



ВА 564

**УПРАВЛЕНИЕ НА ХОТЕЛА И РЕЗЕРВАЦИОННИ СИСТЕМИ**

Приета: прот. № 7 от 28.09.2011 г.

Лектор: Доц. д-р Станислав Иванов

**АНОТАЦИЯ**

Дисциплината “Управление в хотелиерството и резервационни системи” е предназначена за студентите-магистри (заочно обучение) от специалност **МАРКЕТИНГ И УПРАВЛЕНИЕ НА ТУРИСТИЧЕСКИЯ БИЗНЕС**, за които е задължителна. Дисциплината формира у студентите професионални знания относно управлението на заведения за настаняване – хотели, мотели, ваканционни селища. Целта на дисциплината е придобиването на необходимите знания и умения за управлението на фронт офиса, човешките ресурси, маркетинговата дейност, хотелското домакинство в хотела. Допълнително студентите придобиват познания по управление на качеството, управлението на приходите и хотелските вериги (франчайзинг, договор за управление, маркетингов консорциум, съвместно предприятие). Акцентът при подготовката на студентите е поставен върху активните форми на обучение.

**ОСНОВНИ ЦЕЛИ**

1. Придобиване на знания и умения относно управлението на хотела;
2. Придобиване на знания и умения за създаване, предоставяне и продажба на качествен хотелски продукт;
3. Придобиване на знания и умения за водене на преговори с туроператори;
4. Придобиване на знания и умения за ефективно управление на приходите на хотела;
5. Придобиване на знания и умения за работа с хотелски резервационни системи;
6. Запознаване с правните въпроси и документацията в дейността на хотела.

**ПРЕДПОСТАВКИ**

Няма.

**СТАТУТ И СТРУКТУРА**

специалност	статут	Кредити	заочно обучение	
			л	с у общ
Маркетинг и управление на туристическия бизнес	Задължителна	6	30	30

## СЪДЪРЖАНИЕ НА КУРСА

### ТЕМА 1: Въведение в управлението на хотела

Същност и видове заведения за настаняване. Функции и задачи на отделите в хотела. Фронт офис (рецепция). Хотелско домакинство. Поддръжка. Маркетинг. Човешки ресурси.

### ТЕМА 2: Управление на фронт офиса

Същност и отговорности на фронт офиса на хотела. Услуги и обслужване при посрещане, престой и изпращане на гостите. Управление на резервациите. Нощен одит. Плащания.

### ТЕМА 3: Управление на човешките ресурси в хотела

Планиране на човешките ресурси в хотела. Набор и подбор. Възнаграждение. Мотивиране. Тренинг. Създаване на работен график в хотела. Проблеми при управлението на човешките ресурси в хотела.

### ТЕМА 4: Управление на маркетинговата дейност на хотела

Сегментиране и позициониране. Продукт, канали за разпределение, ценообразуване и маркетингови комунации на хотела. Маркетингови стратегии в хотелиерството. Планиране на маркетинговата дейност в хотела.

### ТЕМА 5: Хотелско домакинство и поддръжка. Допълнителни услуги в хотела

Роля и задачи на отдел Хотелско домакинство. Поддръжане и ремонти в хотела. Допълнителни услуги в хотела - заведения за хранене, минибар, хотелска анимация, филми, интернет, сейф, гледане на деца и др.

### ТЕМА 6: Правни аспекти и документация в дейността на хотелиерството

Регистрация и категоризация. Видове договори в хотелиерството (договори с туроператори и турагенти, с доставчици, рекламни договори). Потвърждения на резервации и обработка на ваучери. Фактури.

### ТЕМА 7: Хотелски резервационни системи

Същност и видове резервационни системи. Проектиране на хотелска резервационна система. Права на достъп на потребителите.

### ТЕМА 8: Управление на качеството

Същност на управлението на качеството в хотелиерството. Фактори, влияещи върху качеството на хотелския продукт. Равнища на качеството на хотелския продукт. Модели и стратегии за управление и на качеството в хотелиерството. Измерване на качеството в хотелиерството. Уреждане на рекламациите.

### ТЕМА 9: Управление на приходите

Същност на управлението на приходите на хотела. Система на управлението на приходите на хотела. Инструменти за управление на приходите на хотела. Софтуер за управление на приходите. Етични измерения на управлението на приходите на хотела. Управлението на приходите и

маркетинга на взаимоотношенията. Изчисляване на критична точка, RevPAR, ADR, оптималния брой дублирани стаи.

#### ТЕМА 10: Хотелски вериги

Същност и икономически предпоставки на хотелските вериги. Договори за управление. Франчайзинг. Маркетингови консорциуми. Джойнт венчър (съвместно предприятие). Международни маркетингови стратегии на хотелските вериги. Присъединяване на индивидуален хотел към хотелска верига – дали и как?

