почистване и под ниско разположени на пода предмети;
Машината е тиха (ниво на шум само 63 dB), което я прави подходяща за работа в хотели, ресторанти, библиотеки и др.;
Идеално почиства (скорост на четката 1800 об. в мин.) и напълно подсушава, както гладки така и неравни и грапави повърхности;
Допълнителните приставки позволяват да се използва за пране на матраци, тапицерии, както и за измиване на прозорци и витрини.

Други важни средства за почистване са :

Мопове за сухо и мокро почистване със сменяеми накрайници за почистване на всякакви по големина помещения. На дръжки са прикрепени различни варианти на подпочистващи средства. Може да са сменяеми, перящи се или еднократни.

Мопове и гумени лайсни за почистване на прозорци и други повърхности.

Мопове за полиране на пода, които са с една или няколко четки и полират с помощта на специални препарати.

► **Миеси и дезинфекционни материали.** Съществува голямо разнообразие от детергенти* и дезинфектанти, подходящи за ползване в хотелиерството и ресторантьорството. Използват се различни детергенти за почистване на леко или силно замърсени повърхности: абразивни гелове, пастообразни, прахообразни, спрейове. Дезинфекция се извършва на почистени повърхности.

► **Хладилни съоръжения** са разположени в: хотелските помещения (стаи, апартаменти, студиа), в офисите на персонала, в офисите за румсървиз, кухненските помещения, баровете. Големината и броят им е в зависимост от капацитета на хотела.

В хотелските стаи се намира така нареченият „мини бар“, който представлява малък хладилен уред вграден в шкаф, в някои случаи зареден със сокове, газирани напитки, минерална вода, алкохолни напитки в специални мини бутилки със съдържание до 100 мл и вино в бутилки 200 мл, сладкарски изделия и др.



В офисите на услугата „румсървиз“ са разположени големи хладилни шкафове за временно съхранение на продукти, полуфабрикати*, плодове и напитки.



Фиг. 10¹²

В лоби бара като част от оборудването има хладилен шкаф, чиято големина е в зависимост от капацитета на хотела, хладилни витрини за безалкохолни напитки, пиво, сладкарски изделия и др., както и ледогенератор като част от баровото оборудване.



Фиг. 11¹³



Фиг. 12¹⁴

В кухненските помещения се разполагат големи хладилни съоръжения, наречени „хладилни камери“ и професионални хладилни шкафове за поддържане на различна температура.



Фиг. 13¹⁵



Фиг. 14¹⁶



Фиг. 15¹⁷

Хладилни съоръжения в търговските зали: понякога в залите се разполагат охлаждаеми витрини за напитки или на маса бюфет за предлагане на студените предястия и десертите, а в кафе-сладкарниците витрини за сладкарски изделия.



Фиг. 16¹⁸



Фиг. 17¹⁹



Фиг. 18²⁰

▶ **Аудио-визуална техника в хотела**
▶ **Визуализация**

Мултимедийни проектори - Мултимедийният проектор е устройство, което обработва конкретен сигнал от компютър, изход от DVD плейър, смарт устройство, устройство за съхранение, както и директна връзка от кабелни или сателитни системи и го конвертира във видим текст, изображение и видео в съпровод на аудио съдържание. Съвременният мултимедийен проектор осигурява голяма картина върху прожекционен екран или друга повърхност. Вече навлизат за използване различни по големина проектори – ултратънки „слим“ с височина около 3-4 см, джобни /мини/, които обаче не са толкова ярки.



Фиг. 19²¹

В хотелите се използват следните видове проектори според мощността на осветеност:

Стандартни – със стандартна оптика за презентации и обучения в зали със средни размери.

Инсталационни – намират приложение в големите хотелски зали, тъй като са мощни, но от друга страна са обемисти и тежки.

Прожекционни екрани за проектори – преносими екрани на стойка, ръчни, електрически, екрани с рамка за фиксиране на стена, таван или за вграждане в окачени тавани с различни платна, размери и формат 16:9, 16:10, 4:3, 21:9 и 1:1.



Фиг. 20²²

Дискусионните системи са хардуерен комплекс за организиране на преговори, семинари, конференции и кръгли маси. Оборудването осигурява функционалност за модерирание и цифрово гласуване, свързване и изключване на участниците в дискусиата.



Фиг. 21²³

Безжичната технология позволява на всички членове на срещата да участват по-активно в дискусиата. Уникалната функция на съвременните устройства, се постига чрез инсталиране на просто приложение на избрано устройство, съвместимо с мобилна ОС: iOS или Android, като поддържа и Windows. Всеки участник във видео конферентните сесии може бързо и лесно да обменя презентации и електронни таблици – устройството се свързва с екран.



Фиг. 22 ²⁴

Камера за документи - най-доброто средство за преподаване, което се използва към дадения момент. Представява визуализатор на презентация на документи и материали на хартиен носител, както и на 3D предмети. Отличен заместител на интерактивната бяла дъска, камерата за документи има много повече функции и възможности за повишаване на ефективността за презентиране, като достига пълноценно до цялата аудитория в залата или класната стая.



Фиг. 23 ²⁵

▶ **Аудио-системи:**

Системи за гласово оповестяване интегрирани с пожароизвестителни централи - по изискване на Наредба Из-1971;

Говорители за гласово оповестяване;

Тонколони за озвучаване на зали, барове, дискотеки, клубове и др. – пасивни, активни, безжични, мониторни, буферни устройства, високоговорители;

Микрофони и слушалки;

Конферентни системи – безжични и стандартни;

* Полуфабрикати - полуготови изделия, които ще имат последваща обработка

ХОТЕЛСКА СТАЯ.

ВИДОВЕ ХОТЕЛСКИ СТАИ

► **Хотелската стая** е най-важната част от блока за настаняване и от зоната за пребиваване във всеки хотел. Тя е мястото, където се реализира основната дейност на хотела, т.е. нощувката, и предлага условия, отговарящи на вида и категорията на хотела. Хотелската стая се състои от предверие (антре), санитарен възел и спалня.

► Нормите и изискванията за обзавеждането и оборудването на стаите са посочени в Наредба за изискванията към категоризираните места за настаняване и заведения за хранене и развлечения, за реда за определяне на категория, както и за условията и реда за регистриране на стаи за гости и апартаменти за гости. Най-общо може да се каже, че в предверието на всяка стая има устройство на стената, в което се поставя картата, с която госта отключва стаята и активира електрическото захранване, огледало и гардероб. В санитарния възел е банята с тоалетна и мивка, а в спалнята има легло, нощно шкафче, бюро, стол, огледало и телевизор. Удобствата, уюта, атмосферата и хигиената на хотелската стая до голяма степен определят мнението на клиента за качеството на хотелиерския продукт.

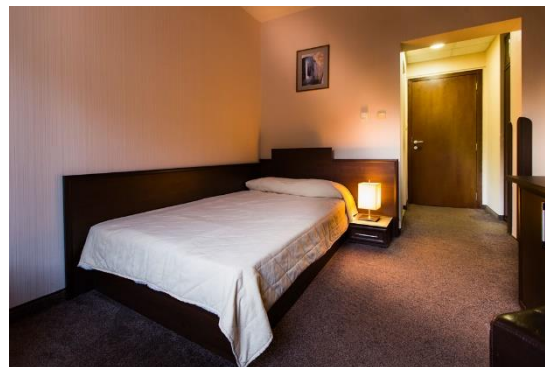


Фиг. 1

► Хотелските стаи могат да бъдат следните видове:

Единична стая (Single room) →

Това е хотелска стая за един човек с единично легло. Площта и обзавеждането зависят от вида и категорията на хотела. В последните години се наблюдава спад на дела на единичните стаи в хотелиерската индустрия. Маркетинговите проучвания сочат, че за хотелиерите е по-рентабилно да предлагат двойни стаи за индивидуални туристи на преференциални цени.



Фиг. 2²⁶



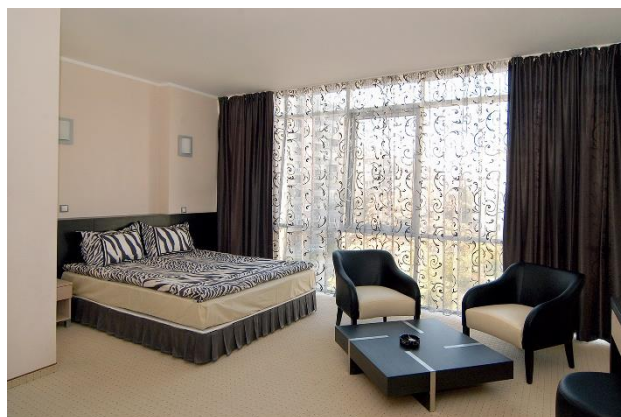
Фиг. 3²⁷

← **Двойна стая (Twin room)**

Двойната хотелска стая е най-рентабилната стая в световната хотелиерска индустрия. Предназначена е за пребиваване на двама човека. Тя може да бъде с две единични или две двойни легла. Този тип стая може да се предлага за единична, но лесно се преустройва в тройна стая.

Двойна стая (Double room) →

Това е хотелска стая с едно голямо двойно легло. Удобна е за настаняване на семейства. В този тип стаи няма практика да се настаняват туристи от мъжки пол. Лесно се настаняват семейства с малки деца, като в близост до леглото се постави кошарка или друго подходящо за дете легло. В хотелиерството съществува понятието Twin for sole use – цена на двойна стая, в която ще ношува само един човек.



Фиг. 4²⁸



Фиг. 5²⁹

← **Тройна стая (Triple room)**

Това е хотелска стая с три легла или с две легла и диван. Диванът е разтегателен. В хотелиерството не са типични стаите с три или повече легла и се срещат рядко.

► Студио

Това е хотелска стая с две големи легла и с по-голяма площ от стандартната двойна стая. Разполага с кухненски бокс и кът за хранене. Кътът за хранене може да бъде отделен с декоративна стена от зоната за спане.



Фиг. 6³⁰

► Съществуват още:

Disabled room – Хотелска стая за хора с увреждания

(Това са стаи с по-широки врати и са оборудвани с допълнителни съоръжения, необходими за хората с увреждания);

Garden side room – Хотелска стая, имаща пряк достъп до двора на хотела;

Garden view room – Хотелска стая с изглед към двора на хотела;

King room – Хотелска стая с много голямо легло;

Suite – Хотелска стая или апартамент, които имат хол и кухня;

Superior – Хотелска стая с по-голям размер от стандартната и с по-люксово обзавеждане;

Апартаментите представляват хотелски стаи с по-голяма площ. Помещенията в апартаментите могат да бъдат отделени едно от друго с декоративни преградни стени, които обикновено са подвижни. В хотели с категория четири и пет звезди съставляват около петдесет процента от общия брой на стаите в хотела.

► Апартаментите могат да бъдат следните видове:

Апартамент с една спалня;

Апартамент с две спални;

Мезонет – мезонетът е апартамент на две нива, с вътрешни стълби. На първото ниво е холът. И на двете нива има санитарни възли.



Фиг. 7³¹

Екзекютив – Голям апартамент с хол, кабинет и спалня. Има отделни санитарни възли към хола и спалнята;

Джунийър суит – По-малък по площ апартамент, с плъзгаща се стена между хола и спалнята;
Корнер – Ъглов апартамент. Среден по големина, с допълнително обзавеждане и малък кабинет;
Президентски - Апартамент с много комфортно и скъпо обзавеждане. Разполага с повече помещения. Има хол, трапезария, кухненски бокс, кабинет, спалня и санитарен възел. За охраната има отделни стая и санитарен възел.



Фиг. 8 ³²

Номерацията на хотелските стаи се формира според броя на етажите и броя на стаите на всеки етаж.

Настаняването в хотелска стая се извършва от 14.00 часа. Настаняването в хотела се нарича се още **„Check-in“**.

Хотелската стая се освобождава от госта до 12.00 часа. Ако стаята се ползва до 16.00 часа, се доплащат 50% от стойността на стаята, а ако се ползва до 19.00 часа – 70% от стойността. Напускането на хотела се нарича още **„Check-out“**.

Горепосочените условия могат да бъдат променени по преценка на хотела!

Фиг.38



ЛЮБОПИТНИ ФАКТИ! ЗНАЕТЕ ЛИ, ЧЕ...?

Най-люксовата хотелска стая в света се намира в хотел Excelsior Gallia в Милано, Италия.

Хотел Madonna Inn Resort and Spa, Калифорния, САЩ разполага с над 100 стаи, всяка от които е съвсем различна от останалите. Може би най-странната хотелска стая от всички е стаята на неандерталеца. Тя е изработена изцяло от камък, а интериорът наподобява живота в каменната ера.

В хотел Treehotel, Швеция има стая в короната на дърветата, която прилича на летяща чиния*.



Connected Room се намира в хотелите на веригата Hilton и е първата хотелска стая в света, която позволява на гостите си да отключват вратата и да контролират осветлението, температурата и телевизора с приложение на смартфона си.

Първата веган хотелска стая се намира в хотел Hilton London Bankside. Всичко в стаята, от възглавниците до мебелите, е направено от естествени материали. Картите, които се дават вместо ключ, са изработени от материал, получен от листа от ананас.

Фиг. 9 ³³

НОРМАТИВНИ ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ПРОЕКТИРАНЕТО, СТРОИТЕЛСТВОТО И ОБЗАВЕЖДАНЕТО НА ХОТЕЛСКИТЕ СТАИ

За да съответстват на определени стандарти и да са пригодни за ползване от гостите, хотелските стаи трябва да отговарят на нормативните изисквания за проектиране, строителство и обзавеждане. Тези нормативни изисквания обикновено са наредби, в които са посочени критерии и показатели относно размерите, площите и оборудването на хотелските стаи, и се явяват едни от най-важните нормативни изисквания при тяхното проектиране и строителство. От атмосферата, удобствата и уюта на хотелската стая зависи в голяма степен удовлетвореността на госта от пребиваването му в хотела и мнението му относно качеството на хотелиерския продукт.

► **Минималните задължителни изисквания**, на които трябва да отговарят местата за настаняване и прилежащите към тях заведения за хранене и развлечения за определяне на категорията им, които посочват критерии относно изграждане, обзавеждане и оборудване, са упоменати в Наредбата за изискванията към категоризираните места за настаняване и заведения за хранене и развлечения, за реда за определяне на категория, както и за условията и реда за регистриране на стаи за гости и апартаменти за гости от 2020 г.

► **Местата за настаняване трябва да спазват минималните задължителни изисквания.**

Хотелите с категория три звезди са най-разпространените места за настаняване в страната ни, а двойната хотелска стая е най-рентабилната стая в хотелиерската индустрия.

Пример:

Нека да разгледаме нормативните изисквания за проектирането, строителството и обзавеждането на двойна хотелска стая за хотел категория три звезди.

При проектиране и строителство на двойна стая в хотел с категория три звезди стаята (спалнята) трябва да бъде с площ – 15 м² и да има светла височина – 2,6 м. Допуска се намаление на площта на стаята с 10 %, ако разполага с обезопасен балкон с площ най-малко 3 м². Санитарният възел (баня и тоалетна) е с обща площ – 4,3 м² и светла височина – 2,2 м. Входното антре е с ширина, включително вграден гардероб – 1,6 м².

► **Минималните задължителни изисквания за входното антре включват:**

Вграден гардероб. Освен гардероб може да има и друго алтернативно решение, което се допуска да бъде в стаята. В гардероба трябва да има закачалки за дрехи, които да са по 5 броя на легло, значи общо 10 броя и торба за пране. По желание на госта се поставят още комплект за шиене и продукти за почистване на обувки;

Гнездо за картата, с която гостът на хотела отваря стаята и активира електрическото захранване;

Стенно огледало за цяла фигура;

Закачалка за връхни дрехи;



► **Минималните задължителни изисквания за помещението за нощуване (спалнята) включват:**

Два броя единични легла или едно двойно легло, като леглата са с матраци;

Нощно шкафче или друго алтернативно решение за поставяне на вещи за всяко легло или от двете страни на двойното легло;

По желание на гостите се поставя допълнително бебешко креватче (кошарка) или детско креватче;

Нощна лампа или друг тип осветление за всяко легло, или от двете страни на двойното легло;

Допълнителен свободен контакт до леглото;

Комбинирана масичка (обикновено е тип писалище) с подходящо осветление, огледало, стол или табуретка и допълнителен свободен контакт;

Телефон;

Телевизор;

Папка с рекламни и информационни материали, телефонен указател и инструкции за вътрешните номера, предлаганите услуги на български език и на чужди езици. Допуска се същата информация да е налична на цифров носител;

Меню за румсървис на български език и на чужди езици. Допуска се същата информация да е налична на цифров носител;

Кош за отпадъчна хартия;

Мека мебел;

Мини хладилник (минибар), чаши и салфетки;

Багажник (разполага се обикновено в близост до антрето);

Възможност за затъмняване на стаята (обикновено за целта се използват плътни завеси);

► **Минималните задължителни изисквания за санитарен възел включват:**

Мивка със стенно огледало и кош за отпадъци от негорим материал с капак;

Плот за мивката или поставка за тоалетни принадлежности;

Чаши за вода;

Козметика – пакетирани или течни сапуни, шампоани, душ гел;

Душ кабина или вана;

Сапунарници;

Тоалет (моноблок и необходимите аксесоари към него. Не са упоменати в Наредбата, но са част от минималните задължителни изисквания);

Санитарен плик и тоалетна хартия (тоалетната хартия не е упомената в Наредбата, но е част от минималните задължителни изисквания);

Обезопасени контакти;

Качествени хавлиени кърпи – по 3 броя на легло;

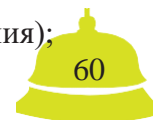
Качествени кърпи за вана при наличие на вана;

► **Минималните задължителни изисквания за балкон, ако има такъв, включват:**

Масичка с леки столове;

Сгъваем сушилник (простор) и щипки (щипките не са упоменати в Наредбата, но са част от минималните задължителни изисквания);

Пепелник (не е упоменат в Наредбата, но е част от минималните задължителни изисквания);



▶ Хотелските стаи трябва да бъдат добре шумоизолирани, за да не се чуват шумове от водопроводни тръби, сифони на тоалетни и различни шумове от заведения в хотела, коридори и други стаи. Препоръчително е да съществува врата, която да отделя стаята от антрето. Това е задължително изискване за по-високите категории хотели.

▶ Леглата в стаите с две легла, трябва да бъдат разположени успоредно едно до друго, а не перпендикулярно (на ъгъл), или надлъжно едно до друго. Такова разположение е от значение заради удобството на клиентите и с оглед по-лесното хигиенизиране на стаята. Матраците на леглата трябва да бъдат подвижни, за да могат лесно да се местят и почистват от камериерките, както и да се застилат побързо с необходимото спално бельо. В много случаи се практикува използването на матраци с две лица от едната страна с памучна материя за ползване при топло време, а от другата с вълнена материя при студено време.

▶ В санитарния възел се предвиждат водопроводни съоръжения с безшумно оттичане на водата, а всички електросъоръжения в санитарния възел гарантират безопасно използване. В баните се осигурява достатъчно воден дебит във върховите часове. Напоследък и в санитарните възли към хотелските стаи се използват диспенсери (дозатори) за течен сапун, по подобие на тези в общите санитарни възли, което е по-хигиенично и икономично.

▶ За осветлението е препоръчително светлината в стаята да може да се регулира, като се предвидят варианти за локално осветление, чрез стенни аплици или нощни лампи, удобно разположени до хотелските легла. Също така локално осветление над писалищната масичка, лампиони до фотьойлите или креслата, т.е. за част от стаята да се намери отделен отговор на въпроса за осветлението (за четене през нощта, писане, почистване, преминаване през отделните помещения).

Съвременните тенденции в обзавеждането и оборудването на хотелските стаи в хотелите с категория три звезди, четири звезди и пет звезди включват насищане с комуникационна техника, използване на електронни устройства и фотоклетки, оформяне на стаи, зони и етажи за пушачи. Избягва се стандартното и еднотипно обзавеждане на стаите и се предпочитат стаи с различни цветови решения и обзавеждане, спални с овални легла, бани с хидромасажни вани, с вградени сешоари и с увеличителни козметични огледала. Наблюдава се тенденция към стаи и апартаменти с различен интериор и дизайн, носещи свои имена вместо стандартната хотелска номерация, като стаите и апартаментите са проектирани от различни дизайнери.

Гост на хотел с категория три звезди отправя сериозно оплакване на рецепцията на хотела минути след настаняването си в стаята. Той твърди, че в стаята липсват сешоар и чехли за еднократна употреба и иска от хотела компенсация за причиненото му неудобство.

