



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА  
МИНИСТЪР

---

**ЗАПОВЕД**

**№ РД 09 - 412/12.03.2009 г.**

На основание чл. 36, ал. 2 от Закона за професионалното образование и обучение, във връзка с чл. 42, ал. 1 и ал. 2 от Наредба № 3 от 15.04.2003 г. за системата на оценяване, при спазване изискванията на чл. 66, ал. 1 и ал. 2 от Административнопроцесуалния кодекс и във връзка с организирането и провеждането на държавните изпити за придобиване степен на професионална квалификация за професията

**УТВЪРЖДАВАМ**

Национална изпитна програма за провеждане на държавни изпити за придобиване на трета степен на професионална квалификация за професия **код 811010 Хотелиер**, специалност **код 8110101 Организация на хотелиерството** 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.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на Кирчо Атанасов – заместник-министър.

**ДАНИЕЛ ВЪЛЧЕВ**  
**ЗАМЕСТНИК МИНИСТЪР-ПРЕДСЕДАТЕЛ И**  
**МИНИСТЪР НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА**

**МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА**

**НАЦИОНАЛНА ИЗПИТНА ПРОГРАМА**

**ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ДЪРЖАВНИ ИЗПИТИ ЗА ПРИДОБИВАНЕ  
НА ТРЕТА СТЕПЕН НА ПРОФЕСИОНАЛНА КВАЛИФИКАЦИЯ**

	<b>Код по СПОО</b>	<b>Наименование</b>
<b>Професионално направление</b>	<b>811</b>	<b>ХОТЕЛИЕРСТВО, РЕСТОРАНТЪОРСТВО И КЕТЕРИНГ</b>
<b>Професия</b>	<b>811010</b>	<b>ХОТЕЛИЕР</b>
<b>Специалност</b>	<b>8110101</b>	<b>ОРГАНИЗАЦИЯ НА ХОТЕЛИЕРСТВОТО</b>

Утвърдена със Заповед № РД 09 - 412/12.03.2009 г.

София, 2009 година

## **I. ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛ НА ИЗПИТНАТА ПРОГРАМА**

Националната изпитна програма е предназначена за организиране и провеждане на държавните изпити по теория и по практика на професията и специалността за придобиване на **трета** степен на професионална квалификация по професия **811010 Хотелиер**, специалност **8110101 Организация на хотелиерството**, от Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6 от Закона за професионалното образование и обучение.

Целта на настоящата изпитна програма е да определи единни критерии за оценка на професионалните компетенции на обучаваните, изискващи се за придобиване на **трета** степен на професионална квалификация по изучаваната специалност.

Националната изпитна програма е разработена във връзка с чл. 36 от Закона за професионалното образование и обучение (ЗПОО) в съответствие с Държавното образователно изискване за придобиване на квалификация (Наредба № 17 от 06.11.2003 г. за придобиване на квалификация по професия **Хотелиер**, изд.ДВ, бр. 6 от 23.01.2004 г.).

Държавните изпити по теория и по практика на професията и специалността се провеждат в съответствие с изискванията на ЗПОО и Наредба 3 от 15.04.2003г. за системата на оценяване.

## **II. СЪДЪРЖАНИЕ НА НАЦИОНАЛНАТА ИЗПИТНА ПРОГРАМА**

Настоящата национална изпитна програма съдържа:

- 1. За държавния изпит по теория на професията и специалността:**
  - а. Изпитните теми с план-тезис на учебното съдържание и примерна приложна задача/казус
  - б. Критерии за оценяване
  
- 2. За държавния изпит по практика на професията и специалността:**
  - а. Указания за съдържанието на индивидуалните практически задания.
  - б. Критерии за оценяване.
  
- 3. Система за оценяване.**
  
- 4. Препоръчителна литература.**
  
- 5. Приложения:**
  - а. Примерен изпитен билет за държавния изпит по теория на професията и специалността.
  - б. Примерно индивидуално практическо задание.