### ПЛАНИРАНИ УЧЕБНИ ДЕЙНОСТИ И МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ

Лекции, презентации, задачи с приложен софтуер

### МЕТОДИ ЗА ОЦЕНЯВАНЕ

Оценяването по дисциплината е чрез писмен изпит. Изпитът се състои от задължителни и избираеми тероретични въпроси и задължителни практически задачи (изчисляване на критична точка, RevPAR, ADR, оптимално равнище на дублажи).

### ОСНОВНА И ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

1. Дъбева, Т. (1998) Хотелиерство. Варна: Университетско издателство на Икономически университет – Варна.
2. Иванов, С., В. Жечев (2011) Маркетинг в хотелиерството. Варна: Зангадор.
3. Hayes, D.K. & Ninemeier, J. D. (2005) *Hotel Operations Management*. Pearson Prentice Hall
4. Каппа, М., А. Nitsche, P. Schappert (1997) *Managing housekeeping operations*. 2<sup>nd</sup> ed. Educational Institute of the American Hotel and Motel Association
5. Baker, S., J. Huyton, P. Bradly (2003) *Principles of front office operations*. London: Thomson
6. Ball, S., P. Jones, D. Kirk, A. Lockwood (2003) *Hospitality operations. A systems approach*. London: Continuum



## ИЗПИТЕН ВЪПРОСНИК

ВА 564

### УПРАВЛЕНИЕ НА ХОТЕЛА И РЕЗЕРВАЦИОННИ СИСТЕМИ

Лектор: Доц. д-р Станислав Иванов

#### ТЕМА 1: Въведение в управлението на хотела

Същност и видове заведения за настаняване. Функции и задачи на отделите в хотела. Фронт офис (рецепция). Хотелско домакинство. Поддръжка. Маркетинг. Човешки ресурси.

#### ТЕМА 2: Управление на фронт офиса

Същност и отговорности на фронт офиса на хотела. Услуги и обслужване при посрещане, престой и изпращане на гостите. Управление на резервациите. Нощен одит. Плащания.

#### ТЕМА 3: Управление на човешките ресурси в хотела

Планиране на човешките ресурси в хотела. Набор и подбор. Възнаграждение. Мотивиране. Тренинг. Създаване на работен график в хотела. Проблеми при управлението на човешките ресурси в хотела.

#### ТЕМА 4: Управление на маркетинговата дейност на хотела

Сегментиране и позициониране. Продукт, канали за разпределение, ценообразуване и маркетингови комунации на хотела. Маркетингови стратегии в хотелиерството. Планиране на маркетинговата дейност в хотела.

#### ТЕМА 5: Хотелско домакинство и поддръжка. Допълнителни услуги в хотела

Роля и задачи на отдел Хотелско домакинство. Поддръжане и ремонти в хотела. Допълнителни услуги в хотела - заведения за хранене, минибар, хотелска анимация, филми, интернет, сейф, гледане на деца и др.

#### ТЕМА 6: Правни аспекти и документация в дейността на хотелиерството

Регистрация и категоризация. Видове договори в хотелиерството (договори с туроператори и турагенти, с доставчици, рекламни договори). Потвърждения на резервации и обработка на ваучери. Фактури.

#### ТЕМА 7: Хотелски резервационни системи

Същност и видове резервационни системи. Проектиране на хотелска резервационна система. Права на достъп на потребителите.

#### ТЕМА 8: Управление на качеството

Същност на управлението на качеството в хотелиерството. Фактори, влияещи върху качеството на хотелския продукт. Равнища на качеството на хотелския продукт. Модели и стратегии за управление и на качеството в хотелиерството. Измерване на качеството в хотелиерството. Уреждане на рекламациите.

#### **ТЕМА 9: Управление на приходите**

Същност на управлението на приходите на хотела. Система на управлението на приходите на хотела. Инструменти за управление на приходите на хотела. Софтуер за управление на приходите. Етични измерения на управлението на приходите на хотела. Управлението на приходите и маркетинга на взаимоотношенията. Изчисляване на критична точка, RevPAR, ADR, оптималния брой дублирани стаи.

#### **ТЕМА 10: Хотелски вериги**

Същност и икономически предпоставки на хотелските вериги. Договори за управление. Франчайзинг. Маркетингови консорциуми. Джойнт венчър (съвместно предприятие). Международни маркетингови стратегии на хотелските вериги. Присъединяване на индивидуален хотел към хотелска верига – дали и как?

### **ОСНОВНА И ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА**

1. Дъбева, Т. (1998) Хотелиерство. Варна: Университетско издателство на Икономически университет – Варна.
2. Иванов, С., В. Жечев (2011) Маркетинг в хотелиерството. Варна: Зангадор.
3. Hayes, D.K. & Ninemeier, J. D. (2005) *Hotel Operations Management*. Pearson Prentice Hall
4. Кappa, М., А. Nitsche, P. Schappert (1997) *Managing housekeeping operations*. 2<sup>nd</sup> ed. Educational Institute of the American Hotel and Motel Association
5. Baker, S., J. Huyton, P. Bradly (2003) *Principles of front office operations*. London: Thomson
6. Ball, S., P. Jones, D. Kirk, A. Lockwood (2003) *Hospitality operations. A systems approach*. London: Continuum