РАЗДЕЛ 5:

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ХОТЕЛИЕРСТВОТО СЪЩНОСТ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА ХОТЕЛИЕРСТВОТО И ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА НА УПРАВЛЕНИЕ НА ХОТЕЛ

Хотелиерската дейност се осъществява при наличието на даден вид организация. Организацията на хотелиерството се характеризира с редица специфични особености, като например:

Значително участие на човешки ресурси и относително малка възможност за механизация и автоматизация при реализацията на хотелиерската услуга. В последните години се наблюдават сериозни промени в световното хотелиерство. Съвременните технологични решения позволяват интелигентно управление на осветлението, отоплението, климатизацията, вентилацията и безопасността в хотела. Въвежда се широка гама от сензори, модулни превключватели и устройства за автоматизация, чрез които управлението се извършва дистанционно. В редиците на персонала се появи робот – камериерка, създаден в Китай. При нас в България такъв робот на име Руми се грижи за комфорта на гостите в хотел „Бест Уестърн Премиер Летище София“. Говори три езика и е единственият робот – камериерка в Европа;

Комплексност и разнообразие на предлагането на услуги;

Специфична организация на труда (хотелиерството изисква денонощна организация на труда);

Разнообразие на местата за настаняване като вид, категория и капацитет;

Различен мотив за пребиваване на гостите;

Специфична организация на продажбите на хотелиерския продукт;

► Имайки предвид тези особености може да се каже, че **организацията на хотелиерството** е сложно и динамично понятие. От гледна точка на управлението в хотелиерството понятието „организация“ се използва в два смисъла - като свойство на даден хотелиерски обект и като самия обект. В повечето случаи под обект се разбира хотелиерската фирма, затова и организацията се разглежда като дейност за изграждане на рационална структура на управление. За същността на организационната структура на управление съществуват различни определения, които в хотелиерството се проявяват специфично и се допълват. Организационната структура на управление е вътрешната структура на хотелиерската фирма, представена като една съвкупност от блокове, сектори и звена;

► **Организационната структура на управление** е конфигурацията (взаимното разположение) и връзките между звената в хотелиерската фирма;

► **Организационната структура на управление** е отношенията, които възникват в процеса на управление между отделите и звената на хотелиерската фирма и нейното ръководство;

► **Организационната структура на управление** е начинът на групиране на хотелиерските дейности



и на функционални звена на фирмата по степен на съподчиненост;

► Като обобщение може да се каже, че организационната структура на управление представлява взаимоотношенията между равнищата на управление и техните елементи за ефективно постигане на целите на хотелиерството. Световната практика показва, че в хотелиерството е по-добре да се изградят по-малък брой управленски звена и числеността на управленския персонал да не бъде голяма. Мащабът на управляемост зависи и от нивото на управление. Статусът на управление представлява мястото на даден пост в управленската йерархия. Мястото на поста пък зависи от неговата значимост за дейността на хотела.

► В хотелиерството съществуват различни организационно-управленски структури. Всяка от тях има своите плюсове и минуси. Структурата се определя от спецификата на дейността на конкретния хотел. Видовете организационно-управленски структури са:

Линейна структура, при която управлява един човек. Всеки член на колектива има точно определени права и задължения. Предимството на линейната структура е възможността за взимане на бързи управленски решения. Недостатък е фактът, че ръководителят изпълнява много функции. Тази структура е характерна за малките хотели.

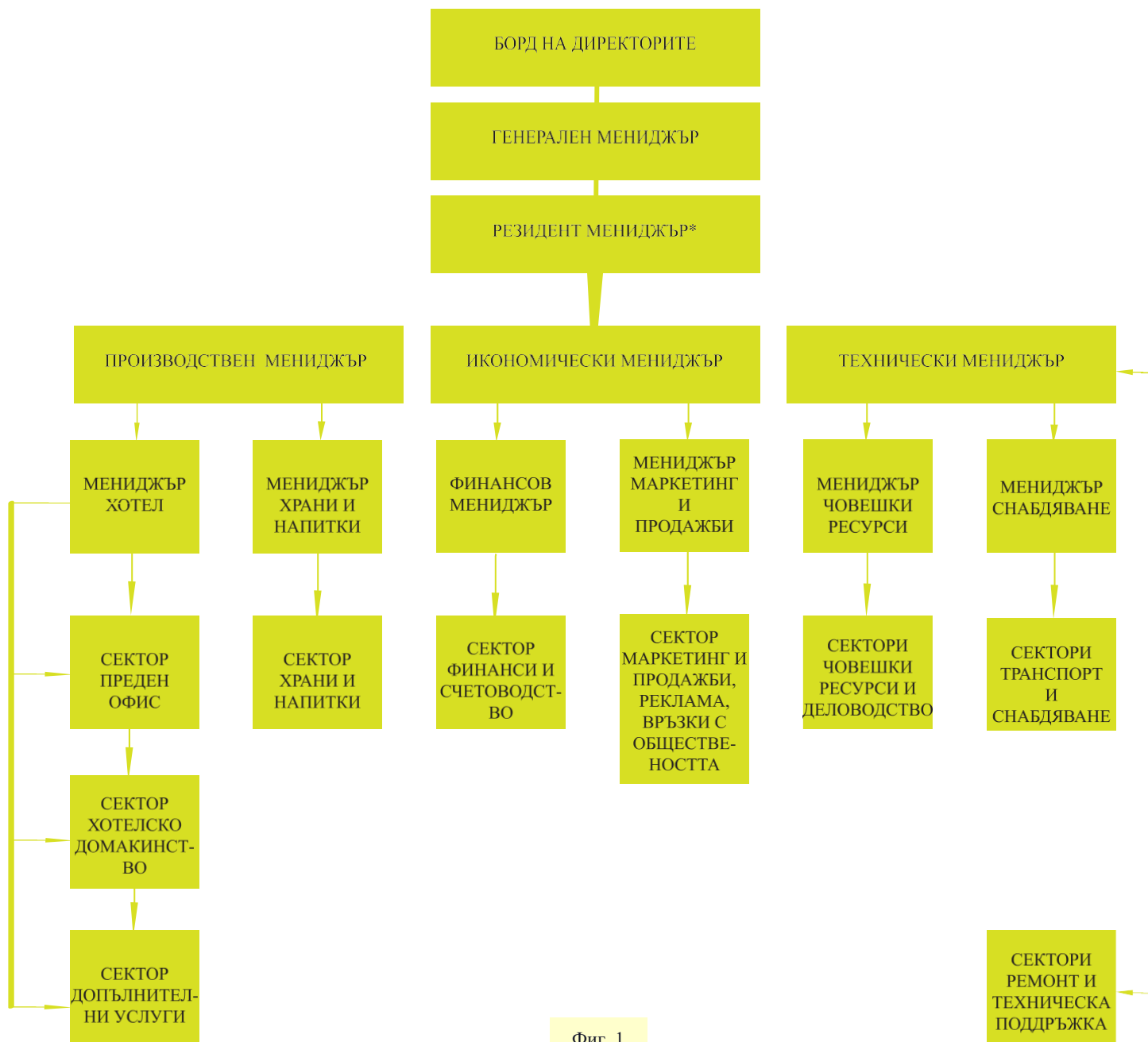
Функционална структура, която позволява по-голяма компетентност при вземане на решения. Има по-голям брой ръководители и в хотела са обособени отделни блокове, сектори и звена. Недостатък е големият управленски апарат. Тази структура е характерна за големите хотели.

► **Линейната и функционалната структура** на управление не се срещат в чист вид. Най-често те се съчетават, което позволява да се използват предимствата на двете. Така възниква функционално-щабната структура, при която има формирани функционални звена, които представляват „щаб“ на хотелиерската фирма. Едновременно с това са формирани направления в стопанската дейност, които се оглавяват от самостоятелни директори. Към тях са изградени отделните линейни звена. Това позволява функционалният щаб да се занимава с формиране на основните цели на хотелиерската фирма, а линейните звена – с оперативното им изпълнение. По този начин стопанската дейност се разделя на профили и се задълбочава специализацията при вземане на управленски решения. Недостатък е големият брой ръководни кадри. Тази структура е характерна за големите хотелски комплекси, при които позволява добре да се координира хотелиерската с ресторантьорската дейност на хотела и особено изхранването на групи, провеждане на конгресни прояви и други.

Дивизионна структура, която се прилага за големи и малки хотелски комплекси. Ключово предимство е, че ежедневните решения се вземат „на място“ от средния мениджмънт. При тази структура се наблюдава еднородност на хотелиерския продукт, което води до високи икономически резултати.

Матрична структура, която има смесен характер и е характерна за хотелските вериги. При нея по вертикалната йерархия се натрупват хоризонтални структури (звена), които имат за задача да разработват стратегията и новостите в процеса на хотелиерската дейност.

ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА НА УПРАВЛЕНИЕ НА ГОЛЯМ ХОТЕЛ



Фиг. 1

Начело на организационната структура на управление на голям хотел стои борд на директорите. Подчинен на борда е генералния мениджър, който контролира дейността на резидент мениджър*. По вертикалната структура на управление на резидент мениджъра са подчинени производственият мениджър, икономическият и технически мениджър. Производственият мениджър ръководи и контролира дейността на мениджър хотел, мениджър храна и напитки, и мениджър сектор допълнителни услуги. Икономическият мениджър управлява дейността на финансовия мениджър, на мениджъри маркетинг и продажби, и кадри, и на мениджър снабдяване. Техническият мениджър отговаря за дейността на сектор ремонт и техническа поддръжка. Всеки мениджър организира, ръководи и контролира дейността на сектора, за който отговаря. При голям хотел се наблюдава голям управленски апарат с множество мениджърски постове.

ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА НА УПРАВЛЕНИЕ НА МАЛЪК ХОТЕЛ



Фиг. 2

Начело на организационната структура на управление на малък хотел стои директор или управител. Той ръководи и контролира дейността обикновено на около пет мениджъра (виж таблица Организационна структура на управление на малък хотел). Мениджър Фронт офис организира, ръководи и контролира дейността на целия преден офис и на всички предлагани допълнителни услуги в хотела. Преки негови подчинени са старши администратора и отговорник допълнителни услуги. Мениджър храна и напитки носи отговорност за дейността на всички заведения за хранене и развлечения на територията на хотела. Преки негови подчинени са отговорник търговска зала (ОТЗ), барман и главен готвач. Мениджърът административен блок ръководи счетоводството, деловодството и сектор човешки ресурси. Преки негови подчинени са главен счетоводител, касиер и отговорник човешки ресурси. Мениджър маркетинг и продажби организира маркетинга и продажбите, рекламата и връзките с обществеността. Мениджър хотелско домакинство (много често се среща още като Мениджър хаускипинг) организира, ръководи и контролира дейността на сектори хотелско домакинство и перално стопанство. На едно ниво в йерархията на управление по хоризонтална структура с тях е и отговорникът техническа служба. Той отговаря за дейността на всички техници в хотела.

Хотелиерският мениджмънт използва съвкупност от принципи, методи и средства за формиране на поведение, което да съответства на предварително зададените цели. Можем смело да кажем, че той е изключително динамичен по време и място.

* Резидент мениджър – мениджър, който отговаря за дейностите по поддръжката на хотела и разрешава възникнали казуси.

В организационната структура на управление на малък хотел, на кой е подчинен главния готвач?
Има ли други длъжности на едно ниво с него в йерархията на управление?



ПСИХОЛОГИЧЕСКИ ОСОБЕНОСТИ НА ГОСТИТЕ ОТ РАЗЛИЧНИ НАЦИОНАЛНОСТИ. ВИДОВЕ ГОСТИ И ТИПОВЕ ЧОВЕШКИ ХАРАКТЕРИ

Гостът е най-важният човек, който влиза в хотела. Трябва да му се предостави блестящо обслужване, защото той купува храната, стаите, услугите. От него зависи състоянието на заведението, заетостта, материалните приходи на хотела, работните места и заплатите на служителите. Качеството на туристическия продукт е в пряка връзка с удовлетвореността на госта.

► Национални особености на туристите - гости

Една значителна част от посетителите в туристическите предприятия са чужденци. Поведението им до голяма степен е подчинено на техния „национален характер“. Освен езиковата подготовка, която обслужващият персонал трябва да притежава за премахване бариерата за общуване, необходимо е той да познава особеностите в психологията на чуждестранните гости. Националните особености или националният характер се дължат на редица различия между гостите (туристите) и техните домакини - различни територии, езици, култури, религии, традиции, обичаи и вярвания, нрави, кухни (диетични изисквания).

Германски туристи - добре е да се знае, че германските туристи са дисциплинирани, съдържани, не обичат да им се налага, коректни са, държат на думата си, обичат да пътуват и спортуват, понякога са шумни (особено, когато са в група), привърженици са на традиционната кухня.

Англичаните, които са първите истински туристи в света, се характеризират със своята лаконичност, емоционална съдържаност, коректност, традиционализъм. Пътуват предимно хора на средна възраст, както и възрастни, държат на думата си, интересуват се от забележителностите на дадена страна или регион, от начина на живот в дестинацията. Предпочитат по-кратките пътувания, морски курорти, условия за спортуване, по-малки и чисти хотели, с добро и акуратно обслужване.

Австрийският турист е вежлив, внимателен, разумен; обича реда, чистотата, красотата, веселието. Австрийците имат редица положителни черти - интелект, култура, тактичност, възпитание. Симпатизират на чужденците и ги уважават. Капризни гости са. Проявяват немотивирани желания към обслужващия персонал, свързани с вида на стаята, на храната, начина на обслужване, отношение на персонала и т.н.; Все са недоволни и понякога изразяват недоволството си в невежлива и груба форма. Персоналът трябва да бъде внимателен, учтив, съдържан, да използва повече такт и умение. Австрийците обичат да пътуват, тихи са и възпитани, държат се естествено, не са високомерни. Имат високи критерии към равнището на туристическото обслужване и качеството на туристическите услуги, което се обяснява със силно развития туризъм в страната им и богатия им опит като туристи. Обичат реда и чистотата, коректни са и не са



конфликтни. Ценят доброто обслужване.

Скандинавските туристи търсят преди всичко курорти и места, в които могат да ползват различни медицински процедури. Привличат ги балнеохотелите, калните бани и местата с топъл, но не горещ климат. Интересуват се от бита и живота на хората в дестинацията. Обикновено имат по-дълъг среден престой.

За разлика от горепосочените националности, **туристите от Южна Европа** са по-емоционални и шумни. Особено темпераментни са испанците, гърците, италианците, французите, южноамериканците и кубинците. Предпочитат заведенията с развлечения, танците, атракциите. Обичат да пътуват на големи групи, словоохотливи са и гласовити. Обичат морето и морската кухня. Интересуват се от исторически и културни дадености и от добра храна.

За **арабските туристи** е характерно, че пътуват в големи групи, с многобройни жени, деца, придружители и други. Имат определени изисквания към настанителната база (предпочитат единични къщи с дворове) и към кухнята (без свинско месо). Обикновено посещават балнеолечебни курорти или места с изяви културно-исторически ресурси. Не обичат да ходят пеш.

Руските туристи се отличават с голямо разнообразие и е трудно да се обрисова техния национален характер. Те са открити, весели, контактни, проявяват нестихващо любопитство към околната среда, живота и бита на местното население. Някои от тях имат високи изисквания към туристическото обслужване и нивото на предлаганите услуги, докато други предпочитат да се слоят с местното население и да живеят като него. Не са конфликтни.

Японските туристи са уникални по рода си. Те почти винаги са на големи групи и са много дисциплинирани. Стриктни спазват всички правила и не са претенциозни. Плащат точно толкова, колкото струва и не оставят бакшиш, защото в японската култура това нещо е непознато. Обичат хубавото вино, не се разделят с фотоапаратите си и обичат да посещават туристически обекти.

► Видове гости според темперамента.

Различните хора имат нужда от различен вид почивка.

Гостът - холерик – нервен, бързо избухващ, без задръжки. На него му е нужна активна, а не пасивна почивка. Може да разпуска с колоездене, гребане, алпинизъм, ски и др.

Гостът - сангвиник – жизнен и весел човек, най-уравновесеният тип хора. Споредпроучванията, той може и без продължителна почивка, а да разчита само на почивните си дни. Характерно за него е кратка отпуска в рамките на няколко дни за „смяна на пейзажа“.

Гостът - меланхолик – безразличен, равнодушен, тъжен. На него му е нужен творчески отдих, споменават се дори трудово-ремонтни дейности. Но ремонтите не е редно да са част от почивката.

Гостът - флегматик има силни задръжки, бавни действия. На него му трябва дълга и спокойна почивка – на море, на басейн, на село. Подходящи са също разходките в гората, четенето на книги. Културата на обслужване се определя до голяма степен от отношението на обслужващия персонал към гостите. Това налага обслужващият персонал и най-вече сервитьорите да проявяват внимание и тактичност към гостите, като се съобразяват с техния характер, култура, разбираня, настроение, а така също с възрастта, пола, общественото положение и др.

Обслужващият персонал трябва да умее да вниква в психиката на госта и разбирайки неговия характер, да отговори със съответен начин на поведение.

► Видове гости според характера и поведението им

Самоуверени гости. Тяхното поведение се диктува от високото им самочувствие. Отличават се с решителна походка и със свободни движения. Първи поздравяват, задават въпроси, избират си място за сядане и без да се двоумят, правят своя избор по отношение на ястия и напитки. С тях сервитьорът трябва да бъде внимателен, сдържан, да се постараете да ги обслужи бързо и добре.

Нервни, възбудени гости. Характеризират се с напрегнати и неспокойни движения, резки и бързи въпроси и отговори, излишно жестикулиране. Тези гости са нетърпеливи, несдържани, често пъти се държат предизвикателно. Склонни са към създаване на конфликтни ситуации. Сервитьорът трябва да ги обслужи бързо, да общува спокойно с тях, като не се поддава на провокиране, проявено в резултат на тяхната несдържаност.

Любезни и приказливи гости. Те са много общителни; обичат да приказват, без да се съобразяват с ангажиментите, желанието и интересите на техните слушатели. С влизането си в заведението те започват с обслужващия персонал разговор, който няма нищо общо с обслужването в търговската зала, и по този начин пречат на персонала да върши своята работа. Към тях сервитьорът трябва да се отнася внимателно и тактично, да избягва излишния разговор.

Нерешителни и плахи гости. Те са неуверени, движат се плахо в търговската зала, смущават се лесно, трудно избират място за сядане. Нерешителни са при избор на менюто. Сервитьорът трябва да бъде учтив и внимателен към тях, като им помага със съветите си в избора на място и меню.

Недоверчиви гости. Проявяват недоверие към обслужващия персонал, съмняват се във верността на направената сметка, в количеството и качеството на поднесените ястия и напитки. Със своето неоснователно недоверие те могат да създадат предпоставки за нарушаване на доброто отношение на обслужващия персонал към тях. Сервитьорът трябва да бъде сдържан, внимателен към такива гости, да дава обяснения със спокоен и убедителен тон, да избягва всички предпоставки, които биха породили недоверие у гостите. Необходимо е да им поднася лист-менюто, да ги информира за цените и качеството на ястията и напитките, да им поднася четливо написана сметка и т.н.

Капризни гости. Проявяват немотивирани желания към обслужващия персонал. Техните прищевки се отнасят до количеството и качеството на храната, до различни елементи на процеса на обслужване, до обстановката в търговската зала и др. Те са все недоволни, като понякога изразяват своето недоволство в невежлива и груба форма. Капризни могат да бъдат самоуверените, недоверчивите или нервни гости. В тези случаи обслужването се усложнява, тъй като се намесват нови черти в характера и поведението на гостите. Това налага да се използват повече такт и умение от страна на обслужващия персонал.

► Видове гости според целевата група

Семейства. Често семейства спят в хотели за годишната си почивка или през почивните дни и влизат в ролята на туристи. Те биха желали по време на престоя си да се откъснат от рутинните семейни задължения вкъщи. Коя е най-голямата грижа на семейства, които пребивават точно в този хотел? Обикновено отговорът е - сигурността за децата. Главната грижа на майката, когато тя влиза в хотел, е децата да са в пълна безопасност. Тя иска да има осигурени всички удобства, като изхранване, детски кът и т.н., за да бъде спокойна и да прекара времето си в хотела без излишно напрежение.

Индивидуални туристи или групи. Туристите са не само далеч от дома, те са в една чужда страна, и затова е важно да ги накараме да се чувстват добре. За тях е трудно да разберат местните обичай, език, начин на живот. Всичко това ги кара да се чувстват несигурни, и обяснява защо те често

СЪВЕТ

СЪВЕТ КЪМ ПЕРСОНАЛА:

Понякога туристите са много активни и нетърпеливи. Дори и да са опитни индивидуални туристи, ние трябва да предоставим всяка информация, която ще допринесе за техния приятен престой.

Бизнес клиентите. Ако имаха избор, повечето бизнес клиенти не биха нощували в хотел. Те са далеч от семействата си поради естеството на тяхната работа и биха предпочели да почиват след тежкия изморителен ден в своя дом.

За това първото нещо, което трябва да се има в предвид е, че те вероятно ще бъдат уморени при пристигането. След като са работили здраво, те не търсят конфликт. Дори регистрирането за тях е неудобство.

СЪВЕТ

СЪВЕТ КЪМ ПЕРСОНАЛА:

Бъдете учтиви с бизнес-клиентите и останете спокойни. Покажете им с поведението си че всичко ще е наред. Може да са имали тежък ден в офиса и не трябва да добавяме проблемите на хотела към техните грижи. Оправете възможно най-бързо багажа и техните документи. Всичко, което искат да направите, е да им дадете стая за почивка.

Проверете дали има оставени съобщения за тях.

Гостите в напреднала възраст. Гостите в напреднала възраст винаги са били важна целева група за хотелите. Хората, които са пенсионирани, имат повече време за пътуване. Това е една чудесна възможност за хотелите да увеличат своите приходи.

СЪВЕТ

СЪВЕТ КЪМ ПЕРСОНАЛА:

Към нуждите на възрастните хора трябва да подходим с внимание и такт. Ако виждате например, че гостът е трудно подвижен, настанете го в стая която е по близо до асансьорите. Предложете помощ, ако такава е препоръчителна. Не се отнасяйте с възрастните като с деца. Дори и на възраст, те имат своето достойнство и разсъждават не по-зле от вас. Подобен тип отношение би било сметнато за неуважение.

