

СОФИЙСКА ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ТУРИЗЪМ

К Р И Т Е Р И И

за оценяване на теоретични занятия по
Организация и функциониране на хотела – СПП“,

9 КЛАС

2022/2023 учебна година

I. Въведение в хотелиерството

1.1 Същност и особености на хотелиерството и хотелиерското обслужване

II. Възникване и развитие на хотелиерството

2.1 Възникване и развитие на хотелиерството в света

2.2 Възникване и развитие на хотелиерството в България

III. Материално-техническа база на хотелиерството

3.1 Същност и значение на материално-техническата база

3.2 Класификация, характеристики и категории за местата за настаняване и ЗХР в България

3.3 Категоризация на местата за настаняване и ЗХР в България

3.4 Архитектурно-строителни части на хотела и основни изисквания при тяхното проектиране и изграждане

3.5 Основни зони в хотела

3.6 Видове хотелски стаи

3.7 Технологично обзавеждане и оборудване в хотела

IV. Организация на хотелиерството

4.1 Същност на организацията и организационна структура на хотела. Функционални сектори и звена в организационната структура на хотела.

4.2 Хотелска част

4.3 Храна и напитки

V. Персонал в хотелиерството

5.1 Определение, класификация, характеристика и изисквания към персонала

VI. Организация и функциониране на фронт офис

6.1 Характеристика и предназначение на преден офис. Основни функции на преден офис

6.2 Резервации. Видове резервации

6.3 Организация и функциониране на рецепция

6.4 Обслужване по време на престоя на гостите. Предоставяне на допълнителни услуги.

6.5 Изпращане/отписване на госта. Удовлетвореност на гостите

VII. Компютърни системи в хотелиерството

7.1 Характеристика на компютърните системи, използвани в хотелиерството. Работа с компютърни системи в хотелиерството

VIII. Технология и организация на камериерското обслужване като звено от хотелско домакинство

- 8.1 Камериерски сервизен блок. Предназначение, планировка, обзавеждане
- 8.2 Технология и организация на камериерското обслужване
- 8.3 Обработка на хотелски стаи и апартаменти – видове технологични операции и последователност. Стандарти за работа в хотелска стая
- 8.4 Обработка на санитарни възли – видове технологични операции и последователност
- 8.5 Хотелски минибар – зареждане и отчитане

IX. Технология и организация на хотелското домакинство

- 9.1 Характеристика и управление на хотелското домакинство. Организация на работа на хотелско домакинство.
- 9.2 Организация на ремонтната дейност

X. Технология и организация на допълнителните хотелиерски услуги

- 10.1 Характеристика и видове. Сервиране в хотелски стаи. Видове допълнителни услуги

Литература:

- 1. Алексиева, Й., Стамов, Ст., Хотелиерство, Пловдив, изд.Кота 2005 г.
- 2. Дачева, С., Борисова-Костадинова, Е., Ичева, М., Колева, Сн., Хотелиерство, изд. Дионис 2007 г.
- 3. 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, обн. ДВ, бр.59 от 03 Юли 2020 г.
- 4.Закон за туризма, ДВ, бр. 30 от 26.03.2013 г... изм. и доп., ДВ бр.17 от 25 Февруари 2020 г.

Срочната и годишната оценка се формират в съответствие с:

- определеното в учебната програма съотношение между текущите оценки от устните, писмените и практическите изпитвания, в т.ч. и от контролните работи и участието на ученика в учебния процес (работа в час, изпълнение на домашни работи, изпълнение на практически задачи, работа по проекти).

Оценка по време на срока по предмети „Организация и функциониране на хотела-СПП“ и „Организация и функциониране на хотела – РПП“ се формира в зависимост от резултатите на ученика от:

- Писмено изпитване
- Устно изпитване
- Работа по време на учебен час – активно участие, прилежно записване на урока в тетрадката, поддържане на тетрадката в добър вид, отношение към предмета

Всеки ученик има право да подобри оценката си, като новата оценка не заменя наличната, а се добавя към другите оценки.

Тетрадките се събират за проверка от учителя текущо, поне веднъж в срока без предупреждение.

При оценка на усните и писмени теоретични изпитвания и практически изпитвания се прилагат следните критерии:

- 1. Познава специфичните особености на хотелиерството, хотелиерското обслужване и хотелиерския продукт и изяснява тяхната същност
- 2. Познава и изяснява етапте на развитие на хотелиерството в света и в България
- 3. Познава и описва видовете заведения за пребиваване в България и тяхната характеристика.

