

Снежина Кадиева

**ТЕХНОЛОГИЯ
НА ОБСЛУЖВАНЕТО
В ХОТЕЛА**

(трето преработено и допълнено издание)

2015

Издателство „Наука и икономика”
Икономически университет – Варна

Тази книга или части от нея не могат да бъдат размножавани, разпространявани по електронен път и копирани без писменото разрешение на издателя.

© Снежина Кадиева, автор, 2015.

© Издателство „Наука и икономика“, 2015.

ISBN 978-954-21-0820-7

Съдържание

Предговор	7
Тема първа. Същност и особености на хотелиерството и хотелиерското обслужване	9
Тема втора. Архитектурно-строителни части на хотелската сграда и организационни звена в структурата на хотелския комплекс	25
Тема трета. Основни нормативни изисквания и съвременни тенденции при проектирането, обзавеждането и оборудването на хотелските стаи	44
Тема четвърта. Функционално разположение, зонирание, технологично обзавеждане и оборудване на приемния блок в хотела	72
Тема пета. Приемният блок – основни функции, структура и координация с други служби и звена	81
Тема шеста. Режим на работа и организация на труда в приемния блок на хотела	95
Тема седма. Правилник за вътрешния ред в хотела	107
Тема осма. Технологичен цикъл по обслужване на гостите в хотела (Guest cycle)	121
Тема девета. Особенности при обслужването на някои специфични категории гости	141
Тема десета. Организация на резервационната дейност в хотела	149

Тема единадесета. Адресна регистрация на гостите в хотела	165
Тема дванадесета. Допълнителните услуги в хотела – същност, видове, организация на предлагане	173
Тема тринадесета. Хотелското домакинство като организационно звено в хотела	193
Тема четирнадесета. Персонал в хотелското домакинство	207
Тема петнадесета. Санитарно-хигиенно състояние и техническа изправност на хотелските помещения	222
Тема шестнадесета. Технологични процедури при хигиенизиране и зареждане на хотелските помещения	232
Тема седемнадесета. Същност, особености и технология на обслужването в семейното хотелиерство	244
Тема осемнадесета. Качеството на хотелиерското обслужване	262
Използвана литература	285
Приложение 1	289