И последно, но не по значение - бъдете търпеливи. Вие също ще остарееете един ден.

Отнасяйте се с госта така, както бихте искали да се отнасят един ден с вас.



Делегатите. По принцип делегатите търсят бързо и безпроблемно обслужване. Те не разполагат с много свободно време и затова искат да използват това време възможно най-добре. Те не биха желали да стоят на опашки, само защото броят на делегатите е голям. Те ще оценят бързото, ефективно и качествено обслужване. В подобна ситуация следва да бъде създадена предварителна подготовка и организация, които да гарантират че няма да има забавяне и недоволни гости.

► **Рискови гости**

В някои хотели се описват „рисковите гости“, с които би могло да възникне конфликт и се препоръчва какво да бъде поведението на персонала към тях:

Неплатежоспособен гост - при такава ситуация, проблемът трябва да бъде решен дискретно, като гостът бъде поканен на спокойно място и се обсъдят възможностите, като се запази правото за използване на паспорта или багажа му за гаранция. Необходимо е да се покаже внимание и заинтересованост.

Гост в нетрезво състояние - да не се влиза в спор с госта, да не се фамилиарничи с него. Някои гости могат да станат неконтролируеми вследствие употребата на алкохол. Да не се влиза в саморазправа пред очите на останалите посетители. При нужда охраната може да поеме грижата за проблемния гост.

Невъзпитан гост - в никакъв случай служителят не трябва да се принизява до тона на госта, да приема лично неговото отношение или нападки. Да се запази спокойствие и безпристрастност.

! ВАЖНО !

Професионалното поведение дава морално превъзходство и постепенно това може да накара госта да се успокои и да промени поведението си. Добрите маниери не означават, че служителите следва да жертват честността, достойнството и гордостта си по време на работа. Недопустимо е съгласие с обидни коментари за туристическия обект, в който работят. Ако клиентите искат от тях нещо неразумно или непозволено, не трябва да има колебание за учтив, но твърд отказ. Вежливостта трябва да присъства дори при възникване на необходимост от отстраняване на досадници и нахалници. В никакъв случай служителите не трябва да се принизяват до нивото на грубия и агресивен гост. В случаите, когато това е необходимо, а служителят не може да се справи сам, трябва да се извини и да докладва случая на прекия си ръководител.

Как трябва да постъпи служител в хотел при следната създадена се ситуация:
Двама гости (мъж и жена) влизат вечерта в хотела във видимо нетрезво състояние и искат да поръчат за стаята си 1 бутилка уиски, но я поръчват на рецепция и се качват в стаята си.



ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ГОСТ - ОБСЛУЖВАЩ ПЕРСОНАЛ

Качеството на туристическия продукт е в пряка връзка с удовлетвореността на госта. Персоналът в туризма е неразделна част от възприятието на клиентите за целия продукт. Съответно е важно, екипът да е добре обучен, да работи по стандартите, установени от организацията, да разполага с необходимите комуникационни умения и да се чувства ангажиран с постигането на очакваното качество на услугата. Във всяка ситуация или на всеки етап от туристическата услуга, поведението и отношението на персонала са много важни за госта. Често това е първото и най-трайно впечатление. Това води до въпроса кое е правилното взаимодействие с клиенти и гости.

Основни правила, които всеки от персонала трябва да знае:



1 Гостът не пречи на нашата работа, той е нейната цел. Ние не му правим услуга, като го обслужваме
- той ни прави услуга, давайки ни възможност да направим това.

3 Доброто мнение на госта за нашия хотел е най-голямото предимство за нас. То не може да бъде купено, то трябва да бъде спечелено срещу блестящо обслужване.

2 Гостът е винаги прав, според своя миоглед и докато той е наш гост, по-добре е да бъдем на негова страна, като отправим поглед към себе си, към нашите услуги. Тогава можем да видим нещата в друга светлина.

4 Гостът не е едно име от статистиката, той е човек с чувства и емоции, като нас самите, със свои симпатии и антипатии, предпочитания и предразсъдъци.

Културата на обслужване се определя до голяма степен от отношението на обслужващия персонал към гостите. Това налага обслужващият персонал да проявява внимание и тактичност към гостите, като се съобразява с техния характер, култура, разбираня, настроение, а така също с възрастта, пола, общественото положение и др.

Всеки клиент представлява отделна личност, от която до голяма степен зависи поведението му. Взаимоотношенията „служител-гост“ трябва да се градят на взаимно уважение и учтивост. Полезно е обслужващият персонал да е обучен и да умее да предвижда държанието и поведението на госта, да оценява характера му и да е готов да реагира по подходящ за случая начин. В никакъв случай, обаче, не



трябва да се допускат конфликтни ситуации или гостът да бъде оставен да си отиде неудовлетворен от обслужването, обиден и разочарован от заведението и с нежелание да го посети отново. При възникване на конфликтна ситуация, трябва да се положат усилия тя да бъде решена по любезен начин. Особеностите в характера на клиентите в значителна степен диктуват поведението на обслужващия персонал. Затова обслужващият трябва да се старее да направи своеобразен „психоанализ“ на госта, с когото предстои да контактува. Поведението на гостите трябва да бъде наблюдавано и да се правят непрекъснати опити за определяне основните черти на характера им за предвиждане на поведението и реакциите им.

► **За да може да изпълни тези високи изисквания обслужващият персонал трябва да съчетава в себе си:**

Дипломатичност. В неудобни и критични ситуации персоналетът трябва да е дипломатичен, да не взима страна в спор между двама клиенти, а да се опита да остави впечатлението, че и двете страни са прави.

Информираност. Всеки работещ в туристическото предприятие трябва да се чувства част от него и да познава отделните звена, предлаганите услуги, исторически забележителности, културни събития, търговски обекти, транспортни възможности и др. или поне да знае кой от колегите му може да бъде полезен на госта.

Интелигентност. Работещият в туризма трябва да има необходимото образование за длъжността, която заема и да притежава широка обща култура; да има исторически, географски, културни, етнографски, стопански познания за региона и страната; да умее да поддържа разговор и да бъде интелигентен събеседник, да не натрапва своето мнение, а само да подава търсената от него информация.

Добра психология. Притежаването на усет за хората и някои основни познания по психология изключително много помагат във взаимоотношенията с клиентите и са винаги добре дошли за работещите в туристическия бизнес. При добро разбиране на това, което гостът очаква, ще може по-пълно да бъдат задоволени потребностите му чрез предоставяне на необходимите услуги и да бъде постигната висока степен на удовлетвореност, както за клиента, така и за самия служител.

Търговски нюх. Всяка възможност за предлагане и продаване на услуги трябва да бъде използвана. Независимо от заеманата от него позиция, работещият в туристическо предприятие не трябва да забравя, че работи в колектив и колкото повече услуги закупят, и ползват гостите, толкова по-добри финансови резултати ще отчете предприятието, и толкова по-добро ще бъде възнаграждението на всеки служител, в това число и неговото. Затова е необходимо отличното познаване на цялостното предлагане на предприятието - както количествено, така и качествено, независимо от това, в кой сектор работи служителят и в кой сектор се предлагат останалите услуги. Всичко, което се прави от служителите за фирмата им, трябва да се разглежда като акт на продажба, без значение, дали това са стоки, услуги, развлечения или репутация.

Актьорски умения. Работата в туризма е като игра на сцена пред непрекъснато сменяща се аудитория, т.е. клиенти и гости. Също като актьорите, публиката винаги трябва да е на първо място. Така както актьорът се вживява многократно в ролята си, така и обслужващият персонал трябва да се вживява в работата си. Личният живот трябва да остава зад кулисите докато се изпълняват служебните задължения, защото гостът не се интересува от него и очаква да бъде обслужван винаги на висота. Каквато и да е ролята на служителя — първостепенна или второстепенна, не трябва да се забравя, че клиентът винаги се явява

в ролята на първостепенен партньор и трябва да се играе умно, подходящо и компетентно.

Всяка преструвка или преиграване ще бъде почувствана от госта и ще се отрази неблагоприятно на взаимоотношенията посетител-служител.

Едно място за настаняване или заведение за хранене може да бъде предпочитано по няколко причини: заради местоположението си, заради предлаганите услуги и техните цени, и заради качеството на обслужването. През последните години се оказва, че едва ли не единственият начин за успешна конкурентна борба и спечелване на клиенти, е качеството на обслужването. То от своя страна зависи изключително и само от работата на обслужващия персонал в заведението, от мениджърския му екип и способността и уменията му да мотивира служителите си по възможно най-добрия и ефективен начин.

▶ **Какво очаква гостът от обслужващия персонал?**

да познава работното си място

да е винаги готов да обслужи и даде съвет или информация

лично внимание

изискано обслужване

учтивост

време


Гостът не се интересува от личните проблеми на персонала, от това колко е изморен или неразположен в момента. Намирацията се на служба работник трябва да знае професионалните си задължения и отговорности, естеството на работа на колегите си, какви услуги се предлагат в заведението, каква е неговата политика и какви правила следва да се спазват в него. Всичко трябва да е подчинено на идеята за постигане на най-високо качество на обслужване. Най-важно е първото впечатление, което работещият в туристическото заведение прави на клиента. Най-важно е, защото той има един-единствен неповторим шанс да го създаде такава, каквото е необходимо за добрия имидж на предприятието. То може да се оформи у клиента още преди да сте го забелязали или заговорили. Първото впечатление се създава преди всичко от външния вид на обслужващия персонал.


▶ **Външният вид на работещите в туристическата индустрия се определя от:**

Лична хигиена - чисти и добре оформени коса, брада и мустаци при мъжете, открито и чисто лице, добър дъх на устата, отсъствие на пот и лош мирис от изпотяване, чисти и добре оформени и поддържани ръце и нокти, чиста и изгладена униформа, без петна или повреди, дискретен и ненатрапчив грим.

Лични навици и привычки - вредни са навиците за попипване на лицето или косата, поглеждането на часовника, играенето с бижутата или копчетата, потропването с крак, почукването с молив или барабаненето по масата при разговор, гризенето на ноктите, бъркането в устата, ушите или носа, оправянето на дрехите, грима, маникюра или прическата на работното място, дъвченето на дъвка, четенето на книги и вестници, пиенето на кафе и пушенето на цигари по време на работа, подсвиркването и поклащането в такт с музиката, прозяването и изтягането и др.

Здравословно състояние - най-добре е служителите да не работят, ако са болни. Има възможност да бъде предадена заразата на клиентите, но и се създава неприятно чувство у околните. Също така неприятна гледка представлява служител с превръзки или лепенки по видимите части на лицето, с превързани ръка или крак. При наличието на хронично заболяване задължително трябва да бъде уведомен работодателят.

 **Жестикулации (език на тялото), поза, изражение на лицето (мимики)** - не е важно само какво се казва, но и как се казва. Понякога служителят може да бъде разбран и оценен без да каже нито една дума. Отпуснатият отегчен портиер, облакътеният и оклюмал администратор, намръщеният сервитьор или туристически агент създават лошо първо впечатление не само за себе си лично, но и за заведението, в което работят. Не се допуска навеждане през масата, облягане, подпиране, скръстване на ръцете и/или правене на други дразнещи жестове. Трябва да се работи винаги прав и да се стои изправен. Вървежът следва да е с изправена глава - това показва увереност и вдъхва доверие, докато наведената глава и свитите рамене са израз на стеснителност и чувство за малоценност. Езикът на тялото се разбира много лесно — може да бъде разбран и само по едно поклащане на главата или вдигане на вежди. Особено трябва да се внимава при комуникацията с чуждестранни гости, защото едни и същи жестове при различните култури и народи имат различно, често пъти противоположно значение. Не се правят мимики, неразбираеми за госта. Трябва много да се внимава с докосването на клиентите - понякога това може да подейства много успокояващо, но голяма част от хората могат да го възприемат като посегателство върху личното им пространство. Изражението на лицето също е много важно - не трябва да се позволява личните симпатии или антипатии да проличат и да отблъснат госта. Когато се разговаря, хората следва да се гледат в очите - това също създава увереност и спокойствие. Във всички случаи най-добро е учтивото и приятелско държане. Наред с външния вид, определящо за впечатлението на клиентите от туристическото заведение е поведението на обслужващия персонал.

 **Поведението се обуславя от множество личностни и професионални качества на служителя, но има някои основни правила, които при добро желание могат да бъдат лесно усвоени и прилагани към всички гости:**

Обръщане внимание на госта веднага, щом той се появи, защото всяко забавяне го дразни и го кара да се чувства неуважаван, незначителен, пренебрегнат. Веднага трябва да бъде изразена готовност за помощ, но без да се притесняват клиентите и да се карат, да бързат при вземането на решения, защото това също ги ядосва. Не трябва да се забравя, че те плащат за времето, което им се отделя.

Служителят винаги трябва да бъде усмихнат, когато види гостите, без да угодничи, показвайки колко е доволен, че ги вижда като посетители на заведението. Усмивката не струва нищо, но създава много и е ключът към успеха на всеки бизнес, в това число и туристическия, защото е най-точният и добър израз на приятелството и гостоприемството, което кара гостът да се чувства желан. Тя не трябва да бъде като изкуствена маска на лицето на обслужващия персонал, а да бъде топла и приятелска.

Добре е служителят да се обръща към гостите с имената им, за тях това означава, че са важни за него. Независимо, че понякога е трудно да бъдат запомнени всички имена, когато се знае името на даден клиент, то следва да бъде произнасяно правилно и да бъде повтаряно, колкото може по-често. По този начин клиентът ще се почувства наистина важна личност, не само в своите и на служителя очи, но и в очите на останалите гости. Нищо не е по-приятно за човек от звука на собственото му име. Когато името на госта не е известно, обръщението към него е „господине или госпожо“.

Личните проблеми трябва да се скриват, да не се обсъждат лични и служебни проблеми, както и коментари за фирмата, колегите или останалите гости на хотела. Служителите не следва да се оправдават или да обвиняват другите си колеги.

Не се допускат изрази като „Аз не съм виновен“, „Персоналът е недостатъчен“, „Колегата е нов и не знае“. Всеки служител е част от екипа в заведението. Оплакванията на госта не трябва да се приемат лично.

Да се избягва задаването на въпроси, които изискват отговор с „да“ или „не“ - например вместо въпроса „Мога ли да Ви помогна?“ по-добре да се използва „Как мога да Ви помогна?“. Това ще даде възможност на госта да изложи проблемите си и ще създаде връзка между служителя и него, като създава впечатление за компетентността на служителя да му окаже помощ във всички случаи.

Отношението към посетителите не трябва да се шаблонизира. Те трябва да бъдат обслужвани като личности, а не като статистически единици. Така ще могат да бъдат по-добре опознати и по-добре ще бъдат разбирани техните желания и нужди, и съответно по-добре ще може да бъдат обслужени. Подходът към клиентите следва да бъде приятелски, професионален, с уважение и загриженост, което ще създаде у тях добро впечатление и те ще се почувстват удовлетворени от обслужването.

Взаимоотношенията „служител-гост“ трябва да се градят на взаимно уважение. Основата на това уважение е учтивостта. Когато се разговаря с клиенти, изразът трябва да е точен и ясен. Необходимо е внимателно изслушване и вежливост, да се използва литературен език. Желателно е избягването на употребата на ежедневната реч, която е позволена на улицата или с приятели, да не се използва жаргон или диалектни улични и нецензурни изрази, дори с това да се създава възможност да бъде демонстрирано доброто владение на езика на посетителя. Да не се разговаря пред госта на неразбираем за него език с колегите. Не следва да се задават прекалено лични въпроси, да се спори с госта, да се правят шеги, засягащи неговата личност, неговото семейство или придружители (напр. кучето му) или страната му.

Да не се вика и да се говори тихо. Когато гостът не разбира местния език, не е нужно да му се вика. Това няма да улесни комуникацията. По-добре е да бъде намерен друг служител, който разбира езика на клиента. Ако това е невъзможно, следва да се използват жестове, мимики, някои интернационални думи и най-важното — приятелско отношение. Също така не трябва да се говори прекалено тихо, така че гостът да не може да чуе или разбере. Необходимостта, постоянно да пита за това, което е пропуснал, го дразни и не създава добро отношение към служителя или към заведението.

По време на работа и в служебно облекло служителите не следва да посещават и ползват заведението за хранене и развлечение на територията на туристическото предприятие. Пушене, хранене и пиене на безалкохолни напитки се разрешава само по време на почивката на подходящи за това места. След приключване на смяната служителите бързо и незабележимо напускат работното си място. Не се препоръчва провеждането на лични телефонни разговори или приемането на лични посетители на работното място.

Внимание с възрастни, деца и инвалиди. При обслужване на възрастни инвалиди и деца се изисква повече търпение и разбиране. Нужно е съобразяване със специфичните нужди на този тип гости, но е необходима и голяма доза тактичност. Не бива да се подчертава и прекалява с вниманието към хората с недъзи, защото те може да не искат да бъдат възприемани като безпомощни, а да се чувстват горди, че са определени дейности и в определена ситуации могат да се справят самостоятелно. Независимо от спазването на всички посочени по-горе правила, понякога се налага да бъдат посрещнати и обслужени т.нар. „конфликтни гости“. Без да ги осъжда или поучава, служителят трябва най-напред да преразгледа поведението си, в случай, че той е причината за такова отношение, и да приеме възникналата ситуация по-

скоро като предизвикателство към уменията му да обслужва клиентите, отколкото като неприятна случка, засягаща го лично.

► **Поведение на служителя при некоректно отношение от страна на госта при проява на:**

Грубост. Най-добре е грубостта да се игнорира чрез запазване на самообладание и спокойствие. Не следва да бъде приемана лично, а като личностна характеристика на самия гост. В никакъв случай служителят не трябва да се поддава на провокации.

Унижение. Това са най-вече клиенти, притежаващи комплекси за малоценност или желаещи да изтъкнат своята важност пред придружаващите ги или околните. Смятат, че обслужващият персонал е нищожен или незначителен. Следва да бъде запазено самообладание и да не се отговаря в същия дух.

Капризи. В такива случаи гостите обикновено изискват повече, отколкото може да им бъде предоставено, или изискват определена услуга сега и веднага. Най-често това са жени, но има и доста капризни мъже. Следва спокойно да бъде обяснено на госта каква е ситуацията, какво реалистично може да бъде направено и обезателно да му бъде предложено едно или няколко възможни решения на проблема, изтъквайки техните предимства. Да не се показва раздразнение, а да се направи опит за постигане на удобно за всички страни решение с цената на разумни компромиси.

Раздразнение. Дори и служителят да е прав, той не трябва да спори с госта - нищо няма да бъде спечелено, а само обстановката ще бъде нажежена и ще се увеличи броят на оплакванията. Да се запази спокойствие, да се изясни причината за раздразнението, да се поднесат извинения и да се направи опит за нейното незабавно отстранение (дори в присъствието на госта - това ще го успокои и удовлетвори). Ако не им се обърне необходимото внимание навреме, някои гости от раздразнителни могат да се превърнат в агресивни. В случай, че проблемът не е от компетенцията на служителя, веднага следва да бъде докладвано на прякото ръководство.

Оплаквания. Оплакванията трябва винаги да бъдат приемани спокойно, а не като лична обида. Следва да се проявява дипломатичност, ако става дума за колега или друг клиент - никога не трябва служителят да се нахвърля върху тях пред госта. Оплакването не следва да бъде обсъждано пред други гости или да се търси оправдание и подкрепа от тяхна страна, защото това неминуемо ще повлияе на отношението им. Най-доброто решение е извинението! Препоръчително е служителят да се концентрира върху същността на проблема, а не върху това, кой е виновен. Да се водят бележки. По този начин се показва, че оплакването се приема сериозно, дори да няма обективна причина или повод за него. Добре е да се благодари на клиента за това, че помага на служителя да постави нещата на мястото им.

Подходящо е да се обсъдят с него възможностите за отстраняване на проблема, като се поиска и получи неговото съгласие за действията, които трябва да се предприемат. Никога не трябва да се обещава нещо, което няма да може да бъде изпълнено или е в разрез с политиката и правилата на компанията. Служителите не трябва да превишават правомощията си. Добре е да бъде определен срок, в който проблемът да бъде отстранен. Всяко оплакване следва да бъде вписвано в специална книга, за да не се допуска повтаряне на проблема.

ПРИЛОЖНА ЗАДАЧА / КАЗУС:

◆ Да се разиграе следната ситуация: В морски хотел за почивка пристигат и отиват да ги настанят семейство с две деца (бебе и две годишно) с предварителна резервация. В момента на рецепция настаняват група от 25 ученици в 9 клас с предварителна резервация и две семейства възрастни. Бебето започва да плаче, две годишното дете иска вода, на рецепция има двама служители, които в момента работят.

Кой и какво трябва да предприеме, за да не се допусне някой да е недоволен и да подаде оплакване още в началото на престоя си?

СТАНДАРТНИ ПРОЦЕДУРИ ИЛИ РАБОТНИ СТАНДАРТНИ ПРОЦЕДУРИ В ХОТЕЛ - SOP - STANDARD OPERATION PROCEDURES

Добрата организация на работа в хотела в голяма степен зависи от няколко важни правила:

ПРАВИЛО 1

Всеки хотел е „жив организъм“ и всяка една част от него работи в синхрон за най-добър резултат.

ПРАВИЛО 2

Всеки гост е важен.

ПРАВИЛО 3

Приложените правилно стандарти за работа са най-важни и са ключът към успеха.