4. Познава нормативните документи, свързани с хотелиерството, органите на категоризиране и посочва категориите на заведенията за пребиваване. Обяснява условията и реда за определяне на категория на заведенията за пребиваване.
5. Познава специфичните белези и характеристики на материалната база в туризма и посочва изискванията към архитектурно-строителните части на различните видове места за настаняване.
6. Познава и изброява основните зони в хотела и посочва тяхните характеристики
7. Познава, обяснява и разграничава организационни и функционални връзки между отделните звена в хотела
8. Познава, изброява и описва различните видове стаи, описва елементите в тях и изяснява нормативните изисквания за проектиране, строителство и обзавеждане в тях
9. Познава и изброява минималните изисквания за технологично обзавеждане и оборудване в хотела
10. Познава особеностите и изяснява същността на организационната структура в хотела и разграничава отделите, заети в обслужването на гостите в хотела
11. Познава длъжностите в хотела, документите и изяснява етапите за кандидатстване на работа
12. Познава видовете резервации и резервационни системи и начините на управление на резервациите, и изброява глобални дистрибуционни системи
13. Познава характеристиката и предназначението на преден офис и хотелско домакинство и изяснява функциите им
14. Познава камериерски сервизен блок, изяснява същността му, описва елементите в него, подготовката на помещенията и на персонала за работа
15. Познава технологията на почистване в хотела, изяснява етапите в технологията и разграничава технологичните моменти при работа в хотелско домакинство
16. Познава видовете ремонтна дейност и разграничава технологичните моменти при планиране на ремонтна дейност
17. Разпознава работен график и познава начин на изготвяне
18. Познава и изяснява технологичните моменти при посрещане, регистрация, настаняване, обслужване по време на престоя и изпращане на гостите на хотела
19. Обяснява последователност на работните процеси и стандарти при обслужване
20. Познава видовете допълнителни услуги и изяснява начините на предоставянето им

Формиране на оценка при устни и писмени изпитвания:

Отличен (6) -ученикът логично, обосновано и точно комбинира знанията си за различните понятия в дисциплината, демонстрира задълбочени знания и придобити професионални компетентности по дисциплината, които доказва чрез пълни и аргументирани отговори. Ученикът е овладял професионалната терминология и постига напълно очакваните резултати. Усвоени са всички нови понятия и ученикът ги използва успешно; дава примери; прилага усвоените знания и умения като прави оценки и сравнения; анализира ситуации и процеси; прави изводи и заключения.

Много добър (5) - ученикът адекватно използва понятията от изучаваната дисциплина, показва много добри знания на материала, но допуска незначителни пропуски. Ученикът владее много добре специфичната терминология. Логично, точно и последователно

разсъждава по изучаваните процеси и явления; доказва с примери твърдения и становища; представя усвоените знания и умения и ги прилага при решаване на казуси.

Добър (4) - ученикът добре владее материала. В изложението се допускат значителни неточности в използваните понятия. Ученикът познава, разбира и характеризира специфичните особености на процесите, нормативната база и технологията; представя и прилага усвоените знания при решаване на проблеми

Среден (3) – ученикът показва непълни и неточни знания по зададената тема; Не използва точна професионална терминология. Информацията по въпроса е недостатъчна

Слаб (2) - ученикът не владее професионална терминология, има сериозни пропуски в знанията си и не успява да представи знания по предмета.

Формиране на оценка от тест:

Броят и равнището на тестовите задачи по всеки критерий се определят съобразно равнището, на което трябва да бъде усвоено съответното учебно съдържание, като общият брой задачи по всеки критерий трябва да носи максималния брой точки.

Тестът съдържа отворени и затворени въпроси. Само един от посочените отговори в затворените въпроси е верен и само той се загражда с кръгче. Оценката на теста се определя по следната формула:

Оценка = $6 * K / N$, където K е брой получени от ученика точки, а N е максималният брой точки за съответния вариант.

Получената оценка се закръглява към най-близкото цяло число.

Отличен (6) -ученикът показва задълбочени знания. Владее професионалната терминология. Логично, обосновано и точно комбинира знанията си за различните понятия в дисциплината, демонстрира задълбочени знания и придобити професионални компетентности по дисциплината, които доказва чрез пълни и аргументирани отговори.

Много добър (5) – ученикът излага точно и вярно знанията си, използва понятията от изучаваната дисциплина, но допуска незначителни пропуски. Ученикът владее много добре професионалната терминология.

Добър (4) – ученикът показва непълни знания и използва неточна професионална терминология. Допуска значителни неточности в използваните понятия.

Среден (3) – тестът е разработен повърхностно. Ученикът познава някои понятия, но не може да ги приложи в отговорите си.

Слаб (2) - ученикът не владее професионална терминология, има сериозни пропуски в знанията си и не успява да представи знания по предмета.