### III. ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ ПО ТЕОРИЯ НА ПРОФЕСИЯТА И СПЕЦИАЛНОСТТА

#### 1. Изпитни теми с план-тезис на учебното съдържание

#### 2. Критерии за оценяване

*Изпитна тема № 1: Организация и управление на резервациите в хотела*

#### **План-тезис:**

- Характеристика на дейността (кратко описание и предназначение).
- Описание на длъжностите, заемани от лицата, които извършват тази дейност.
- Технология на дейността.
- Необходими документи при извършване на резервациите (вид на документа; реквизити; лице, което ги съставя; екземпляри).
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността.
- Чужд език (да се състави документ от деловата кореспонденция, свързана с дейността).

#### **Примерна приложна задача/казус:**

*Какво би ви разочаровало и дори накарало да отмените резервацията си в конкретен хотел при телефонен разговор със сътрудник от Преден офис?*

<b><i>Критерии за оценяване на изпитна тема № 1:</i></b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Характеризира дейността.	5
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	10
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, съставяни при извършване на резервациите.	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	5
6. Използва изучавания чужд език.	5
7. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	15
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

**Изпитна тема № 2: Организация на посрещането на гости в хотела**

**План-тезис:**

- Характеристика на дейността (кратко описание и предназначение).
- Описание на длъжностите, заемани от лицата, които извършват тази дейност.
- Технология при организирането и посрещането на гости в хотела.
- Необходими документи при извършване на дейността – адресна карта (вид на документа; реквизити; лице, което ги съставя; екземпляри).
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността.
- Чужд език (да се състави документ от деловата кореспонденция, свързана с дейността).

**Примерна приложна задача/казус:**

*Гост, пристигащ по резервация след 14 часа и стаята не е готова.*

*При настаняване на госта в хотела след 14.00 час, стаята, предвидена по резервацията не е почистена от камериерката, а администраторът не е информиран за това. Как ще реагирате ако Вие сте на рецепцията и приемате оплакването на госта?*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 2:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Характеризира дейността.	5
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	10
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, необходими при регистрация на госта в хотела.	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	5
6. Използва изучавания чужд език.	5
7. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	15
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

**Изпитна тема № 3: Организация на настаняването на гости в хотела**

**План-тезис:**

- Характеристика на дейността (кратко описание и предназначение).
- Описание на длъжностите, заемани от лицата, които извършват тази дейност.
- Технология на настаняването на гости в хотела.
- Необходими документи при извършване на дейността (вид на документа; реквизити; лице, което ги съставя; екземпляри).
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността.
- Чужд език (да се състави документ от деловата кореспонденция, свързана с дейността).

**Примерна приложна задача/казус:**

*Гост, пристигащ по – рано и стаята не е готова.*

*Гост пристига преди 14.00 часа в хотела за настаняване, но е без резервация.*

*Стаите не са почистени от камериерките. Какво ще направите за да го задържите в хотела?*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 3:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Характеризира дейността.	5
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	10
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, необходими при регистрация на госта в хотела.	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	5
6. Използва изучавания чужд език.	5
7. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	15
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

**Изпитна тема № 4: Организация на обслужването на гостите по време на престоя им в хотела – съхранение и движение на ключовете, предоставяне на допълнителни услуги от сътрудниците в преден офис.**

**План-тезис:**

- Характеристика на дейността (кратко описание и предназначение).
- Описание на длъжностите, заемане от лицата, които извършват тази дейност.
- Технология на дейността.
- Необходими документи при извършване на дейността (вид на документа; реквизити; лице, което ги съставя; екземпляри).
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността.
- Чужд език (да се състави документ от деловата кореспонденция, свързана с дейността).