► **Работни стандарти и защо са необходими за всеки хотел и ресторант?**

Работните стандарти се състоят от ясно документирани процедури, чек-листа, както и снимки указващи детайлите, които са лесни за следване от служителите и намаляват в значителна степен вероятността от допускане на грешки. Следвайки работни стандарти Ръководителите на отдели имат база, въз основа на която да коригират и подобряват представянето на служителите си във всеки един момент. Ефективните стандарти са подробни, ясно описани и се основават на добрите професионални практики. Следвайки работен стандарт служителите предоставят услуга с постоянно високо и професионално качество.

► **Работните стандарти са „гръбнакът“ на правилно функциониращият хотел.**

Липсата на стандарти води до хаос и лошо представящи се служители, които са демотивирани на работното си място, а работата им е далеч под необходимото. Служители, работещи, следвайки утвърдени стандарти, знаят точно какво се очаква от тях и могат да планират работата си, така че да постигат целите си ефективно.

Когато всички служители следват еднакви стандарти е лесно да бъдат оценени справедливо и постиженията им - наградени. Респективно служители, които не се справят, трябва да бъдат допълнително обучени.

Всеки оперативен отдел в хотела трябва да има работни стандарти, които периодично да бъдат анализирани от ръководството и ако е необходимо да се актуализират. Всеки нов служител трябва да преминава през въвеждащо обучение, запознаващо го с целите, историята и ценностите на хотела, както и през теоретично, и практическо обучение, запознаващо го с работните стандарти.



**РАБОТАТА ПО УТВЪРДЕНИ РАБОТНИ СТАНДАРТИ
ПОКАЗВА „ПРОФЕСИОНАЛИЗЪМ“ И ВИНАГИ ДАВА
ПОЛОЖИТЕЛНИ ФИНАНСОВИ РЕЗУЛТАТИ,
МОТИВИРАНИ СЛУЖИТЕЛИ И ЩАСТЛИВИ ГОСТИ!**

ПРИМЕР:

SOP: Външен вид

DEPARTMENT/ AREA: Всички отдели

SERVICE/TASK: Външен вид и униформи

STANDARD: Създаване на положителен имидж на хотела посредством безупречен външен вид

Униформите следва да са:

според стандарта за съответната длъжност

без петна и разкъсани дупки

да бъдат по мярка

без липсващи копчета

препълнени джобове са нежелателни

навиване на ръкавите е забранено

да бъдат добре изгладени

задължително табела с име

без значки или украшения, които не са бранд на хотела

Накити:

Позволено е да се носи само венчален пръстен

Малки обици, невисящи – само за жените Ръчен

часовник – некрещящ

Без гривни и огърлици

Обувки:

Удобни затворени обувки с черен цвят

Обувките трябва да бъдат чисти и лъснати

Черни чорапи

Чорапогащник с цвят телесен цвят за дамит



ТАЕН КЛИЕНТ



ТАЕН КЛИЕНТ



Услугата „Таен клиент“ се прилага в различни бизнес сфери още от далечната 1940 г. Посредством нея се придобива най-точна и най-професионална представа за качеството на предлаганите услуги в хотела.

! ВАЖНО !

Важно да се знае:

⚠ За максимален ефект, такъв тип проверки е препоръчително да се правят поне 6 пъти в годината за целогодишно работещи обекти;

⚠ Всяка проверка не бива да отнема повече от 2 дни освен проверките по спортни програми, здравословни програми и други, които са с по-дълга продължителност;

⚠ Тайни клиенти трябва да бъдат хора с професионален опит, от хотел и ресторант;

⚠ Препоръчително е всеки таен клиент да разполага с процедурите и стандартите, които са утвърдени в хотела;

⚠ Професионалната проверка включва етапите от стъпка резервация до стъпка събиране на обратна връзка за престоя;

⚠ Професионалните тайни клиенти изготвят доклади с фактите от проверката, включват снимков материал и предоставят препоръки за решаване на установените проблеми.

⚠ „ТАЕН КЛИЕНТ“ Е ВЪЗМОЖНОСТ ЗА МЕНИДЖМЪНТА НА ХОТЕЛА ДА „ВИДИ“, КАК СЕ СПРАВЯ ПЕРСОНАЛЪТ, КОГАТО НЕ Е НАБЛЮДАВАН ДИРЕКТНО.

Получената информация под формата на доклад от проверка „Таен клиент“ следва да бъде споделена с мениджърския екип, да бъдат потърсени отговори и причини за констатираните нарушения и пропуски, неспазване на стандартите и качеството на обслужване в обекта. На базата на това и на база представените препоръки от проверяващите се прилагат корективни мерки под формата на обучения за съответния отдел като по този начин се акцентира върху решаването на проблема.

Въпреки, че тайните клиенти се представят за реални гости, те всъщност изпълняват много задачи по време на престоя в хотела.

Обаждайки се на рецепция например, те засичат на кое позвъняване ще бъде прието обаждането им, дали служителят ще спазва процедурите и ще се представи, ще представи отдела си, дали ще спомене името на госта поне веднъж, по време на разговора.

Ще провери за колко време ще бъде настанен гост в хотела;

Ще провери дали сервитьорите си знаят менюто;

Ще провери качеството на храната в мястото за настаняване;

Ще провери хигиената на стаята, в която е настанен;

Ще провери как реагира персонала в критични ситуации и как решава проблемите на гостите и още много други.

От изключителна важност за всеки хотел, който ползва услугата „таен клиент“ е непосредствено след получаване на доклада да предприеме незабавни мерки, целящи корекция на установените отклонения от качеството на обслужване, хигиена и други. Най-добрият вариант е винаги да се проведе обучение на съответните служители.

Учениците се разделят на 3 групи по 4 участника:

1-вата група са служители (2-ма на рецепция, 1 камериерка, 1 сервитьор);

2-та група са тайни клиенти (2-ма се настаняват, 1 иска допълнителна завивка, 1 поръчва рум сървиз);

3-тата група са мениджъри (тайните клиенти описват ситуацията, за да могат мениджърите при нужда да вземат решение за пропуските и неточностите, ако има такива).

Тайните клиенти изпълняват ролите на клиенти и отбелязват в тетрадката си отделните етапи и следят за спазването на правилата при настаняването и обслужването по време на престоя си.

Служителите изпълняват задълженията си.

Мениджърите изслушват докладите на тайните клиенти и ако е необходимо, вземат решения за следващи действия.



ОНЛАЙН РЕПУТАЦИЯ

Мониторинг в онлайн пространството и защо е важен за имиджа на хотела?

Онлайн репутация – защо липсата на професионален отговор от страна на мениджмънта на хотела в съответния онлайн канал може да е причина гостът да избере друг хотел за почивката си и какво „говори“ на гостите онлайн репутацията?

Най-бързият и лесен начин за голяма част от клиентите е да намират местата за настаняване в интернет платформи. Там те могат да открият място по зададени критерии. Онлайн репутацията показва на потенциалните гости как се справя хотела с проблеми преди още физически да са дошли. За тях става ясно дали хотелиерите ценят мнението на гостите си.

„Клиентът“ купува обещание за последваща „услуга“, което е свързано с поемането на голяма доза „търговски риск“. Една провалена поради лошо обслужване почивка в хотел и разминаването с

ОБРАТНА ВРЪЗКА



FEEDBACK

предварителните очаквани позитивни преживявания може да донесе на госта много негативни емоции, за които той няма как да получи стопроцентово обезщетение, въпреки многото законодателни мерки, които са предвидени за защита на потребителите. За да компенсира „подводните камъни“ на хотелиерските услуги и за да вземе правилно решение за покупка, поведението на съвременния потребител в туризма и хотелиерството се променя в посока на онлайн проучване на потенциалните места за пътуване, почивка, пребиваване и съответно он-лайн резервиране. Същевременно милиони туристи споделят своето мнение в Интернет относно пребиваването си в хотелите.

В този смисъл от голямо значение е приложението на репутационния мениджмънт за реализъм в рекламата на хотелиерския продукт, представен в социалните мрежи и в медиите, както и утвърденият положителен имидж и търговска марка на съответния хотел, които да са формирани от доволните клиенти.

НЯМА НИЩО ПО-ЛОШО ОТ ОТГОВОР НА КОМЕНТАР, КОЙТО ВСЪЩНОСТ НЕ ДАВА НИКАКЪВ ОТГОВОР

Отговаря се на коментарите в рамките на 24 часа;

Отговорите са кратки, ясни и конкретни;

Никога не се обвинява госта и не се налага да се чувства виновен;

В отговорите се използва „езикът на госта“;

Не се предлагат безплатни нощувки, ваучери или намаления в онлайн пространството;

Не се дават допълнително телефонни номера в онлайн пространството;

Не се използват груби и нецензурни думи и изрази;

Отговорите да се пишат грамотно;

Не се използват шаблонни отговори;

Пише се така, че потенциалните клиенти да видят в отговора, че проблемът е решен и те няма да се сблъскат с него.

КАЧЕСТВОТО НА ПРЕДОСТАВЕНАТА УСЛУГА ЩЕ СЕ ПОМНИ МНОГО ПО-ДЪЛГО ОТ ПЛАТЕНАТА ЦЕНА

ЗНАЕТЕ ЛИ, ЧЕ...?

Според проучване в Германия през 2013г. 31 млн. германци използват Интернет за планиране на своята ваканция, а около 7 млн. формират мнението си за хотелите на базата на специализираните сайтове за оценка на хотелите.

ПРИЛОЖНА ЗАДАЧА

Учениците се разделят на 4 групи.

Едната група пишат отрицателни коментари.

Другата пишат положителни коментари, третата група са мениджърите, които отговарят на коментарите и 4-тата група прочитайки отзивите и коментарите, както и отговорите на мениджърите, решават дали да отидат или не в тези хотели.

ХОТЕЛИЕРСТВОТО В УСЛОВИЯТА НА ПАНДЕМИЯ

Фиг.38

Указанията на Министерството на туризма за условия на COVID-19 в хотелиерството са в четири направления:

1. Осигуряване на безопасността на служителите;
2. Осигуряване на безопасност и сигурност на гостите в обектите;
3. Превантивни процедури при съмнение за коронавирусна инфекция от служител спрямо друг служител;
4. Процедури, които трябва да се спазват при съмнение за коронавирусна инфекция от гост/гости.



► Ръководен/управленски екип

► План за действие

Преди отваряне на туристическия обект, всеки ръководен екип изготвя собствен план за функционирането на обекта, като се съобразява с препоръките и указанията на националните и регионалните органи на общественото здраве за опазване от коронавирусна инфекция. Всеки план подлежи на актуализация съобразно епидемиологичната обстановка в страната.

Проверка на хигиената – осъществяване на първоначална проверка и хигиенна оценка за съответствие.

В местата за настаняване се препоръчва осигуряване на достатъчно количество маски за лице, които да се съхраняват в обекта и ползват при необходимост да се ползват от служители и гости. Препоръчва се достатъчен брой термометри, които се ползват при необходимост.

Комуникация

► Информационна политика за гостите и персонала:

Всеки служител трябва да е запознат с плана за функциониране на обекта;

В обекта трябва да има плакати и информационни материали;

Трябва да са поставени инструкции за персонала в санитарните и хигиенните помещения за правилно измиване на ръцете, сваляне и поставяне на ръкавици за еднократна употреба, сваляне и поставяне на маска, правилна дезинфекция на ръцете;

Ръководството на обекта трябва да е осъществило първоначален инструктаж, както и да провежда информационни срещи;

Трябва да е назначен специално обучен служител, който да контролира спазването на хигиенните правила и на дистанцията;

Не се допускат до работните помещения лица, които имат симптоми на остри респираторни заболявания.

Осигуряване на служителите/персонала

Създаване на условия за спазването на дистанция най-малко 1.5 м между служителите;

Намаляване на броя на служителите, които използват едновременно общи части, например стая за почивка, съблекални, камериерски офис и др., и въвеждане на различни часове за почивки;

Обектът да се оборудва с лични предпазни средства – маски, шлемове, ръкавици, дезинфектанти, водоустойчиви престилки с дълъг ръкав при нужда;

Осигуряване на вентилация на помещенията, като по-добра е естествената вентилация;

Да се увеличи броят на проветряванията за 1 час;

Ограничаване на срещите и заседанията в затворени помещения, като се поддържа дистанция от 1.5 м;

Да се прилага особено голяма грижа за хора над 60-годишна възраст или хронично болни;

Задължение на доставчиците е да носят лични предпазни средства;

Наличие на процедура при съмнение за инфекциозна ситуация.

Осигуряване на безопасност и сигурност за гостите в обекта

► Приемна зона и рецепция

Регулиране и контрол на потока на пристигащите гости (недопускане на струпване на много хора).

Поставяне на видно място на информационни табели за максималния брой гости, които могат едновременно да отседнат в дадена част на обекта, за хигиена на ръцете и спазване на дистанция.

Поставяне на дозатори за дезинфекция на ръцете, достъпни за гостите на всички възлови места и помещения.

► Рецепция

Рецепционистите следва да бъдат достатъчно информирани за COVID-19, така че да могат да изпълняват безопасно и професионално своите задължения. Те трябва да информират всички гости за мерките в обекта, да са запознати с информацията за страните и районите, където вирусът все още се разпространява.

Рецепцията трябва да е оборудвана с един комплект за защита, който включва: дезинфектант или кърпички за почистване на повърхности, дезинфектант за ръце, маски или шлем за лице, ръкавици за еднократна употреба, защитна престилка за еднократна употреба, цялостна мантия (препоръчително), кош за отпадъци с капак.

Ръководството трябва да е осигурило 1.5 м дистанция между служителите.

Не е разрешена регистрация на повече от двама гости наведнъж, освен ако не са семейство и между гостите и администратора трябва да са поставени прозрачни защитни прегради.

Да се прави дезинфекция на ръцете след размяна на предмети – пари, лични документи, дебитни/кредитни карти.

Да се насърчава използването на карти за заплащане вместо пари в брой.

► Лоби зона

Местата за сядане да са на разстояние поне 1.5 м едно от друго.

Гостите да спазват дистанция, докато чакат на опашка.

Асансьорите да се ползват от минимален брой гости (според преценка на хотела).

Да се регулира струпването на много гости в лобито, особено при настаняване или напускане.

Стаи за гости, камериерски помещения, домакинство.

Прилагане на по-засилени и специални мерки за почистване и дезинфекция на общите зони, като специално внимание трябва да се обърне на контактните повърхности (дръжки, бутони, парпети, ключове, перила на столове и др.). Текуща дезинфекция да се провежда на всеки час.

Вратите и прозорците да се оставят отворени възможно най-дълго време, да се спазва дистанция между персонала и гостите, прецизно да се дозират препаратите.

След всеки гост, стаята се почиства рутинно и се дезинфекцират всички контактни повърхности и баня, да се проветрява добре помещението или да се използват други методи за обеззаразяване (бактерицидни лампи, замъгляване) и др.

Персоналът трябва да използва ръкавици и маска за еднократна употреба, ако е необходимо и престилка с дълъг ръкав за еднократна употреба.

Спалното бельо и кърпи да се перат на минимална температура 60⁰С с добавяне на почистващ препарат и дезинфектант.

Препоръчва се предоставянето в стаите на личен комплект санитарни материали (1 бр. маска и 1 чифт ръкавици за еднократна употреба) на човек. Служителите да осъществяват наблюдение за болни гости и да уведомяват ръководството своевременно.

Заведения за хранене и развлечения.

Разрешена е експлоатацията на всички заведения за хранене и развлечения, регистрирани по Закона за храните и категоризирани по смисъла на Закона за туризма.

Допуска се не повече от един човек на квадратен метър в дискотеки, нощни клубове и други подобни със зали на открито и закрито, при спазване на противоепидемиологичните мерки.

Групови празненства, които се извършват на открито и закрито в т.ч. сватби, балове, кръщенета и други празненства се организират при спазване на дистанция от 1.5 м, при спазване на епидемиологичните мерки.

На гостите се осигурява рум сървиз, а в случаите на работа на открити площи на заведение за хранене, адаптиране на техника „без докосване“, като частична а-ла-карт система за предварителна поръчка.

Чрез информационни табели или други методи да се насърчават миенето на ръцете преди хранене и използването на дезинфектанти, осигурени на входа на заведенията

Стриктно спазване на хигиенните мерки от персонала.

Подобряване на хигиенните условия в ЗХР (заведенията за хранене и развлечения) и прилагане на мерки за почистване и дезинфекция във всички работещи зони, особено на предметите, които често се докосват, като маси, столове, порцелан, прибори за хранене и др.

Машините за кафе, вода, напитки и др., особено в частите в контакт с ръцете на гостите, трябва да се дезинфекцират и почистват най-малко през 30 минути. При възможност, да се сведе до минимум използването на тези автомати.

Изхранването на гостите се осъществява само в откритата част на ресторанта на хотела. Не се разрешава самообслужване и пряк контакт на гостите с храната.

Предоставяни услуги и оборудване в обекта:

Дезинфекция на оборудване в хотела, предоставено на разположение на гостите (например ютия, термокана и др.).

Поради заплахата от вируса COVID-19, хотелът има право да спре или ограничи услуги, които биха увеличили риска за гостите и персонала.

Препоръчва се да не се използват сешоари.

► Конферентни зали и събития.

Допустимо е провеждане само на открито на събития при спазване на физическа дистанция между участниците.

Възможност за използване на закрити помещения ще има след промяна на заповедта на министъра на здравеопазването с оглед на епидемичната обстановка.

Зони за развлечения и спорт - басейни:

Разрешено е функционирането и използването само на басейн, без прилежащите други съоръжения за СПА процедури.

Персоналът, обслужващ басейна, съблюдава спазването на правилата за безопасност и физическа дистанция между посетителите.

Осигуряване на стационарен дезинфекционен дозатор в зоната около басейна.

Всеки гост трябва да дезинфекцира ръцете си.

Разрешено е ползването на басейна на не повече от 4 човека едновременно в рамките на 1 час.

Всяка съблекалня се ползва от не повече от 2 човека едновременно при спазване на необходимата дистанция.

Водата в басейна се обработва съгласно заповедта на министъра на здравеопазването.

► Техническа поддръжка и обслужване.

Да се обезпечи правилното функциониране на оборудването за миене на съдове, по-специално действащите температури, както и правилната доза на препаратите за почистване и дезинфекция, съгласно инструкциите на производителя.

Да се провери и обезпечи правилното функциониране на оборудването за вентилация и обмен на въздуха в помещенията.

Да се извършват редовни проверки на диспенсерите*, за да се гарантира правилното функциониране на дозаторите за препарати за миене и дезинфектанти, дозатори за хартиени кърпи за еднократна употреба.

Да се инсталират устройства за дозиране на дезинфектант за ръце в различните зони на хотела.

Ако в стаите за гости не е имало настаняване в продължение на 30 или повече дни, е необходимо да се извърши профилактика и проверка за пълноценното им използване.

▶ **Процедури в обекта: подозирана коронавирусна инфекция при служител / персонал.**

Персоналът на хотела трябва да е запознат с въведения протокол, свързан с COVID-19.

В случай на симптоми като повишена температура, кашлица, затруднено дишане, болки в гърлото, хрема, отпадналост, мускулни болки и др., служителите не трябва да идват на работа, а да се свържат по телефона с личния си лекар, а при липса на такъв с РЗИ (Регионална здравна инспекция) и в случай на влошаване на здравето, да се обадят на 112 и да информират, че е възможно да са заразени с коронавирус. В случай на симптоми, предполагащи коронавирусна инфекция при служител, който изпълнява задачите си на работното място, той трябва незабавно да бъде отстранен от работа, изолиран и в зависимост от състоянието му да се изпрати обратно у дома с индивидуален транспорт. Служителят трябва да изчака транспорта в предварително определено за тази цел помещение, в което е възможно временно да се изолира от други хора.

Помещението, в което е пребивавал служителят да се почисти и дезинфекцира.

▶ **Процедури в случай на съмнение за коронавирусна инфекция при гост в хотела.**

В случай на ясни признаци на заболяване като постоянна кашлица, неразположение, затруднено дишане, повишена температура, болки в гърлото, хрема, отпадналост, мускулни болки и др. гостът се изолира и се уведомява ръководството на хотела или лечебното заведение, с което има сключен договор за обслужване, РЗИ (Регионална здравна инспекция) или ЦСМП (Център за спешна медицинска помощ).

Туристът се снабдява с маска, отделя се от останалите туристи и се осигурява възможност за преглед от лекар в предварително обособена за целта стая.

Определя се лице, което да се грижи за госта до пристигането на здравните работници, а не различни служители.

Стартират се предпазни мерки за определеното лице, включващи хигиена на ръцете и употреба на лични предпазни средства.

Стриктно спазване инструкциите и препоръките на здравните работници.

След изолиране/транспортиране на госта се извършва почистване и дезинфекция на местата, в които е пребивавал.

▶ **Доставчици на стоки и услуги в обекта:**


По време на доставка на стоки трябва да се спазват специални предпазни мерки. Шофьорите, транспортиращи и доставящи стоки и услуги, трябва да носят маска и ръкавици, докато извършват доставката.

Преди влизане в конкретна зона в хотела следва да се измери температурата на външните лица.

▶ **Дезинфекционни мероприятия.**

Дезинфекционните мероприятия следва да се извършват съгласно насоките на здравните власти, публикувани на интернет страниците на Министерство на здравеопазването и на Националния център по заразни и паразитни болести.

*диспенсери – устройства, в които се налива дезинфектант и се използват от всички минаващи.

