

морски курорт, изграден за семейни почивки и елитен клубен туризъм. Разположен е в живописен залив на брега на Черно море, в подножието на Стара планина. Намира се на 9 км източно от Слънчев бряг, на 45 км северно от Бургас. Най-близкият курорт е Свети Влас, който е на 4 км., а международното летище в кв. Сарафово е на 40 км.

Районът около курорта е тих и подходящ за спокойна и романтична почивка, както за семейства, така и за млади хора, търсещи уединение. Плажната ивица е дълга около 800 м., пясъкът е фин и жълт, а морето е кристално чисто, като дъното му много плавно се снижава.

Курорт „Елените” е известен именно с факта, че предлага изключителна комбинация от планина и море. В непосредствена близост до плажната ивица се намират широколистни и иглолистни гори, което прави въздуха свеж, климата - мек и приятен, а температурата в разгара на летния сезон е по-поносима. Тук въздухът е удивително свеж, лек, наситен с кислород и йод, а мястото е екологично чисто и подходящо за лечение, релакс и семеен отдых с деца.

Ваканционният комплекс е изграден от луксозни хотели и еднофамилни постройки – малки къщи и вили, които предлагат пълноценна почивка сред уникално красива природа. Селището разполага общо с 1026 легла, които са разделени на три части - зона А, зона Б и зона Емона.

Хотелът е регистриран като ЕООД като в Търговския регистър е посочена основна дейност: предоставяне на услуги по настаняване, хранене и допълнителни услуги.

По данни от 2015г. в хотела работят около 76 човека. Това е общия персонал в звената – Фрон Офис / Рецепция, Маркетинг и продажби, Счетоводство, Ресторант, Хотелско домакинство, Техническа поддръжка. Съответно хотела има на щат: маркетингов мениджър, фронт-офис мениджър; счетоводител; 14 фронт офис служителя, които ще разгледаме по-долу. В ресотрантската част са заети - салонен управител, сервитьори, бармани и готвачи. В техническия отдел - техник.

Хотелът разполага със 134 стаи, от които 50 апартаменти, 40 стаи са с двойна спалня, 15 стаи с единични и студиа.

2. Основни функции на фронт офиса

Администраторите поддържат връзка с всички други звена в хотела. Те са своеобразен посредник между гостите и служителите в различните отдели.

Рецепционистите предават на другите звена информация относно оплакванията или препоръките на клиентите, в зависимост от това към кой от отделите е насочена информация - ресторанта или баровете в хотела - готвачите, сервитьорите или барманите, хотелско домакинство – управителят на звеното, камериерките или служителите от перално стопанство, пиколите, техници.

От рецепцията предават на домакиня и на управителя на ресторанта списък с гостите на хотела, за да може да се организира зареждане и почистване на стаите, както и организиране на закуската. От рецепцията служителите в ресторанта могат да получат информация за някои специални изисквания на гостите относно храната - в зависимост от здравословното им състояние, от националните им особености, от вкусовете им предпочитания, от това дали консумират месо, в зависимост от възрастта на децата при група туристи.

Рецепционистите набират информация и водят отчети за гостите, които представляват основа за водене и оформяне на сметките им и служат за първична и статистическа документация в хотела. Тези данни могат да се предадат на финансово-счетоводния отдел.

Администраторът на рецепция предава на отдел Храни и напитки важна информация относно организацията на работата в ресторанта и в кухнята. Промените в сведенията (промяна в часа на хранене на гостите, по-ранно заминаване или по-късно пристигане на гостите) се предават своевременно.

Хотелското домакинство и рецепцията взаимно се информират за състоянието на стаите (заета, свободна, почистена, непочистена, зареждане с допълнителни хотелски аксесоари). В началото на работния ден камериерките получават лист с информация за стаите. След часа за освобождаване на стаите администраторът приема от камериерките информация за свободните, заредени или незаредени стаи. При промяна в престоя на госта или преместване в друга стая администраторът своевременно предупрежда камериерката от етажата чрез пиколото (така самото пиколо се явява доставчик на камериерката) или по телефона.

При технически повреди, регистрирани чрез обаждания на гостите, администраторът се свързва с техниците.

3. Технологията и организацията на основните дейности на фронт офиса