**Примерна приложна задача/казус:**

***Сбиване в хотела.***

*По време на Вашата смяна в хотела сте свидетел на сбиване на гости. Каква трябва да бъде вашата линия на поведение?*

<b><i>Критерии за оценяване на изпитна тема № 4:</i></b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Характеризира дейността.	5
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	10
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, необходими за извършване на дейността.	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	5
6. Използва изучавания чужд език.	5
7. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	15
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

**Изпитна тема № 5: Организация на обслужването на гостите по време на престоя им в хотела – вътрешна комуникация и сътрудничество на преден офис с другите сектори в хотела. Отговор на оплаквания и обработване на рекламации.**

**План-тезис:**

- Характеристика на дейността (кратко описание и предназначение).
- Описание на длъжностите, заемане от лицата, които извършват тази дейност.
- Технология на дейността.
- Необходими документи при извършване на дейността (вид на документа; реквизити; лице, което ги съставя; екземпляри).
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността.
- Чужд език (да се състави документ от деловата кореспонденция, свързана с дейността).

**Примерна приложна задача/казус:**

*Какви проблеми биха могли да възникнат при недобра комуникация между рецепцията и хотелското домакинство? Опишете примерни проблемни ситуации.*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 5:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Характеризира дейността.	5
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	10
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, необходими за извършване на дейността.	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	5
6. Използва изучавания чужд език.	5
7. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	15
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>



**Изпитна тема № 6: Организация на изпращането /отписването/ на гостите от хотела.**

**План-тезис:**

- Характеристика на дейността (кратко описание и предназначение).
- Описание на длъжностите, заемане от лицата, които извършват тази дейност.
- Технология на дейността.
- Необходими документи при извършване на дейността - фактура (вид на документа; реквизити; лице, което ги съставя; екземпляри).
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността.
- Чужд език (да се състави документ от деловата кореспонденция, свързана с дейността).

**Примерна приложна задача/казус:**

*Дайте примери за непредвидени ситуации, които биха помрачили впечатленията на госта от престоя му в последния етап от обслужването в хотела.*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 6:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Характеризира дейността.	5
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	10
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, необходими за извършване на дейността.	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	5
6. Използва изучавания чужд език.	5
7. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	15
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

**Изпитна тема № 7: Организация и контрол на почистването на хотелските стаи и общите помещения в хотела.**

**План-тезис:**

- Характеристика на дейността (кратко описание и предназначение).
- Описание на длъжностите, заемани от лицата, които извършват тази дейност.
- Технология на дейността.
- Необходими документи при извършване на дейността (вид на документа; реквизити; лице, което ги съставя; екземпляри).
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността.
- Чужд език (да се състави документ от деловата кореспонденция, свързана с дейността - бланка, описваща статуса на стаите и името на камериерката, отговаряща за почистването ѝ).

**Примерна приложна задача/казус:**

*Гост прави оплакване на рецепция от недобре почистена стая. Каква ще бъде Вашата реакция при приемане на оплакването?*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 7:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Характеризира дейността.	5
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	10
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, необходими за извършване на дейността.	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	5
6. Използва изучавания чужд език.	5
7. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	15
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

**Изпитна тема № 8: Организация на дейностите в пералното стопанство на хотела.**

**План-тезис:**

- Характеристика на дейността (кратко описание и предназначение).
- Описание на длъжностите, заемани от лицата, които извършват тази дейност.
- Технология на дейността.
- Необходими документи при извършване на дейността – заявки за снабдяване с необходимите материали (вид на документа; реквизити; лице, което ги съставя; екземпляри).
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността.
- Чужд език (да се състави примерна бланка, свързана с получените консумативи в перално стопанство – наименование, количество и стойност).

**Примерна приложна задача/казус:**

*Определете предимствата и недостатъците на собствено перално стопанство в хотела.*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 8:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Характеризира дейността.	5
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	10
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, необходими за извършване на дейността.	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	5
6. Използва изучавания чужд език.	5
7. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	15
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

**Изпитна тема № 9: Организация на работните процеси в кухнята - сектор „Храна и напитки” в хотелски комплекс.**

**План-тезис:**

- Характеристика на дейността (кратко описание и предназначение).
- Описание на длъжностите, заемани от лицата, които извършват тази дейност.
- Технология на дейността.
- Необходими документи при извършване на дейността – калкулация (вид на документа; реквизити; лице, което ги съставя; екземпляри).
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността (при работа с машини за топлинна обработка).
- Чужд език (да се състави примерно меню за празнична вечеря).