- 
1. Избройте и обяснете, как се спазват мерките, които са въведени във вашето училище!
 2. Посочете къде са разположени диспенсерите в училище?
 3. Кои от мерките в училище не се спазват в хотела?
 4. Какво предприема персонала в случай на симптоматика и съмнение за COVID-19?
 5. Каква е симптоматиката?

ВАЖНИ АБРЕВИАТУРИ В ХОТЕЛИЕРСТВОТО

В ежедневието на хотелиерството се използват различни изрази, съкращения или абривиатури, които улесняват комуникацията и е важно да се знаят. Думата абривиатура представлява съкращение, което се образува от първите букви или срички на сложни или по-дълги наименования, като между буквите не се поставят точки, както при изписването на съкратена дума.

► Важни абривиатури и изрази в хотелиерството:

OB (only bed) – само подслон (настаняване), само нощувка; не се потребява никакво хранене;

BB (bed and breakfast) – настаняване и закуска, най-масово използваното настаняване в последните години в хотелиерството;

HB (half board) – настаняване, закуска и вечеря (полупансион);

FB (full board) – настаняване, закуска, обяд и вечеря (пълен пансион);

AI (all inclusive) – включва настаняване, закуска, втора закуска, обяд, следобедна закуска, вечеря, безалкохолни напитки, местни алкохолни напитки, предварително уточнени допълнителни услуги;

SGL (single) – единична стая;

DBL (double) – двойна стая с едно цяло двойно легло;

TWIN (twin) – двойна стая с две отделни единични легла;

Double twin – двойна стая с две двойни (големи) легла;

Suite – луксозна стая;

SV (Sea View) – стая с изглед към морето;

King size – стая с едно голямо легло за семейна двойка;

Triple – тройна стая с две легла и диван;

Business – голяма стая с компютър и факс, подходяща за работа;

Family studio – стая за семейство с две съединени стаи;

Deluxe – стая с повишен комфорт;

Superior – стая с по-голям размер от стандартната;

Garden view – стая с изглед към градината;

City view – стая с изглед към града;

Beach room – стая с изглед към плажа;

Dune view – стая с изглед към пясъчни дюни;

Lagoon room – стая с изглед към басейн;

Mountain view – стая с изглед към планина;

Front – брегова линия;

Shuttle (шатъл) – безплатен превоз за гостите на хотел от едно място до друго място;

ATM – банкомат

Capsule hotel – типичен японски хотел, съдържащ множество крайно малки стаи (капсули), създадени да осигурят единствено нощувка и не предлагащи услугите, които повечето хотели предлагат;

Check-in – настаняване или регистрация в хотела;

Check-out – напускане на хотела;

Concierge – служител на рецепция, който дава на гостите информация и съвети относно престоя им, обгрижва гостите. С негова помощ гостът може да резервира маса в ресторант, билети за културни събития и др.;

Disabled room – хотелска стая за хора с увреждания;

Green hotel – хотел, чието функциониране се подчинява на екологични и природосъобразни принципи, като например пестене на вода, електроенергия, намаляване на отпадъците и пр.;

Lobby – фойето на хотел;

Ski Storage – специални помещения за съхранение на ски и сноуборд оборудване;

Twin for sole use – цена на двойна стая, в която ще ношува само един човек;

Wake-up call – събуждане по телефона, което се поръчва на рецепция или чрез специална компютърна система;

Voucher – хотелският ваучер е документът, потвърждаващ хотелската резервация. Той съдържа информация за резервацията и детайли за хотела. Необходимо е да разпечатате хотелския ваучер и да го представите при регистрация в хотела.

DELUXE

CHECK-OUT



РАЗДЕЛ 6:

ОСНОВНИ БЛОКОВЕ, СЕКТОРИ И ЗВЕНА В ОРГАНИЗАЦИОННАТА СТРУКТУРА НА ХОТЕЛА

АДМИНИСТРАТИВНО - УПРАВЛЕНСКИ БЛОК

Броят, видът и разположението на помещенията в хотелиерството се определя от категорията и вида на мястото за настаняване.

Помещенията в хотела са групирани в основни блокове, които съответстват на услугите, които се предлагат в тях. Всеки блок от своя страна е съставен от отделни сектори и звена (или зони), които функционират самостоятелно, но са свързани по между си.

► Един от основните блокове в хотела е **административно-управленския блок**. Към него се числят управленският персонал и администрацията на хотела, а именно бордът на директорите, директорът или генералният мениджър и резидент мениджърът, производственият, икономическият и техническият мениджър, мениджърите на основните блокове на хотела, работещите в сектори маркетинг и продажби, човешки ресурси, главният счетоводител, деловодство, счетоводство и финанси. Офисите на генералния мениджър (директора) и на мениджъра фронт офис обикновено се намират на приземния етаж на хотела. Останалите офиси на този блок могат да бъдат разположени на изолационните (междинни) етажи на хотела и на подземния етаж. Всички сектори и звена на блока са свързани с останалите блокове в мястото за настаняване.

► Секторите и звената в хотела условно се разделят на **приходни сектори и звена, и поддържащи сектори и звена**.

Приходните сектори и звена имат пряк контакт с гостите, продават стоки и услуги, и генерират приходи за хотела.

Поддържащите сектори и звена обикновено нямат пряк контакт с гостите на хотела.

► В хотелиерството с термина **фронт офис** се означават сектори и звена, чиито служители имат широки контакти с гостите.

С термина **бек офис** се означават сектори и звена, чиито служители нямат или имат по-малко контакти с гостите.

Бордът на директорите включва акционерите на фирмата. Обикновено те заемат един офис, който включва голяма заседателна зала. Офисът е оборудван с необходимата техника и обзавеждане. Може да се намира на изолационен етаж или на последния етаж на мястото за настаняване. Има хотели, в които последният етаж (или друг етаж) не е достъпен за гостите и за голяма част от работещите в хотела, и именно там се помещава бордът на директорите. Тази организация се създава с цел конфиденциалност и



максимално спокойствие по време на работа. Бордът на директорите се събира да заседава периодично или при нужда. Акционерите осъществяват постоянна връзка помежду си и са информирани за цялостната дейност на мястото за настаняване. Бордът, при наличието на кворум*, взима важни решения, които касаят дейността на фирмата и разрешава сложни казуси.

Генералният мениджър носи цялата отговорност за функционирането на хотела. Той взима важните решения, касаещи функционирането на хотела и организира, ръководи и контролира работата на производствения, икономическия и техническия мениджър. Борави професионално с нормативните документи, познава цялата структура на хотела и осигурява условия за развитие както на дейността на мястото за настаняване, така и на кадрите, работещи в него. Пряко е подчинен на борда на директорите. Носи имуществена и дисциплинарна отговорност. Осъществява както деловите връзки на фирмата, така и вътрешно-организационните връзки. Провежда съвещания и делови брифинги**, комуникира с партньори на хотела, с персонала и с гостите на мястото за настаняване. Офисът му се помещава на приземния етаж и е оборудван с необходимото обзавеждане и техника. Много често по-голямата част от работния ден на генералния мениджър протича извън офиса.

Резидент мениджър се среща като длъжност в хотели с категория четири звезди и пет звезди. Той отговаря за дейностите по поддръжката на хотела и разрешава възникнали казуси. Организира, ръководи и контролира работата по състоянието и поддържането на екстериора на сградата на хотела и интериора на помещенията, и прилежащите площи към мястото за настаняване. Участва в решаването на казуси, възникнали между служителите или с гости на хотела. Според вида и категорията на хотела може да носи и други отговорности. Пряко е подчинен на генералния мениджър. Офисът му се помещава на междинен етаж и е оборудван с необходимото обзавеждане и техника.

Мениджърите по основните направления – производствен мениджър, икономически мениджър и технически мениджър са подчинени на генералния мениджър.

Производственият мениджър организира, ръководи и контролира дейността на мениджър хотел и на мениджър храна и напитки.

Икономическият мениджър организира, ръководи и контролира дейността на финансов мениджър и на мениджъри маркетинг и продажби, човешки ресурси и снабдяване.

Техническият мениджър отговаря за дейността на сектори ремонт и техническа поддръжка.

Офисът на производствения мениджър най-често се намира на приземния етаж, но може да бъде и на междинен етаж. Офисите на икономическия и на техническия мениджър се намират на междинен етаж или на подземен етаж. Оборудвани са с необходимото обзавеждане и техника.

Мениджър хотел организира, ръководи и контролира дейността на сектор фронт офис, на сектор хотелско домакинство и на сектор допълнителни услуги. Носи отговорност за статуса на хотелските стаи и прилежащите към тях стълби, и коридори. Осъществява комуникация както с работещите във всички блокове, сектори и звена на хотела, така и с гостите на хотела. Офисът му се помещава задължително на приземния етаж и е оборудван с необходимото обзавеждане и техника. Много често по-голямата част от работния му ден протича извън офиса.



Мениджър храна и напитки организира, ръководи и контролира дейността на сектор храна и напитки, т.е. дейността на всички заведения за хранене и развлечения на територията на хотела. Осъществява комуникация както с работещите в сектора, така и с гостите на хотела. Офисът му се помещава на приземния етаж или на междинен етаж и е оборудван с необходимото обзавеждане и техника. Много често част от работния му ден протича извън офиса.

Финансовият мениджър организира, ръководи и контролира дейността на сектор финанси и счетоводство. Борави професионално с нормативните и финансови документи. Носи отговорност за финансовия статус на мястото за настаняване. Офисът му се помещава на междинен етаж или на подземен етаж и е оборудван с необходимото обзавеждане и техника.

► Сектор финанси и счетоводство е част от административно-управленския блок на хотела. Отговаря за финансовата дейност, т.е. за банковите сметки и за парите в брой, и контролира целия процес на финансовата отчетност на мястото за настаняване. Счетоводната дейност включва издаване на фактури, извършване на плащания, изготвяне на счетоводни баланси, изплащане на парични възнаграждения. Деловодството също е част от сектора. Начело на сектора е главен счетоводител. Офисите на сектора се помещават на междинен етаж или на подземен етаж и са оборудвани с необходимото обзавеждане и техника.

► Сектор маркетинг и продажби има четири функции и това са продажби, договаряне, реклама и връзки с обществеността (PR). Най-важната му задача е да управлява (менажира) продажбата на продукти и услугите, които предлага хотела. Този сектор рекламира хотела и го позиционира на пазара. Това се постига чрез проучване на пазара, на конкурентните продукти, на потребностите на гостите, на техните очаквания и на бъдещите им изисквания. Офисите на сектора се помещават на приземен етаж или на междинен етаж и са оборудвани с необходимото обзавеждане и техника.

► Сектор човешки ресурси приема молби за постъпване и напускане на работа, извършва подбор на персонала, изготвя трудови и граждански договори, обработва данни за щатни и за сезонни служители, провежда инструктажи по охрана на труда, изготвя и провежда обучаващи програми с цел квалификация на персонала на мястото за настаняване. Офисите на сектора се помещават на приземен етаж или на междинен етаж и са оборудвани с необходимото обзавеждане и техника.

Успешното функциониране на административно-управленския блок гарантира стабилното финансово състояние на мястото за настаняване.

*Кворум – минимален брой представители, който е необходим, за да се състои заседание и да се вземат решения;

**Брифинг – кратък инструктаж или съвещание.

Новопостъпил служител на хотел търси на изолационен етаж офиса на мениджър хотел и не го открива. Моля, помогнете на служителя.

БЛОК ЗА НАСТАНЯВАНЕ

Блокът за настаняване в хотела се нарича още „лицето“ на хотела.

Състои се от три сектора и това са:

Фронт офис (преден офис) - това е зоната за посрещане, регистрация, настаняване, обслужване по време на престоя и изпращане на гостите;

Хотелски стаи и прилежащите към тях стълби и коридори - предлагат условия за нощуване на гостите;

Хотелско домакинство (хаускипинг) – включва всички камериерски офиси (подземни и етажни), складовите помещения, ползвани от камериерския състав и пералното стопанство;

Както вече беше споменато, с термина фронт офис се означават отделите и звената на действие, чиито служители имат широк контакт с гостите.

► **Преден офис или фронт офис** – това е секторът с най-много контакти с гостите и между гостите. Секторът, където се посрещат и изпращат гостите, извършва се регистрация на пристигащите, дава се информация, урежда се заплащането. Секторът, където се съхраняват ключовете и картите за стаите, съхраняват се ценни вещи на гостите и се осъществява връзка с други сектори, и звена на хотела. Разположен е в най-оживената част на фойето, в близост до главния вход. Дизайнът му отговаря изцяло на категорията на хотела, както и на интериора на фойето. Включва следните звена:

рецепция на хотела;

бюро информация;

обмяна на валута;

служебни помещения за персонала от фронт офиса.

В големите хотели категория четири звезди и пет звезди във фронт офиса има следните длъжности:

администратор (рецепционист) - настанява, изпраща гостите и следи за статуса на стаите;

сътрудник резервации – приема и извършва резервации;

сътрудник информация;

касиер – инкасира парите на заминаващите гости;

валутен касиер – инкасира парите и валутата в зоната за обмяна на валута;

консиерж – обслужва движението на ключовете или картите за стаите, дава информация, предава съобщения, прави резервации за мероприятия, обгрижва гостите по време на престоя им;

портиер и пиколо - посрещат новопристигащите гости и изпращат напускащите хотела гости, пренасят багажа им до стаите или от стаите до фойето, поръчват такси, паркират превозни средства, регулират пропускателния режим на хотела;

В малките хотели администраторът и пиколото изпълняват функциите и на останалите длъжности.

Режимът на работа в преден офис е двусменен, с продължителност на работната смяна 12 часа, защото

хотелите имат 24-часов цикъл на работа. Работната смяна включва дневен труд и нощен труд. За нощен труд според Кодекса на труда се счита трудът, положен от 22 часа до 6 часа сутринта. В хотелите се използва така нареченият стъпаловиден график на работа. При него се получава застъпване на смяна чрез подсигуряване на второ лице при по-голяма интензивност на работа.

Рецепцията е основното звено на предния офис. Там става настаняването на гостите (check-in) и изпращането на гостите на хотела (check-out). Нейният интериор е в съчетание с дизайна на фоайето. Техническото оборудване е модерно и на високо технологично ниво. Рецепционният плот е разположен на централно място така, че да се вижда от госта още при влизането му в хотела и администраторите да могат да осъществяват надежден надзор върху пропускателния режим в мястото за настаняване. От рецепцията има добра видимост към стълбите, водещи към хотелските стаи, към асансьори и входовете на заведенията за хранене и развлечения. Има две нива, като едното е за обслужване на гостите, а другото, по-ниско ниво е за работа на администратора. Част от рецепционния плот трябва да бъде пригоден за обслужване на хора с увреждания и да бъде с височина 80 см. Плотът за обслужване на гости е с височина, позволяваща на госта удобно да запише нещо и да комуникира спокойно с администратора. Препоръчителната височина е 1,20 м - 1,30 м. Има прорез за ключове или карти. Дължината на плота е различна, според големината на хотела и специализацията на отделните зони, но като осреднен показател при проектирането ѝ се приема по около 3 см на едно легло в хотела. Формата на плота може да бъде Г-образна, неправилен многоъгълник, полуелипса, зигзагообразно оформена и пр., като преди всичко е съобразена с по-удобното обслужване на гостите и с естетическото въздействие, което трябва да създаде у тях. Външната стена на плота може да бъде облицована с качествени материали като мрамор, дърво, кожа, а под плота, също от външната страна, може да се предвиди декоративно ефектно осветление. Таблото за ключове и магнитни карти за хотелските стаи се намира под рецепционния плот и не е видимо от гостите. Нивото за работа на администратора позволява максимален комфорт и удобство на работа. Оборудвано е с два компютъра, електронен касов апарат, устройства за безналично плащане (поне две устройства) за карти на български гости и за карти на гости от други държави (ПОС терминали), телефони за вътрешна връзка и за външна връзка, печатащи устройства (принтери), факс. Администраторите работят с различни хотелиерски програми, една от които е програмата Clock. На удобно място на рецепцията са разположени стенни часовници, отразяващи поне три различни часови зони. Има метална каса, индивидуални сейфове за съхранение на ценности и документи, информационно табло с предлаганите в хотела услуги, ценоразпис на предлаганите услуги, кутия за попълнени анкетни карти, план-схема на обекта, инструкция за ползване на Wi-Fi, рекламни материали, аптечка, пожарогасител. На удобно място е разположено багажно помещение. За удобството на хора с увреждания има универсална инвалидна количка. В близост до рецепционния плот са монтирани противопожарно известително табло, осветително табло и озвучителна инсталация. В условия на пандемия рецепционният плот разполага с изолация между гостите на хотела и администратора. На удобно място са разположени дезинфектанти и указания за спазване на дистанция на няколко езика. На територията на предния офис може да бъде разположен офиса на мениджър хотел. Също така има помещение за отдих и санитарен възел за персонала.



На рецепцията на всяко място за настаняване се приемат и препоръките и оплакванията на гостите. Отново там се предприемат и необходимите мерки за тяхното бързо решаване.

Консиержът може да бъде в отделна зона на фронт офиса, а може да бъде и на рецепцията. Звената за информация и за обмяна на валута също могат да бъдат отделно или да бъдат част от рецепцията на хотела.

► **Звеното хотелски стаи и прилежащите към тях стълби и коридори** на практика осъществява предлагането на основната хотелиерска услуга – нощувката. Обзавеждането и оборудването на това звено отговарят на изискванията за категоризацията и вида на хотела, както и на общия дизайн на мястото за настаняване. В хотелските стаи са оформени зони, които отговарят на основните функции на пребиваването, т.е. сън, почивка и работа. Осигурява се достатъчно място за всяка функция, за да има възможност за ефикасно почистване и поддържане. Площта за работа е в близост до прозорците и при бизнес хотелите е увеличена. При рекреационните хотели по-голяма площ се осигурява на зоните за сън и почивка. Има хотели, в които различните стаи имат различно дизайнерско решение. Практиката сочи, че тази иновация буди интереса на гостите. Стълбите и коридорите в хотела са обезопасени и отговарят на изискванията за категоризацията и вида на мястото за настаняване. Всяко място за настаняване задължително разполага с аварийен изход, със схема за евакуация и пожарогасител на всеки етаж.

► **Звеното хотелско домакинство** включва целия камериерски сервизен блок, складовете за консумативи и аксесоари, които се използват от камериерския състав и пералното стопанство на хотела. Ръководи се от управител хотелско домакинство, който е подчинен на мениджър хотел. Други длъжности в това звено са старша камериерка, супервайзор, камериерка, отговорник складово стопанство, отговорник перално стопанство, перачи. Персоналът на звеното трябва да бъде с униформено облекло и бадж, да извършва зададената работа, без да допуска лични контакти с гостите и да извършва обработката на стаите за определеното време, без да нарушава спокойствието на гостите в хотела. Основните дейности на хаускипинг са свързани с хигиенизирането и поддръжката на стаи за гости, и на всички общи площи на територията на хотела. Секторът осигурява консумативи и аксесоари, почистващи препарати, средства за поддръжка, рекламни материали и техника. Камериерските помещения включват камериерски офиси на всеки етаж на хотела и помещения за съхранение на машини и съоръжения. Складовете разполагат с помещения за чисто бельо, помещения за мръсно бельо, помещения за почистващи препарати, помещения за консумативи и аксесоари. В пералното стопанство се извършва пране, гладене, а понякога и химическо чистене, които може да се предоставят и като допълнителна услуга. Разполага с помещение за приемане и сортиране на бельото, помещение за предварителна обработка на бельото, помещение за пране, помещение за сушене, помещение за гладене и помещение за временно съхраняване на чистото бельо. Техниката и оборудването за пране и гладене са големи и тежки. Работните процеси създават силен шум и вибрации, и поради това помещенията са с много добра шумоизолация. Хаускипинг подава справка за статуса на стаите и общите площи към фронт офиса на мястото за настаняване.

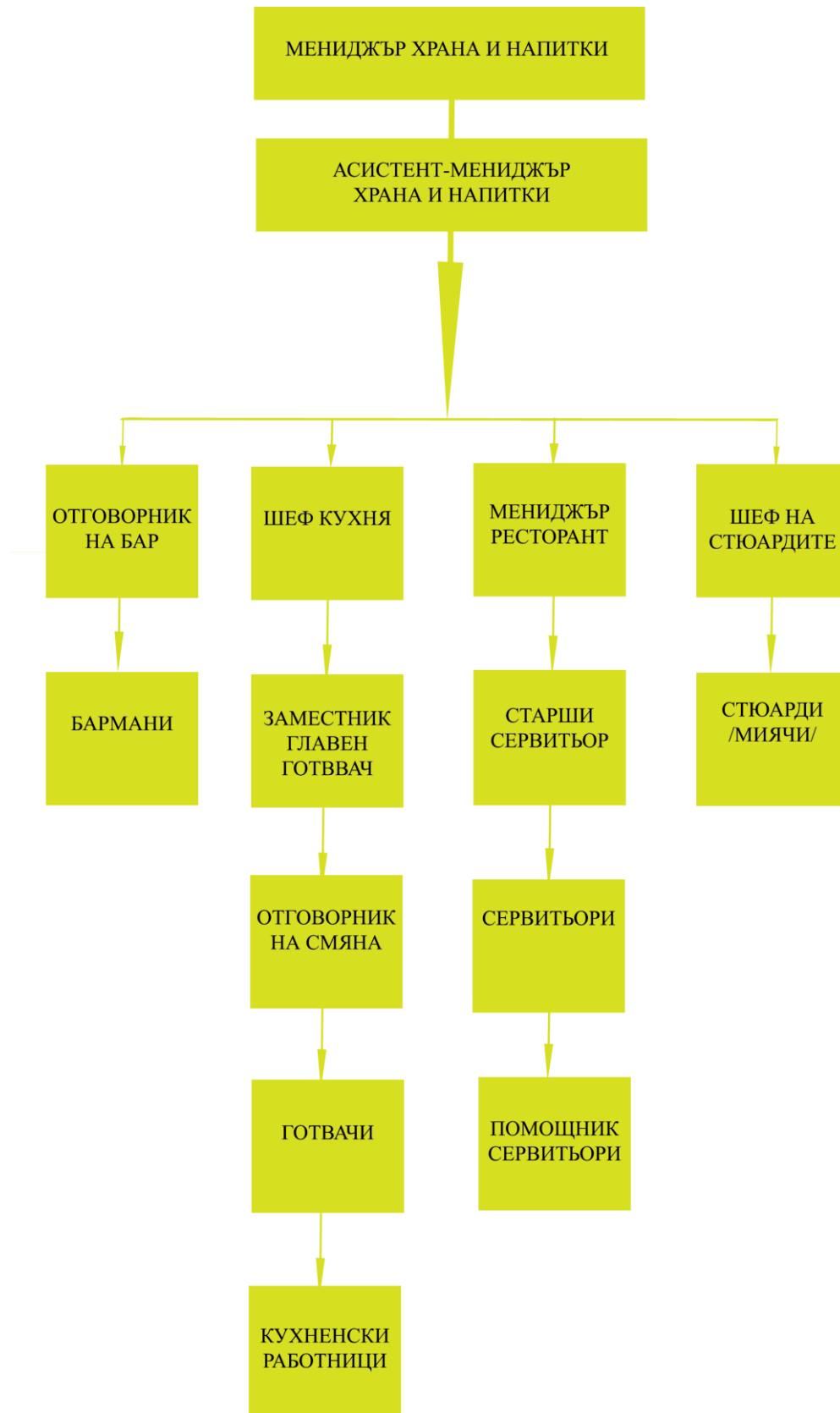
От нивото на обслужване в блока за настаняване до голяма степен зависи крайното мнение на гостите за предоставения хотелиерски продукт.

На рецепцията на хотел пристига за настаняване гост-джудже. Ще има ли проблеми при регистрацията на госта?



БЛОК ЗА ХРАНЕНЕ

ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА НА СЕКТОР ХРАНА И НАПИТКИ (F&B)



Фиг. 1

Мениджър храна и напитки организира и контролира цялостната дейност в сектора.

Асистент-мениджър храна и напитки, съвместно с мениджъра е отговорен за организирането и контрола върху дейността и в негово отсъствие го замества.

Шеф кухня (майстор готвач, главен готвач) е подчинен на мениджъра и на неговия асистент, и е отговорен за безпроблемното протичане на работата в кухнята, спазването на хигиенните изисквания;

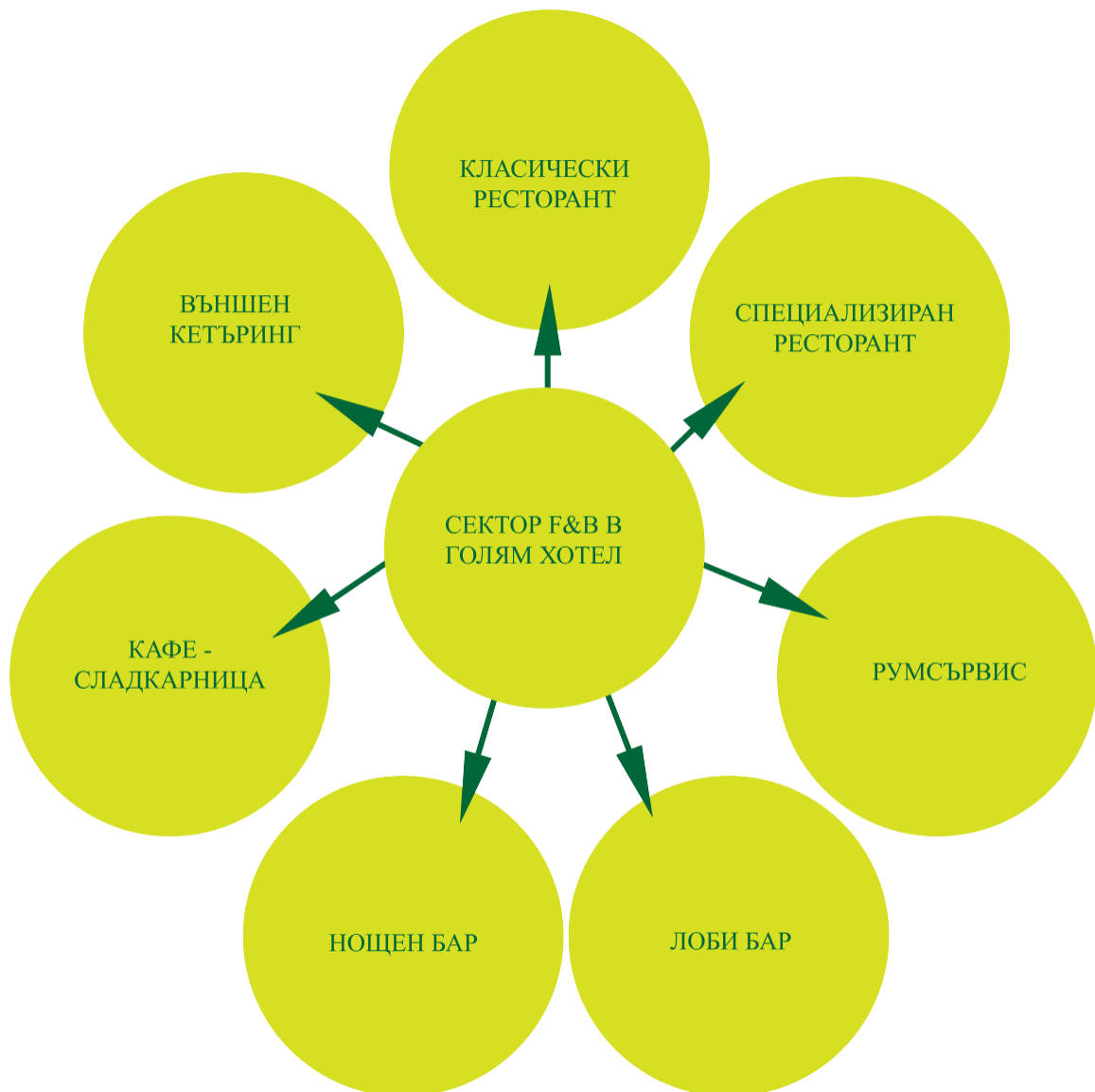
Заместник главен готвач – помага на главния готвач;

Отговорник на смяна – приготвя кулинарна продукция и спазва рецептурите и технологиите;

Готвачи – приготвят ястия;

Сервитьор – обслужва гостите в търговската зала, като спазва правилата за сервиране, маркира поръчките, приема и отчита парите от продажбите (в брой и по банков път).

Всяко място за настаняване трябва да има поне едно заведение за хранене и развлечения съгласно Наредбата за категоризация. Кулинарното производство и обслужването се извършват в сектор „Храна и напитки“ (F&B). Организацията на дейността е представена на следната схема. Броят, видът и категорията на заведенията в сектора F&B зависят от големината, категорията и местоположението на хотела.



Фиг. 2

Румсървис (room service) от англ. room - стая, service - обслужвам – обслужване по стаите. Обслужването става от специално определен етажен сервитьор, а в големите хотели от специален за целта екип (бригада). В някои хотели има самостоятелно, собствено производствено помещение или специален етажен сервитьорски офис с необходимото технологично обзавеждане за съхранение и подготвяне на поръчките, а в други случаи поръчките се изпълняват от хотелския ресторант.

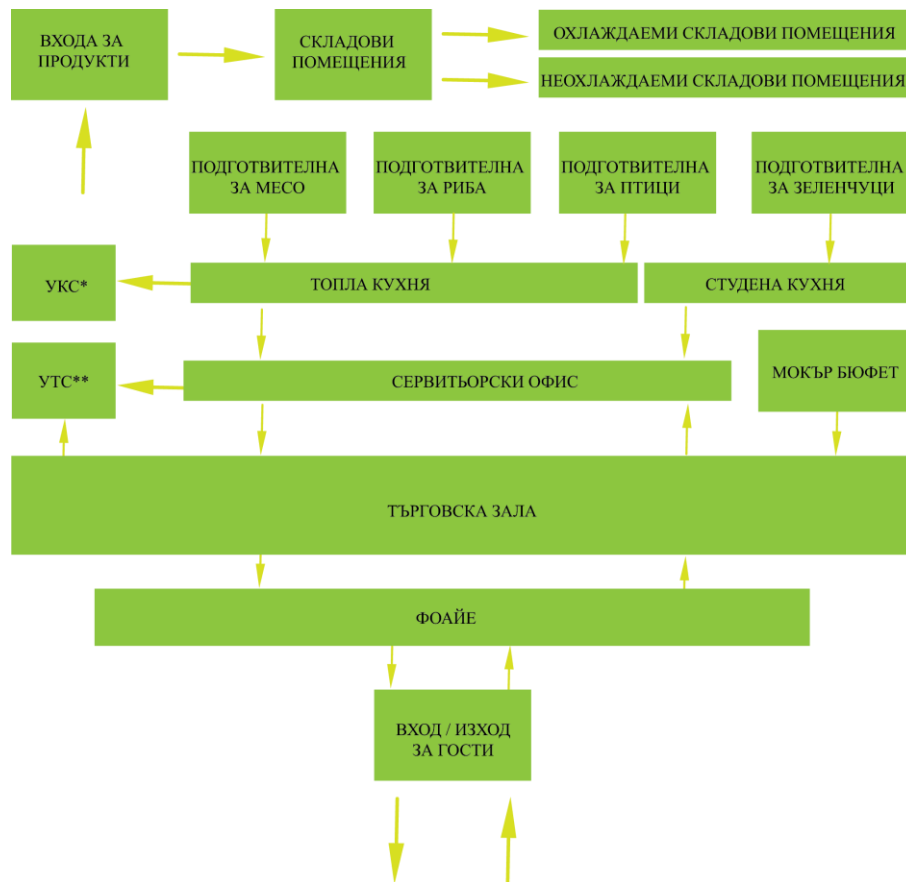
Лоби бар – разполага се непосредствено до приемното фоайе на заведението за настаняване. Предназначението му е да обслужва гости на хотела. В него се предлагат алкохолни напитки, безалкохолни напитки, коктейли, закуски, десерти, ядки и други.

Нощен бар – разположен в приземен или подземен етаж в местата за настаняване. Проектира се съгласно изискванията за звуко- и шумоизолация. Предлага алкохолни, безалкохолни напитки, ядки, плодове, коктейли и е с нощен режим на работа.

Кафе-сладкарница – предлага сладкарски изделия, захарни и шоколадови изделия, тестени закуски, бургери, сладоледи, безалкохолни, алкохолни напитки и коктейли.

Външен кетъринг – занимава се с организиране на мероприятия извън ресторанта на хотела. Може да се извърши със или без сервитьорско обслужване. Напитките и храните се доставят от външна фирма, като се спазват изискванията за транспортиране на храна в превозните средства във връзка със спазването на хигиената и температурата на ястията.

► Функционална връзка на помещенията в ресторанта



*УКС – Умивалня кухненски съдове;

** УТС – Умивалня трапезни съдове.

Фиг. 3



Продуктите пристигат на **входа на заведението**, където се извършва входящ контрол, свързан с брой, количество, запазени опаковки при транспорт или товарно-разтоварващи дейности, срок на годност, придружаваща документация.

След осъществяване на контролните дейности, всички продукти и други стоки се разпределят в съответните **складови помещения**.

Не се съхраняват на едно място в едно помещение хранителни и нехранителни стоки!

От складовите помещения продуктите се разпределят в съответните **подготвителни помещения**, където се произвеждат полуфабрикати с различна степен на готовност. Не се позволява обработването на птици, зеленчуци, месо и риба на едно място. В по-малките заведения може да се обработват на различни плотове при малки количества.

След предварителната обработка, полуфабрикатите постъпват в **топлата и студена кухня**, където се извършва окончателната обработка и получаване на готови ястия.

Сервитьорският офис е свързващо звено между реализацията на готовите ястия в търговската зала и издаването им. Там се маркират поръчките, които готвачите изпълняват, а клиентите заплащат. В офиса има допълнителни средства за работа, прибори, покривки, карета, салфетки и други. Там се намира умивалнята за трапезни съдове – отсервираните прибори, чинии и други съдове, използвани в търговската зала, се измиват в това помещение.

Пътищата на мръсни и чисти потоци от продукти, ястия, отпадъци, чисти чинии и др., не трябва да се пресичат!

Мокрият бюфет издава поръчаните от гостите напитки.

Търговската зала е мястото, където се извършва търговската дейност на ресторанта и генерирането на приходи. Тя се разполага непосредствено след фойето и създава първото впечатление на госта с интериор и обзавеждане. В търговската зала се приемат и обслужват гостите. В хотели висока категория има няколко ресторанта.

Фойето е междинното звено между хотелската и ресторантската части. Във фойето се намират санитарните възли за гостите, гардероб, места за сядане в случай, че се наложи гостите да изчакат за свободни места в ресторанта.

ПРИЛОЖНА ЗАДАЧА

1. Какво се прави на входа за продукти, когато те пристигнат?
2. Може ли гостът да вечеря в стаята си и как трябва да си поръча?
3. Кои помещения свързва сервитьорският офис?

БЛОК ЗА ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

Блокът за допълнителни услуги в местата за настаняване включва сектор допълнителни услуги и всички звена към него. Дейността на блока се организира, ръководи и контролира от мениджър хотел. Може смело да се каже, че допълнителни услуги се предлагат и потребяват на цялата територия на хотела. Обикновено не са включени в цената на ношувката и се заплащат допълнително преди или след потребяването им, или при напускане на хотела. Местата за настаняване предлагат като бонус на гостите си и така наречените безплатни допълнителни услуги като това най-често са паркинг, информация и ползване на Wi-Fi на територията на хотела.

► **Блокът допълнителни услуги се подразделя на следните звена:**

Звено за информационни и комуникационни услуги;

Звено за търговски и битови услуги;

Звено за спортно-оздравителни и развлекателни услуги;

Звено за посреднически услуги;

Звено за вещи под наем;

Звено за други търговско-обслужващи услуги;

Звеното за информационни и комуникационни услуги предлага на гостите различна по вид и род информация, интернет и други комуникационни услуги. Днес информацията е най-необходимата и най-скъпо струващата стока. В местата за настаняване се предоставя информация за всичко, което се намира и предлага на територията на хотела, за предлаганите услуги от хотела, за времето и метеорологичните условия, за различни видове транспорт, за населеното място, на територията на която се намира хотела, за страната, за часовите пояси, за туристически и архитектурни обекти, за различни културни, спортни и развлекателни мероприятия. Бързият и сигурен интернет винаги носи задоволство и добри впечатления. Предоставя се също ползване на факс и осъществяване на конферентни връзки.

Звеното за търговски и битови услуги включва търговски помещения на територията на хотела, които обикновено се намират на приземния етаж. Това са аптека, офис на банка, банкомат, зона за обмяна на валута, магазини и щандове за продажба на хранителни стоки, магазини за дрехи, за спортни пособия, щандове за сувенири, за картини, за бижута и скъпа козметика. Битовите услуги включват охраняем паркинг (може да има и подземен паркинг с топла връзка), събуждане по телефона, съхранение на пари и ценности, различни трансфери, мини бар, рум сървиз, пране, гладене, химическо чистене, гледане на дете, шивашки услуги, фризьорски и козметични услуги, барбекю в общи открити помещения, кътове с камини в общи открити и закрити помещения.

Звеното за спортно-оздравителни и развлекателни услуги предлага ползване на охраняеми и обезопасени плувни басейни, фитнес зали, сауни, солариуми, спа услуги и уелнес услуги, тенис на корт,

тенис на маса, бiliarд, електронни игри, екскурзии, пътувания, анимации за деца и възрастни, детски кът.

Звеното за посреднически услуги закупува билети за културни или спортни мероприятия, билети за транспорт, осъществява резервации за заведения или за други хотели, поръчва транспорт. Може да направи връзка с туроператорска фирма или с турагентска фирма.

Звеното за вещи под наем предлага спортни принадлежности, комуникационни средства или вещи за бита. Това могат да бъдат помощни средства за плуване, ски, обувки за ски и щеки, сноуборд, шейни, сърф, лодки, яхти, водни колела, различни видове топки, велосипеди, тротинетки, принадлежности за голф, коне и принадлежности за езда. Под наем се предлагат и екипировки за различни спортове. От комуникационните средства най-често се използват таблети и преносими компютри. От страна на вещи за бита се предлагат много разнородни неща като чадъри, фотоапарати, книги.

Звеното за други търговско-обслужващи услуги предоставя на гостите на хотела допълнителни услуги, които обикновено не се предлагат в мястото за настаняване. Допълнителните услуги в хотела се предоставят на гостите от портиера на входа на хотела, от пиколото, от администратора на рецепцията, от служителя на звено информация, от сервитьора на ресторанта, от камериерките и от останалия персонал.

При системата на обслужване **Ол инклузив** в пакетната цена освен нощувка, храна и напитки са включени, и определени допълнителни услуги.

Допълнителните услуги са тези, които привличат гости в местата за настаняване и ги карат не само да ги посетят отново, а и да ги препоръчват.

Маркетинговата политика на всеки хотел е проучване на потребителското търсене с цел разширяване на асортимента на допълнителните услуги за по-голяма конкурентноспособност на хотелиерския пазар.

Гост на хотел има интерес към театрална постановка и иска да закупи билет. Към кое звено от блока на допълнителните услуги е закупуването на билета?

СТОПАНСКИ БЛОК

► **Стопански блок** обхваща централните складове на хотела (складовете майки за спално бельо, консумативни и постелъчни материали), които са разположени в сутеренни помещения (ниво 3) на хотелската сграда и са в пряка връзка със стопанския асансьор.

Към този блок принадлежат: *пералното стопанство* на хотела, *шивашка работилница* (при по-големите хотели), *складове към залите на конгресния блок* (ако хотелът има такъв) и *други видове помещения за съхранение на хотелски инвентар*. Предназначението на складовото стопанство е да поддържа необходимото ниво от запаси със суровини, материали, консумативи и технически средства. От правилното им съхранение зависи тяхното качество.

Обзавеждане и оборудване на складовите помещения.

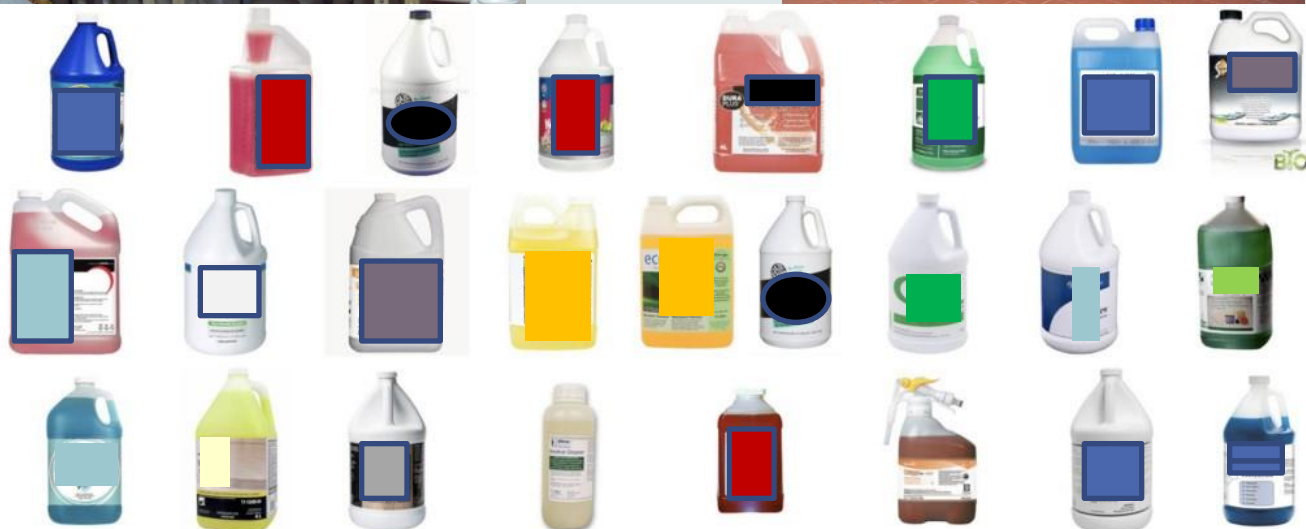
Складовите помещения трябва да са лесни за почистване, проветриви, сухи, за някои от тях се изисква да не са изложени на пряка слънчева светлина. Обзавеждането и оборудването са в зависимост от вида на стоките и капацитета на хотела. Използват се стелажи, скари, гардероби, шкафове от различни материали, които не предизвикват промяна в качеството на съхраняваните стоки. Води се отчетност на постъпилите и предадените стоки.