**Примерна приложна задача/казус:**

*Направете организационна структура сектор «Храна и напитки» на висококатегориен хотелски комплекс.*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 9</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Характеризира дейността.	5
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	10
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, необходими за извършване на дейността.	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	5
6. Използва изучавания чужд език.	5
7. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	15
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

**Изпитна тема № 10: Организация на търговската зала в сектор „Храна и напитки” в хотелски комплекс.**

**План-тезис:**

- Характеристика на дейността (кратко описание и предназначение).
- Описание на длъжностите, заемани от лицата, които извършват тази дейност.
- Технология на дейността.
- Необходими документи при извършване на дейността – стокова разписка (вид на документа; реквизити; лице, което ги съставя; екземпляри).
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността при работа с машини за топлинна обработка.
- Чужд език (да се представи обедно меню).

**Примерна приложна задача/казус:**

*Ако Вие сте мениджър ресторант какви изисквания бихте имали към професионалните и личностни качества на сервитьорите?*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 10:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Характеризира дейността.	5
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	10
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, необходими за извършване на дейността.	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	5
6. Използва изучавания чужд език.	5
7. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	15
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

*Изпитна тема № 11: Организация на системите за безопасност в хотела.*

**План-тезис:**

- Характеристика на дейността (кратко описание и предназначение).
- Описание на длъжностите, заемане от лицата, които извършват тази дейност.
- Технология на дейността.
- Необходими документи при извършване на дейността – схема за евакуация, протокол за злополука / загуба на багаж (вид на документа; реквизити; лице, което ги съставя; екземпляри.)
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността.
- Чужд език (избройте правилата за безопасност в хотелската стая).

**Примерна приложна задача/казус:**

*Определете критичните точки в хотела, където е възможно възникването на пожар.*

<i>Критерии за оценяване на изпитна тема № 11</i>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Характеризира дейността.	5
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	10
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, необходими за извършване на дейността.	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	5
6. Използва изучавания чужд език.	5
7. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	15
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

*Изпитна тема № 12* **Организация на ремонтната дейност в хотела.**

**План-тезис:**

- Характеристика на дейността (кратко описание и предназначение).
- Описание на длъжностите, заемане от лицата, които извършват тази дейност.
- Технология на дейността.
- Необходими документи при извършване на дейността – заявка за ремонтна дейност (вид на документа; реквизити; лице, което ги съставя; екземпляри).
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността.
- Чужд език ( описание на МТБ в самостоятелна стая на висококатегориен хотел).

**Примерна приложна задача/казус:**

*По време на Вашата смяна на рецепция получавате сигнал от гост на хотела за повреда на телевизора в стаята. Съставете бланка с описание на проблема, който трябва да отстрани техническото лице.*

<i>Критерии за оценяване на изпитна тема № 12</i>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Характеризира дейността.	5
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	10
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, необходими за извършване на дейността.	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	5
6. Използва изучавания чужд език.	5
7. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	15
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

*Изпитна тема № 13 Организиране дейността на персонала*

**План-тезис:**

- Характеристика на дейностите - подбор, мотивация и кариерно развитие на персонала (кратко описание и предназначение).
- Описание на длъжностите, заемани от лицата, които извършват тази дейност (Комплексен мениджър, мениджър „Човешки ресурси”).
- Технология на дейността.
- Необходими документи при извършване на дейността – трудов договор, ведомост за работни заплати (вид на документа; реквизити; лице, което ги съставя; екземпляри).
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността.
- Чужд език (да се състави мотивационно писмо за заемане на длъжността администратор).

**Примерна приложна задача/казус:**

*Какъв персонал ще бъде необходим за функционирането на хотел с 20 стаи?*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 13</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Характеризира дейността.	5
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	10
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, необходими за извършване на дейността.	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	5
6. Използва изучавания чужд език.	5
7. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	15
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>



*Изпитна тема № 14 Организиране на допълнителните дейности СПА и Уелнес център в хотела*

**План-тезис:**

- Характеристика на дейността (кратко описание и предназначение).
- Описание на длъжностите, заемане от лицата, които извършват тази дейност.
- Технология на дейността.
- Необходими документи при извършване на дейността - резервационни бланки, бланки за предлаганите услуги (вид на документа; реквизити; лице, което ги съставя; екземпляри).
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността.
- Чужд език (да се състави бланка за предлаганите услуги).