Фиг. 1



Фиг. 2



► **Основни правила при съхранение:**

Пътищата на чисти и мръсни потоци да не се пресичат;

Складовете да бъдат подредени и чисти;

В складовете да бъде ограничено проникването на слънчева светлина;

Оптималната температура за съхранение е в границите от 10⁰С до 22⁰С и влажност - от 45 до 60%;

Да не се съхраняват в едно помещение хранителни и нехранителни стоки;

Да не се съхраняват на едно място препарати, постелъчен материал, спално бельо, кърпи, халати, чехли и др.;

Средствата за работа и резервните части да се съхраняват отделно;

Проходите между стелажите, рафтовете или шкафовете в складовете да бъдат свободни за минаване, за да се претовъртят падания, наранявания, и други инциденти;

На по-високите и трудно достъпни места, да бъдат осигурени подходящи стълби, степенки и др. за лесен достъп;



Фиг. 3 ³⁶

№ 1234567890		СКЛАДОВА/СТОКОВА РАЗПИСКА за приемане/предаване на материални запаси				дата:	
ПОЛУЧАТЕЛ				ИЗПРАЩАЧ			
ЕИК:		ИН по ЗДДС:		ЕИК:		ИН по ЗДДС:	
адрес:				адрес:			
фактура на изпращача			транспортни документи на изпращача				
№	дата:	№	дата:	превозвач:			
№	описание на материалния запас			мярка	колич.	ед. цена	общо
1							
2							
3							
предал:		име	длъжност	дата	подпис	сума:	
приел:						ДДС:	
						всичко:	

► Контрол.

Тъй като средствата, с които се зарежда стаята за нощувка (консумативи, кърпи, бельо и кърпи) формират значителни разходи, то те се контролират строго.

Ежедневно се контролира изразходването на консумативните материали – сапун, шампоан, шапка за баня, шампоан, дезинфектанти, прах за пране и др.

През по-големи периоди се извършва контрол на спално бельо, кърпи, които се износват и трябва да се добавят или да се подновяват изцяло през определен период от време, в зависимост от продължителността на използване.

► Изисквания към складовите помещения за пожарна безопасност

Тези помещения са предназначени за съхраняване на различни по вид суровини и материали. Ето защо изискванията за пожарна безопасност към тях трябва да се спазват стриктно. Изразяват се в следното:

Да бъдат поставени пожарогасители на достъпни места;

Всеки служител да знае местонахождението на пожарогасителите;

Да има план-скица за евакуация на видно място във всяко помещение;

Да се спазва стриктно забраната за пушене;

Спалното бельо да бъде винаги прибрано, а кофите за отпадъци да са от негорим материал и да са отделени в самостоятелно помещение;

Да има осигурен свободен достъп до пожарогасителите;

Да не се допуска натрупване на отпадъци в задните помещения на хотела.

Опишете редът за получаване на 10 комплекта чисто ново бельо от камериерката.

ТЕХНИЧЕСКИ БЛОК

► Техническият блок включва:

Помещението на главното ел. табло;

Помещението за бойлерите, парни котли и др.;

Машиното помещение за асансьорите;

Всички технически работилници, вкл. за ремонтни дейности;

Озеленителна техника;

Снегочистваща техника;

Други.

► Текущата техническа поддръжка се състои в ежедневно наблюдение на сградния фонд, обзавеждането, оборудването и инсталациите. Следи се за тяхната изправност, правилно функциониране и отстраняване на възникналите технически проблеми.

Своевременното регистриране и бързото, и качествено отстраняване на повредите в много хотели се контролира от управителя на хотелското домакинство или от домакина на хотела.

Създаването на ефективна организация на процеса по регистриране и отстраняване на повредите в хотела свежда до минимум оплакванията и рекламациите на гостите относно технически неизправности на оборудването, съоръженията, обзавеждането в хотелските стаи и санитарните възли.

Всеки хотел разработва собствена организация за поддържане на материално-техническата база, която може да се оптимизира, като се отчитат промените в хотела.

► Средствата на труда, които подлежат на ремонтна дейност са:

Сградата на хотела, в която се настаняват гостите;

Апарати, машини, съоръжения за производство на хотелиерски услуги (перални машини, прахосмукачки, парочистачки, други);

Транспортни средства, свързани със снабдителната дейност и с обслужването на гостите (екскурзии, трансфери и други);

Обзавеждането и оборудването на хотелските стаи, и на всички останали помещения в хотела;

Стопански инвентар, който включва различни предмети, свързани с хотелиерската дейност (перални, компютри, телефони, климатични и отоплителни системи, озвучаване и други).

► Приоритет в изграждането на хотелските ел. инсталации е осигуряването на надеждно, безопасно и икономически ефективно електрозахранване. Електроенергията е един от най-големите разходи в хотелската индустрия, в резултат на което мениджърите са принудени да предприемат мерки за понижаване на потреблението и за поддържането му на минимални нива, без това да се отразява на комфорта на гостите. Също така, инсталациите следва да могат да осигурят непрекъснатост на захранването с електрическа



енергия и възможност за гъвкави решения при разширения и реконструкции на съществуващите електрически уредби в хотелския комплекс.

В етапа на проектиране трябва да се предвидят възможности за връзка с компютъризирани комуникационни системи с различен обхват и предназначение, и места за поставяне на телевизионни антени. На всички подходящи места в сградата на хотела следва да се предвидят куплунги или щепсели за включване на ТВ приемници. В залите или **фойетата на етажите** в хотела могат да се предвидят места за включване на мултимедийни и видеопроекции. При наличие на конферентни зали следва да се осигурят мултимедийни системи с възможност за усилване на звука, за синхронен превод и други конферентни системи, осигуряващи алтернативни варианти за обслужване чрез хоризонтален кабелен пренос на информация и звук до мрежата. В сградата на хотела следва да се предвидят и системи за телефонизация с варианти и решения за достъп до вътрешни и външни номера и мрежи. Електрозахранването в хотела е необходимо да бъде двустранно подсигурено - захранване от централната електроразпределителна мрежа и резервно захранване, което се включва автоматично при отпадане на главното електроснабдяване. Резервното захранване на хотела трябва да може без проблем да поеме обслужването на ключови инсталации - аварийното и евакуационното осветление, системата за публично оповестяване, системата за резервации и т. н. В някои случаи се използва комбинация от UPS*, дизелгенератор**, газова генератор***. Сред задължителните инсталации в хотелите са и мълниезащитните уредби, които съдържат мълниеотводи и допълнителни прибори за вътрешна защита. Целта им е да предпазят електрическите инсталации и уреди в хотела от вторични явления, дължащи се на падането на мълния. Стаите за нощувка заемат 70 - 80% от площта на хотела и се явяват основен потребител на енергия. Поради тази причина повечето хотели са оборудвани със стайни енергоспестяващи модули. Те се монтират във всяка стая, като основната им функция е при поставяне на карта в тях да бъде включено електрозахранването. При изтегляне на картата от устройството електрозахранването в стаята се прекъсва.

► **Градината в туристическия обект** е една жива материя, която се променя, расте или загива в зависимост от компетентността и грижите, полагани за нея. Тя е конкурентно предимство и сериозен източник за генериране на доходи, който не бива да се подценява.

Красивата и добре поддържана градина предразполага към отпускане, генерира чувства на наслада и комфорт, прочиства, подхранва и освежава съзнанието. Тя може да е точното място, където посетителите събират сили и се възстановяват от напрегнатото всекидневие. Дори и ако времето не позволява прекия контакт, хората предпочитат да се настанят до прозореца към градината на ресторанта, или избират стаи с изглед към градината на хотела.

Градината е сложен обект, чието въздействие се формира от редица взаимосвързани елементи – релеф, растителност, водни площи, алейна мрежа с нейните настилки, малки архитектурни форми и т.н. При подбора на растенията винаги се взимат предвид и изискванията към тяхната поддръжка – за по-лека поддръжка се препоръчват по-лесни и непретенциозни за отглеждане видове.

► **Най-общо грижите за една градина включват следните дейности:**

цялостна грижа за тревата – косене, торене, аериране**** и вертикулиране*****, пръскане с хербициди за премахване на плевели, валиране;



подрязване на живия плет, групи или масиви от храсти; премахване на изсъхнали дървета и храсти и заменянето им с нови;

плевене и прекопаване на цветните лехи, засаждане на едногодишни цветя;

оформяне на корони на дървета;

борба с вредителите – пръскане с инсектициди;

редовно поливане.

► **Почистване на сняг** - използват се обикновено три основни способа – ръчен, механизирен или услуги от специализирани фирми.

За планинските курорти и техните хотели, и заведения снегът е дългоочаквано радостно събитие, но за останалите туристически обекти в страната, той създава сериозни проблеми. Основният въпрос е как да се разчисти този сняг за да се освободят входовете и подстъпите, паркинга, достъпа до складовите помещения и до кофите за отпадъци.

При нормални снеговалежи повечето туристически обекти извън планинските курорти разчитат на ръчно почистване чрез мобилизация на персонала, но при продължителен или изобилен снеговалеж този начин неминуемо води до проблеми във функционирането на туристическия обект. Загубите от нарушеното функциониране на всеки хотел и ресторант наред с негативното впечатление у посетителите могат да доведат и до реално намаление на приходите в резултат на загуба на потенциални клиенти. Затова си струва да се инвестира в малогабаритна техника, с която почистването на снега се осъществява с минимален разход на труд и при голяма бързина.

Ако подобна инвестиция бъде твърде скъпа за хотела, мениджмънта може да се обърне към специализирани фирми, които притежават разнообразни снегочистващи машини и осъществяват почистване на снега по поръчка. Но не бива да се забравя, че при обилни снеговалежи обаче, тяхното натоварване е много голямо и могат да закъснеят с изпълнение на поръчката.

► **Ремонтни дейности:**

Текущи ремонтни дейности

Изискванията на гостите по отношение на качеството на хотелските услуги непрекъснато се повишават, което налага влагането на все повече средства за внедряване на най-новите и модерни технически съоръжения. Големият брой посетители води съответно до по-бързо амортизиране на МТБ, както и бързото развитие на технологиите и на критериите за качество.

Ето защо, за да отговори на потребностите на своите гости, един хотел непрекъснато трябва да бъде обновяван т. е. в него ежегодно трябва да се реинвестира чрез текущи ремонтни дейности.

В много хотели се е утвърдила практиката, ежемесечно мениджърът на хотела да проверява състоянието на материалната база със специален чек-лист, който отразява необходимостта от ремонтни дейности.

ЧЕК ЛИСТ ЗА ПОДДРЪЖКА НА ХОТЕЛ

Отбележете критичните точки

Стая №.....

- Стени
- Таван
- Под
- Прозорци
- Врати
- Осветление
- Баня
- Санитарен фаянс
- Информационна система
- Чаршафи
- Възглавници
- Телевизор

Пример за организиране на ремонтна дейност, за установяване и отстраняване на повредите в хотела:



Извършва се по инвестиционна програма, която технически трябва да отговаря на изискванията за категоризация на хотела.

Планирането на основния ремонт в хотелиерството се извършва на база на:

Анализа на приходите и разходите за текущ отчетен период;

Допълнителни инвестиции (смяна на собствеността, изменение на вида, категорията и предназначението на хотела);

Екстремни обстоятелства – природни бедствия, земетресение, пожари и други.

Основният ремонт включва следните промени на хотела:

Функционални промени на сградата на хотела (нови паркинги, вход, фоайе, хотелски стаи, комуникации, басейни, спортни зали и други);

Промени, свързани с техническите системи за обслужване на хотела (електрически, вентилации, вентилатори);

Промени, свързани с развитие на екологичната среда, в която се вписва хотела, като ситуиране в обществената среда (населено място, планински, черноморски център и други).

*UPS - Непрекъсваемото (токо)захранване (известно още като юпиес – UPS на английски: Uninterruptible power supply) е устройство, осигуряващо захранване с електрически ток, в случай че има неизправност в електрическата мрежа, като например внезапно отпадане на напрежението поради авария. UPS-ите се различават от генераторите в готовност или от други захранващи системи по това, че съдържат акумулаторна батерия, която подава електроенергия незабавно при отпадане на захранването. По принцип непрекъсваемите захранвания могат да осигуряват мощност в продължение на 5–15 минути, докато се възстанови главният захранващ източник или докато бъдат безопасно изключени съоръженията, които се захранват. Според нуждите, UPS-ите се произвеждат с различна мощност.

** Дизелгенератор – генератор за резервно захранване, работещ с дизелово гориво.

*** Газов генератор – генератор за резервно захранване, работещ с газ

**** Аериране-убождане на тревата с шипове с цел вкарване на въздух

***** Вертикулиране-премахването на мъртвата и суха трева задушаваша основата на зеления килим

1. В хотелска стая има констатирана повреда на душа в банята. В стаята има настанени гости и чакат, за да се изкъпят. В същото време в съседната стая е развалено кранчето на мивката в банята, а гостите в тази стая спешно се нуждаят от мивка, тъй като се подготвят за напускане на хотела.

Как ще се разреши проблемът, като се знае, че на работа е един техник-водопроводчик?

2. Как се констатира и отстраняват следните проблеми: липса на осветление в стаята, теч в хотелската стая, магнитната карта не работи?

ИНСТАЛАЦИОНЕН БЛОК

► Инсталационен блок обхваща над 30 вида инсталации:

- Осветителна;
- Отоплителна;
- Озвучителна;
- Пожароизвестителна и пожарогасителна;
- ВиК;
- Електрозахранваща;
- Алармена;
- Часовникова;
- Други.

► Изисквания към инсталациите в хотела

- да са надеждни, т.е. да функционират продължително време без дефекти;
- да функционират безшумно;
- да имат опростено задействане;
- да дават възможности за лесен достъп и ремонтни дейности.

► Осветление

В зависимост от използваните светлинни източници осветителите могат да бъдат с: халогенни лампи, живачни лампи с високо налягане, метал-халогенни и натриеви лампи с високо и ниско налягане, светодиодни прожектори и т.н. Халогенните лампи осигуряват повишено светоотдаване и естествено цвето предаване. При използването им могат да се реализират икономии до 80% от енергията за осветление, животът им е 3-4 пъти по-дълъг от този на лампите с нажежаема жичка, а почти миниатюрните им размери позволяват създаване на нови и разнообразни осветителни прибори. Светодиодните източници пък изразходват най-малко електроенергия, а животът им често надхвърля 40-50 хил. часа.

Една от важните характеристики на всеки светлинен източник е работният ресурс на лампата.

Стремжът към енергийна ефективност навлиза все по-стремглаво и в архитектурното осветление, като се търси и минимизиране на експлоатационните разходи. Ето защо професионалният подбор на ефективни осветители и изборът на режими за работа на цялата система са от голямо значение за оптималните параметри за експлоатация на осветителното съоръжение. Затова е разумно да се инсталира и съответна автоматика за включване и изключване на художественото осветление в зависимост от външната осветеност и часовия пояс, в който се търси ефектното му въздействие.

Безопасността на съответните инсталации е точно толкова важна, колкото и визуалната реализация. Разполагането на съответните инсталации от външната или вътрешната страна на сградите, част от които са достъпни за гостите и пешеходците, предполага да се използва сигурна защита от евентуални токови удари. Другата опасност от лесната достъпност на съоръженията е свързана с вандализма.

► Климатична и отоплителна техника

Климатичните повишават значително комфорта на пребиването в туристическите обекти.

Комфортът за гостите на всеки туристически обект е една от важните характеристики, определяща приятното им прекарване и евентуалното им повторно посещение. Той има много измерения и зависи, и от персоналните представи, които всеки човек си изгражда за него. Стремещт на всеки хотелиер и ресторантьор е да постигне възможно най-високо ниво на комфорт за всеки от своите гости в границите на своите възможности и финансови ограничения.

Един от показателите, влияещи върху комфорта на гостите, е шумовата характеристика на всеки туристически обект. Едва ли съществува човек, който би приел за нормално да ношува на място с високи нива на шума. Независимо дали става въпрос за летища или командировани в друг град служители хората очакват да си починат добре през нощта, още повече че това е свързано и с неудобството на промяна на леглото, с което са свикнали. С подобни очаквания са и гостите на ресторанта или заведението, провеждащи делови обяд или лична среща на вечеря – едва ли някой от тях би искал да се надвиква с шума от улицата, от работещите съоръжения или от шумни съседи по маса или по стая.

Шумът е неизбежно зло на цивилизацията. Към грохота на преминаващите по улицата транспортни средства се добавят и звуците от работещи в сградата съоръжения, като асансьори, хладилници, миксери, музикални уредби, прахосмукачки, климатици, тоалетни казанчета и т.н. Съществуват норми за максимално допустимото ниво на шума в различните сгради и техните помещения. Те са определени за равномерен шум без резки промени на силата му и без отчетливо наличие на някакви тонове, като често се различават за различните часове на деня и за отделните дни от седмицата. В България допустимите нива на шума са утвърдени със съответна наредба на Министерство на здравеопазването, а контролът за спазването им е възложен на органите на РИОКОЗ (районна инспекция по опазване и контрол на общественото здраве), които са оторизирани да правят проверка и да санкционират при констатиране на нарушения.

Климатичните са едни от устройствата, които повишават значително комфорта на пребиването в туристическите обекти, а тяхното наличие е едно от условията за получаване на по-висока категория. Затова стремещт за климатизиране на хотелите и ресторантите е напълно разбираем. Същевременно следва да се съобразят техните шумови характеристики, за да не се окаже, че създават дискомфорт. Не трябва да се забравя, че дори слабият шум от работата на климатик е дразнещ в нощната тишина.

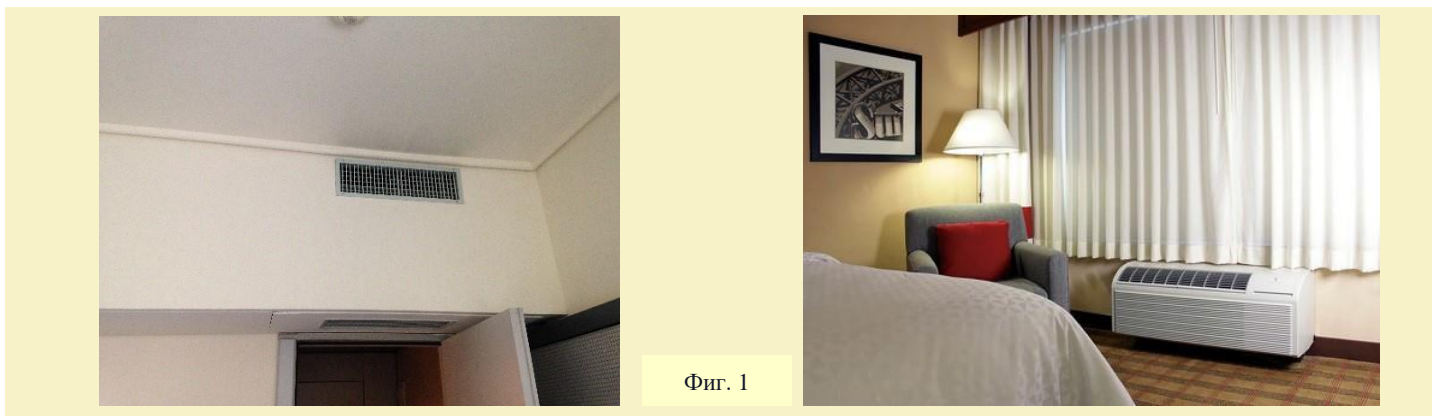
Обикновено нивото на шума на климатика се определя в децибели, като съответната шумова характеристика, посочена в каталога, следва да е определена на базата на прецизни измервания на разстояние 1 метър пред него. Естествено, че каталожните данни се отнасят за нов и добре монтиран климатик. Трябва да се има предвид, че непрофесионалното монтиране на климатика увеличава нивото на шума от него.

При сплит-системите* и мулти сплит системите**, използвани, когато сградата не е била проектирана за централна климатизация, външните тела трябва да се монтират колкото е възможно по-далеч от прозорци и на еластични (гумени) подложки за намаляване на вибрациите. Те са източник с високо шумово ниво, обикновено в границите между 50 и 60 dB, докато вътрешното тяло е с нива на шума 35–45 dB. Шумът подобно на светлината отслабва с отдалечаването от източника и този факт следва да се

използва за правилната подредба на мебелите в помещението. Затова леглата в хотелската стая трябва да са максимално отдалечени от вътрешното тяло на сплит-системата, когато това е възможно. Не трябва да се забравя и обстоятелството, че мястото на вътрешното тяло следва да осигури и оптимална циркулация на въздушния поток за постигане на желания ефект от климатизация (охлаждане или отопление). Затова друга алтернатива е разполагането на шумопоглъщащи плоскости или прегради и избягване на гладки, отразяващи звука, повърхности, които усилват шумовия ефект.

Естествено най-добрият вариант при закупуването на сплит-системи е да се търсят климатици, които при равни други условия имат по-добри шумови характеристики. Обикновено по-тихите климатици са по-скъпи, но това често се компенсира с факта, че няма да се налагат допълнителни мерки за обезшумяване, които също имат своята цена. При всички случаи е разумно със закупуването на сплит-системите от съответната организация да се поиска и помощ за оптимално обезшумяване на климатика или поне за предоставяне на съответна специална номограма, която улеснява изчисленията за правилно разполагане на мебелите около климатика.

Проблеми със шума възникват и при системите за централна климатизация на сградите – външните тела на една сградна климатична система, разполагани обикновено на покрива, създават вибрации от компресорите и вентилаторите, които не само могат да вгорчат живота на обитавашите, но и да доведат до отслабване на конструкцията на сградата. С течение на времето качествата на еластичните подложки неизбежно се влошават и могат да се появят вибрации. Когато външните тела на сградната климатична инсталация са монтирани на земята в близост до сградата, е важно поставянето на някаква шумопоглъщаща преграда между тях и сградата. При сградните климатични инсталации е важно и качеството на изпълнението на въздуховодите, които могат да се явят проводници на шума, ако закрепването им не е достатъчно здраво или не са изолирани подходящо от вентилаторите и компресорите на климатичната инсталация.



С течение на времето шумът на климатичните инсталации неизбежно нараства поради износване на лагерите на компресора и вентилатора им, както и заради разхлабени връзки. Затова периодичната проверка на състоянието на тези елементи е наложителна, като профилактиката следва да включва и почистване на вентилаторите, тъй като натрупаните по тях замърсявания нарушават баланса и увеличават нивото на шума.

► Изисквания към системите за отопление и вентилация

В експлоатация се допускат само изправни уреди и съоръжения;

Да се извърши почистване в началото на отоплителния сезон;

При експлоатация не се допуска:

► Употреба на лесно запалими течности;

► Използването на вентилационни канали за димоотводи;

► Оставяне без контрол на включени електрически уреди за отопление.

► Озвучаване на хотела

Добрият звук не само се чува добре, но преди всичко той се чувства. Затова е необходима прецизна акустична обработка на помещенията, правилен подбор на компонентите на озвучителната система и нейната настройка, коректно разположение и насоченост на озвучителните тела.

► Озвучаване в помещенията

Акустичните характеристики на помещението зависят от: неговата форма и размери, височината на тавана, използваните строителни материали, вида на повърхностите, мебелировката и обзавеждането. Металните и полираните каменни повърхности, твърдите и гладки подови настилки, стъклото и други подобни повърхности отразяват звуковите вълни, което води до влошаване качеството на възприемане. Ехото се наслаждава с основния звук и често се получава кълтене.

Акустичната обработка на помещенията следва да се осъществява на възможно по-ранна фаза, най-добре в процеса на проектиране, реконструкция или ремонт, като продължи и по-късно по време на определяне дизайна на обзавеждането. В едно акустично обработено помещение това, което клиентите възприемат като интериор по стените, пода и тавана, в действителност следва да е резултат на професионалния подход на съвместна работа на дизайнери и специалисти по акустика. Акустичната подготовка на ранен етап дава възможност и за правилно, и скрито окабеляване на помещенията, с което се избягват висящите и стърчащи кабели на отделните елементи на акустичната система, изградена след строителството или ремонта на помещенията на туристическия обект.

За добрата акустика влияе също и степента на запълване на помещението с посетители, както и фактът, че те, разбира се, ще разговарят помежду си, което се отчита от опитните специалисти по акустика в процеса на избор на параметри на системата и нейната настройка.

Бизнес-ориентацията на много хотели налага оборудването на специални помещения за провеждане на различни фирмени мероприятия – обучения, пресконференции, семинари, конференции, конгреси. Наред с другите технически средства, създаващи благоприятна среда за съответната дейност, от голямо значение е и системата за озвучаване на съответните зали. Когато тези зали са специализирани за подобни мероприятия е разумно системата за озвучаването им да не бъде мобилна, а стационарна и вградена, с възможност за ползване на подвижни безжични микрофони за лектора и публиката. Така професионално направеното озвучаване, покрива и най-отдалечените от лектора места като качеството на звука е съобразено с особеностите на човешката реч. При хотели, специализирани за провеждане на международни прояви, освен системата за озвучаване се предвижда и такава за симултанен превод.

► Озвучаване на открити площи

Големите пространства се нуждаят от повече мощност за да се озвучат напълно, но това може да се постигне и с подходящ избор на място на тонколониите или говорителите (напр. на високо), или с използването на насочени колони с далечен обхват, а също и с поставяне на озвучителни елементи в пространството за посетителите.

При озвучаването на големи открити пространства могат да се появят проблеми в резултат на закъснението на сигнала (различните честоти имат различни дължини на вълната и пътуват с различна скорост в пространството). В отделни случаи може да се наложи поставянето на тъй наречената закъснителна линия, за да може да се подобри чувателността на звука в по-голяма зона. При откритите озвучавани площи е важно озвучителните тела да бъдат в специално изпълнение, което да издържа на въздействието на атмосферните условия (температурни колебания в широки граници, прах, дъжд, сняг, град).

► **Водата в хотелите се използва за битови и питейни нужди** - за пиене и лична хигиена на персонала и гостите; за индустриални нужди - за почистване на жилищни и обществени помещения, поливане на територията и зелените площи, измиване на суровини, съдове и готвене, пране на гащеризони, завеси, спално бельо и спално бельо, като същевременно предоставя допълнителни услуги, например във фризьорски салон, спортно-фитнес център и също за пожарогасителни цели.

► **Водоснабдителната система** включва три компонента: водоснабдителен източник със съоръжения и устройства за събиране, пречистване на вода, външни водопроводни мрежи и вътрешно водоснабдяване, разположени в сградата.

Хотелите, разположени в градовете, обикновено се снабдяват със студена вода от градското водоснабдяване, което използва вода от открити (реки, езера) или затворени (подземни води) източници.

Хотелите, разположени в провинцията, в планината, по магистралите, имат местна водоснабдителна система.

► **Пожароизвестителна и пожарогасителна инсталация.**

Изисквания за пожарна безопасност към стаите на госта

Задължение на всеки работник и служител е да поддържа работното си място, и прилежащите помещения, и площи съгласно изискванията за пожарна безопасност, и стриктно за спазва правилата за сигурност;

Да има поставени информационни материали с инструкции за противопожарна защита;

Да бъдат редовно почиствани пепелниците на местата определени за пушене;

Служителите да знаят за местоположението на най-близкия пожарогасител към всяка точка и да са запознати с инструкцията за работа с него;

Служителите да са запознати с плана за евакуация и да знаят къде се намира най-близкия до стаите за гости аварийен изход;

Да е поставен план за евакуация на видно място в стаите и коридорите.

Изисквания за пожарна безопасност към кухнята на хотела – най-натовареното място в блок „Храни и напитки“:

Да се инспектират и почистват кухненското оборудване и системите за вентилация (филтри, вентилатори, вентилационни шахти);

Лесно горимите материали да се поставят далеч от горим пламък;

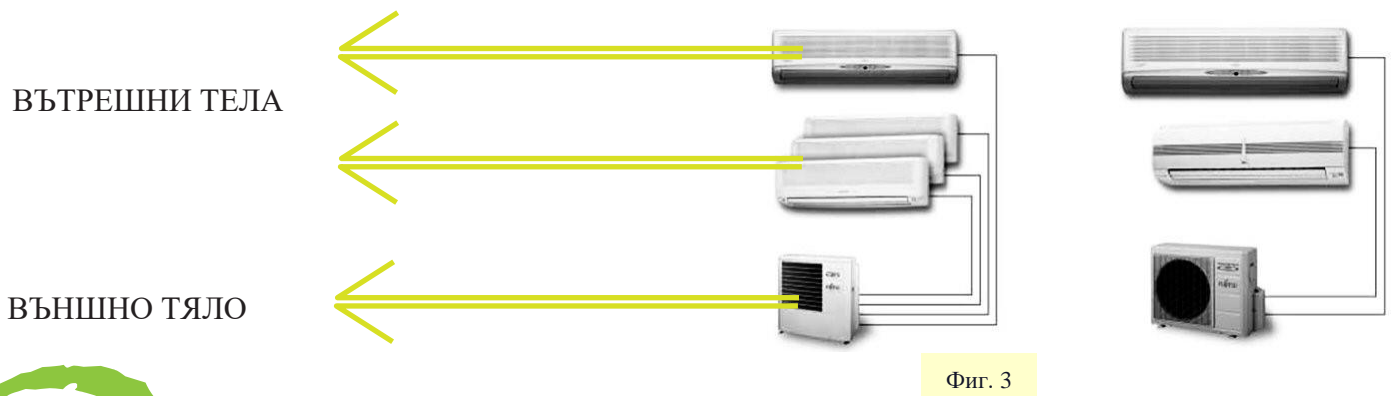
Всички кухненски електроуреди да бъдат изключвани, когато не се използват;

Да се съобщава незабавно за неизправности в кухненското оборудване;

Всички работещи в кухненските помещения да са запознати с местоположението и инструкциите за работа с пожарогасители, шлангове и други средства за гасене;

Да се знае местонахождението на аварийните изходи.

*Сплит системата е система от вътрешно и външно тяло. Външното тяло е монтирано на стената, извън помещението, където се намира вътрешното тяло. Сплит системата е подходяща за малки хотели.



1. Как ще изгасите възникнал малък пожар от неправилно поставена свещ в стаята?
2. Какво ще последва, когато до пожароизвестителната инсталация достигне сигнал за дим?
3. Може ли водата в хотелите да се използва за пиене?
4. Прочетете и опишете 3 различни средства за отопление на 3 хотела в зимен курорт по избор.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ВЕРНИ ОТГОВОРИ

ТЕМА: Същност и особености на хотелиерските услуги и хотелиерския продукт

ВЕРНИ ОТГОВОРИ

1. б
2. Настаняване (нощувка) и хранене
3. Информационни и комуникационни услуги, търговски и битови услуги, спортно-оздравителни и развлекателни услуги, посреднически услуги, вещи под наем, други услуги.
4. Храненето е основна допълнителна услуга, защото има случаи, в които госта консумира само нощувка
5. Ползване на паркинг, рент-а-кар, различни трансфери, мини бар, рум сървиз, пране, гладене, химическо чистене, шивашки услуги, барбекю в общи открити помещения, кътове с камини в общи открити и закрити помещения и др.
6. в
7. Съвкупност от специфични стопански дейности и природни, и антропогенни условия, и ресурси в рамките на определена територия, предлагани и консумирани от туриста по време на неговото пътуване.
8. Основните и допълнителни услуги, които се предлагат на гостите в местата за настаняване и чрез които се задоволяват техните потребности и всички природни и антропогенни ресурси, които се намират на територията на мястото за настаняване.

ТЕМА: Възникване и развитие на хотелиерството в България

ВЕРЕН ОТГОВОР

Първият курорт в България се появява през 1896г. и се нарича Чамкория. Първите „летни къщи”, както са се наричали вилите в миналото, са построени от самоковци. След 1930г. Чамкория от климатичен курорт се превръща в целогодишен европейски курорт благодарение на ски спорта и туристическите летни къщи и маршрути. През 1942г. Чамкория се преименува на Боровец, каквото е името на курорта и днес. През 1935г. се построява пансион в горите на Пампорово и така се поставя началото на курорта. През 1956г. започва строителството и експлоатацията на туристически комплекс „Златни пясъци“.

ТЕМА: Класификация и видове места за настаняване. Характеристика

ВЕРЕН ОТГОВОР към Казус 1

Верният отговор е отговор 1. Според Закона за туризма в България има места за настаняване, дефиницията „средства за подслон“ се заменя навсякъде с места за настаняване.

ТЕМА: Класификация и видове места за настаняване. Характеристика

ВЕРЕН ОТГОВОР към Казус 2

Вагон-ресторант има в ротел. Администраторът любезно обяснява това на клиента, без да уронва авторитета му по никакъв начин. Уточняват подробностите и резервацията е факт.

ТЕМА: Категоризация на местата за настаняване

ВЕРЕН ОТГОВОР

Категорията на лоби бар в хотел с категория три звезди може да бъде две звезди, три звезди или четири звезди.

ТЕМА: Условия и ред за определяне на категорията на местата за настаняване

ВЕРЕН ОТГОВОР

Кметът на общината по предложение на ОЕККТО, прието с мнозинство от две трети от състава ѝ, присъстващ на заседанието, определя категорията на хотели с категория две звезди, намиращи се на територията на общината.

ТЕМА: Архитектурно-строителни части на хотела и основни изисквания при тяхното проектиране и изграждане

ВЕРЕН ОТГОВОР

1. Да се направи вярна схема
2. Блок за допълнителни услуги, блок за настаняване, технически блок, блок за настаняване, технически блок, блок за настаняване

ТЕМА: Разположение и функционална връзка между отделните помещения в хотела

ВЕРЕН ОТГОВОР

1. Камериерката сигнализира на главната камериерка, която регистрира повредата и уведомява техническата служба. Ако са необходими части за извършване на ремонтните дейности, е необходимо да се изискат от домакина със съответните документи. Техникът трябва да вземе от домакина на хотела частите срещу подпис на стокова разписка.
2. Не, през главния вход може да влизат само гости на хотела.

ТЕМА: Нормативни изисквания при проектирането, строителството и обзавеждането на хотелските стаи

ВЕРЕН ОТГОВОР

Администраторът, който приема оплакването, спокойно и любезно отговаря на госта, че за хотел с категория три звезди не се предоставят задължително сешоар и чехли за еднократна употреба. Но биха могли да направят компромис и да осигурят необходимото, за да може госта да се чувства комфортно в хотела им и да остане доволен от обслужването.

ТЕМА: Същност на организацията на хотелиерството и организационна структура на управление на хотел

ВЕРЕН ОТГОВОР

Главният готвач в малък хотел е пряко подчинен на мениджър храна и напитки. На едно ниво в управленската йерархия по хоризонтална структура с него са барман и отговорник търговска зала.

ТЕМА: Психологически особености на гостите от различни националности. Видове гости и типове човешки характери

ВЕРЕН ОТГОВОР

Служителят на рецепция спокойно обяснява за правилата в хотела и трябва да откаже да изпълни поръчката.

ТЕМА: Взаимоотношения гост - обслужващ персонал

ВЕРЕН ОТГОВОР

Служителите на рецепция трябва първо да настанят семейството с двете деца. Докато ги регистрират и уточняват условията и стаята, единия служител дава вода на две годишното дете. През това време пиколото е намерило места за сядане във фоайето на възрастните хора и групата. След семейството с децата се обслужва групата, тъй като тя винаги е най-шумна и нетърпелива, а с предварителна резервация, данните на пътуващите са в системата и се изисква кратко време за настаняване, като през това време на възрастните са донесени напитки.

ТЕМА: Хотелиерството в условия на пандемия

ВЕРЕН ОТГОВОР

1. Изброяване от учениците
2. Посочване от учениците
3. Сравнение на мерките в училище и хотела
4. В случай на симптоми, служителите не трябва да идват на работа, и да се свържат по телефона с личния си лекар, а при липса на такъв с РЗИ и в случай на влошаване на здравето да се обадят на 112 и да информират, че е възможно да са заразени с коронавирус.

В случай на симптоми, предполагащи коронавирусна инфекция при служител, който изпълнява задачите си на работното място, той трябва незабавно да бъде отстранен от работа, изолиран и в зависимост от състоянието му да се изпрати обратно у дома с индивидуален транспорт, такси или да се извика екип на ЦСМП. Служителят трябва да изчака транспорта в предварително определено за тази цел помещение, в което е възможно временно да се изолира от други хора. Помещението, в което е пребивавал служителят да се почисти и дезинфекцира.

В случай на ясни признаци на заболяване, гостът се изолира и се уведомява ръководството на хотела или лечебното заведение, с което има сключен договор за обслужване или РЗИ. Туристът се снабдява с маска, отделя се от останалите туристи и се осигурява възможност за преглед от лекар в предварително обособена за целта стая. Определя се лице, което да се грижи за госта до пристигането на здравните работници, а не различни служители.

ТЕМА: Административно-управленски блок

ВЕРЕН ОТГОВОР

Офисът на мениджъра на хотела се помещава задължително на приземния етаж на хотела.

ТЕМА: Блок за настаняване
ВЕРЕН ОТГОВОР

Част от рецепционния плот е пригоден за обслужване на хора с увреждания и е с височина 80см. Гостът – джудже трябва да може да се регистрира спокойно в хотела.

ТЕМА: Блок за хранене
ВЕРЕН ОТГОВОР

1. Входящ контрол за количеството, качеството, външния вид, сроковете на годност и др.
2. В хотелите, които предлагат услугата румсървис, може. В стаята на госта има упътване как да поръча. Когато услугата не се предлага, гостите не могат да вечерят в стаята си
3. Сервитьорският офис свързва залата за хранене, кухненските помещения и умивалнята за трапезни съдове

ТЕМА: Блок за допълнителни услуги
ВЕРЕН ОТГОВОР

Закупуването на билет се числи към звено за посреднически услуги.

ТЕМА: Стопански блок
ВЕРЕН ОТГОВОР

Камериерката дава заявка на главната камериерка, която от своя страна попълва искане за тези 10 комплекта ново бельо и го дава на домакина в хотела.

Ако в склада няма такова количество, домакинът подава искането до мениджър „Снабдяване“ и след закупуване и зареждане на склада с новото бельо, срещу приемно-предавателен протокол или стокова разписка, старшата камериерка получава бельото и го предава на камериерката.

ТЕМА: Технически блок
ВЕРЕН ОТГОВОР

1. Новонастанените гости може да се преместят в друга идентична стая, ако няма такава, да се предложи друга, ако я откажат, от рецепция им предлагат напитка в бара на хотела за извинение, а през това време техникът поправя душа в банята.

Гостите, които ще напускат стаята, може да бъдат помолени да използват банята в друга стая, тъй като те не могат да чакат ремонт на кранчето.

2. Ако гостите открият един от изброените проблеми, се обаждат на рецепция, откъдето по веригата въпросите се придвижват към техническата служба и се търси решение.

Ако камериерката открие някой от проблемите, уведомява старшата камериерка или техническа служба. Проблем с картата, камериерката не може да открие.

ТЕМА: Инсталационен блок

ВЕРЕН ОТГОВОР

1. Ще потърся най-близкия пожарогасител в коридора или ще хвърля отгоре намокрена кърпа (одеало).
2. Ще се включи аларма за пожароизвестяване или аларма и водна струя през системата.
3. Да.
4. Посочени и пояснени верни средства за отопление.



ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА

1. Закон за туризма; в сила от 26.03.2013 г.; ДВ. бр.60 от 7 Юли 2020г.
2. Наредба за изискванията към категоризираните места за настаняване и заведения за хранене и развлечения, за реда за определяне на категория, както и за условията и реда за регистриране на стаи за гости и апартаменти за гости; Приета с ПМС № 139 от 26.06.2020 г.; Обн. ДВ. бр.59 от 3 Юли 2020г.
3. Стамов, Стамен Николов, Йорданка Алексиева – Хотелиерство, Пловдив, 2005г.
4. Дъбева, Таня – Хотелиерство, Университетско издателство Икономически университет Варна, 1998г.
5. Дачева, Елена Борисова – Господинова, Снежана Колева, Хотелиерство, Дионис, София, 2007
6. Тодоров, Димчо, Хотелиерство, Матком, 2009
7. Стамов, Стамен Николов, Кремена Никовска, Организация и функциониране на хотела, Матком, 2009
8. Тодориев, В., Хотелиерски операции, Матком, 2008
9. Лекции УНСС, катедра Туризм, 2015г.
10. Указания за функциониране на местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения в условията на опасност от заразяване с COVID-19 в България
11. Наредба № 4 от 17 юни 2005 г. за проектиране, изграждане и експлоатация на сградни, водопроводни и канализационни инсталации изд. от Министъра на регионалното развитие и благоустройството Обн. ДВ. бр.53 от 28 Юни 2005г., попр. ДВ. бр.56 от 8 Юли 2005г.
12. <https://vdocuments.pub/narachniknahoteliera.html?page=1>
13. <https://kulinari.net/>
14. <http://hotelierite.net/>
15. <http://pixabay.com/bg/illustrations/>
16. <http://responsalliance.eu/>
17. <http://varna.aquahotels.com/>
18. <http://gradat.bg/>
19. <http://profibulgaria.com/>
20. <https://www.podovinastilki.com/>
21. <http://thebridgestudio.ru/bg/>
22. <https://www.lift-m.eu>

Снимков материал от онлайн източници

- 1 <http://travelsteps.net/>
- 2 <https://www.booking.com/>; <https://www.lift-m.eu>; <https://www.buildingoftheyear.bg>; <https://bg.agustinelectric.com/>
- 3 <https://www.toniclean.com>
- 4 <https://baseinibg.com>
- 5 <https://www.hartia.net><http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=255141>
- 6 <https://www.katrinmax.com>
- 7 <https://cdn2.elektronik-star.de/>
- 8 <https://vimax.bg/>
- 9 <https://hurt.gomarket.com.pl>
- 10 <http://bg.aolga-hk.com>
- 11 <https://repair.expertexpro.com/>
- 12 <http://hottrade-bg.com/>
- 13 <http://hottrade-bg.com/>
- 14 <https://libragroup.org/>
- 15 <https://www.ice-shop.be>
- 16 <https://www.rossellablinded.com>
- 17 <https://www.patanegracatering.com/>
- 18 <http://www.bps.bg/b>
- 19 <https://barequip.bg/>
- 20 <https://www.wfcg.org.uk/>
- 21 <https://www.home-cinema.bg>
- 22 <https://megabest.news/>
- 23 <https://www.audioarte.bg>
- 24 <https://www.audioarte.bg>
- 25 <https://www.audioarte.bg>
- 26 <https://hotelhemus.com>
- 27 <http://noris.bg/bg>
- 28 <http://noris.bg/bg>
- 29 <https://www.totochance.bg/>
- 30 <https://www.alo.bg/>
- 31 <https://romantika-bg.com>
- 32 <https://romantika-bg.com>
- 33 <https://photo.rozali.com/>
- 36 <https://praktiker.bg>
- 38 <https://pixabay.com/>