**Примерна приложна задача/казус:**

*Смятате ли, че ако няма конкретни оплаквания от потребителите на СПА и Уелнес услугите в хотела не съществуват никакви проблеми? Какви са начините за установяване на удовлетвореността на гостите от обслужването в хотела по време на престоя им? Съставете примерна анкетна карта за гостите в хотела.*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 14</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Характеризира дейността.	5
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	10
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, необходими за извършване на дейността.	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	5
6. Използва изучавания чужд език.	5
7. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	15
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

*Изпитна тема № 15 Организация на сектор „Маркетинг и продажби”*

**План-тезис:**

- Характеристика на маркетинговата дейност (кратко описание и предназначение).
- Описание на длъжностите, заемани от лицата, които извършващи маркетингова дейност.
- Технология на дейността (проучване на туристическия пазар, организиране на рекламната кампания и продажбите).
- Необходими документи при извършване на дейността – договор за съвместна дейност (вид на документа; реквизити; лице, което ги съставя; екземпляри).
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността.
- Чужд език (да се състави анкета за проучване на туристическото търсене).

**Примерна приложна задача/казус:**

*Да се избере подходящо рекламно средство и разработи рекламно послание на хотел, специализиран в предлагането на конферентен туризъм.*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 15</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Характеризира дейността.	5
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	10
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, необходими за извършване на дейността.	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	5
6. Използва изучавания чужд език.	5
7. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	15
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

*Изпитна тема № 16 Средства за подслон и места за настаняване*

**План-тезис:**

- Възникване и развитие на хотелиерството.
- Видове средства за подслон и места за настаняване (кратка характеристика).
- Организационна структура на управление на голям и малък хотел.
- Органи за категоризиране и процедури за определяне на категорията на средствата за подслон и места за настаняване.
- Нормативна уредба и правна регламентация.
- Чужд език. (Текст или диалог с термини/реплики за попълване, включващи специална терминология от сферата на туризма; кратък текст за разбиране с въпроси към него; превод и др.).

**Примерна приложна задача/казус:**

*Направете съпоставка между вилно и туристическо селище. Кой обект е по-конкурентен на туристическия пазар и защо?*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 16</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Знае етапите на развитие на хотелиерството.	5
2. Разграничава средствата за подслон и местата за настаняване.	5
3. Съставя организационна структура на управление.	10
4. Познава органите за категоризиране и процедурите за определяне на категорията на обектите.	10
5. Ползва нормативната уредба.	10
6. Използва изучавания чужд език..	5
7. Решава приложната задача/казуса.	15
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

*Изпитна тема № 17 Организация на търговската дейност в хотела*

**План-тезис:**

- Характеристика на търговската дейността (кратко описание и предназначение).
- Описание на длъжностите, заемане от лицата, които извършват тази дейност.
- Технология на дейността.
- Необходими документи при извършване на дейността (вид на документа; реквизити; лице, което ги съставя; екземпляри).
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността.
- Чужд език (да се състави платежен документ, свързан с търговската дейност).

**Примерна приложна задача/казус:**

*Опишете ползите за туриста от предлагането на допълнителни услуги в хотела.*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 17</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Характеризира дейността.	5
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	10
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите за извършване на търговска дейност.	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	5
6. Използва изучавания чужд език.	5
7. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	15
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

*Изпитна тема № 18 Организиране на анимацията в хотел*

**План-тезис:**

- Характеристика на дейността (кратко описание и предназначение).
- Описание на длъжностите, заемане от лицата, които извършват тази дейност.
- Технология на дейността.
- Необходими документи при извършване на дейността (вид на документа; реквизити; лице, което ги съставя; екземпляри).
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността.
- Чужд език (да се състави рекламен афиш за детска анимация).

**Примерна приложна задача/казус:**

*Какви качества трябва да притежава един детски аниматор?*

<i>Критерии за оценяване на изпитна тема № 18</i>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Характеризира дейността.	5
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	10
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, необходими за извършване на дейността.	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	5
6. Използва изучавания чужд език.	5
7. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	15
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

Комисията по оценяване на изпита по теория на професията и специалността, назначена със заповед на директора на училището/ръководителя на обучаващата институция определя за всеки критерий конкретни показатели, чрез които да се диференцира конкретният брой присъдени точки.

#### **IV. ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ ПО ПРАКТИКА НА ПРОФЕСИЯТА И СПЕЦИАЛНОСТТА**

##### **1. Указания за съдържанието на индивидуалните практически задания.**

Чрез държавния изпит по практика на професията и специалността се проверяват и оценяват професионалните умения и компетентности на обучаваните, отговарящи на **трета** степен на професионална квалификация.

Държавният изпит по практика на професията и специалността се провежда в училището и/или в реални условия в обект за настаняване.

Изпитът по практика на професията и специалността се състои в самостоятелно изработване на преценка за местоположение, конкурентноспособност, цени и качество на туристически и хотелиерски продукт; проектиране и представяне на рекламни материали; съставяне и/или обработка на документи, свързани с резервация, регистриране, обслужване по време на престоя; създаване на организационно-разпоредителни и отчетни документи в хотелиерската дейност; комуникиране (устно и писмено) с различни типове клиенти и с контрагенти на български и чужд език, аргументира силните и слаби страни на предлагания продукт, осъществява технологични операции, свързани с хотелиерското обслужване.

Индивидуалното изпитно задание съдържа пълното наименование на училището/обучаващата институция, празни редове за попълване имената на обучавания, квалификационната форма, началната дата и началния час на изпита, краен срок на изпита – дата и час, темата на индивидуалното практическо задание и изискванията към крайния резултат от изпълнението на заданието. По решение на комисията могат да се дадат допълнителни указания, които да подпомогнат обучавания при изпълнение на индивидуалното практическо задание.

Индивидуалните практически задания се изготвят от комисията за провеждане и оценяване на изпита по практика на професията и специалността в училището/обучаващата институция. Броят на изготвените задания трябва да бъде поне с едно повече от броя на явяващите се в деня на изпита. Всеки обучаван изтегля индивидуалното си практическо задание, в което веднага саморъчно написва трите си имена.

#### **Примерно съдържание на индивидуалните практически задания:**

1. Да се направи SWOT анализ на избрано средство за подслон и място за настаняване в региона. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
2. Изготвяне на презентационен материал за избран хотел от региона насочен към посетители на международна туристическа борса (туроператори, хотелиери, туристи). Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
3. Планиране на персонала във високо категориен хотелски комплекс. Съставяне на организационно–управленска структура. Описание на отделите и основни задължения на работещите в тях. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
4. Изготвяне на примерна програма за организирано туристическо пътуване. Определяне на основните компоненти и примерен план-график за едномеденна екскурзия в региона. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
5. Подготовка на необходимите документи за категоризиране на избрано средство за подслон или място за настаняване. Нормативни изисквания към персонала за заемане на определените длъжности. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
6. Опишете задълженията на отделите, отговарящи за посрещането и настаняването на гостите в хотела (преден офис и хотелско домакинство). Изгответе работните смени за администратори и камериери в съответствие с категорията и капацитета на избран от региона хотела. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.

7. Подгответе необходимите документи за кандидатстване за работа в хотел за длъжността „Мениджър фронт офис” (молба, автобиография и мотивационно писмо). Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
8. Опишете технологичните операции извършвани във фронт офис. Основни задължения на отделните длъжности. Контрол върху изпълнението на задълженията. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
9. Документация във фронт офис. Попълване на: адресна карта за чужденец, ваучер, фактура, сведение за заетостта на стаите, протокол за техническа повреда. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
10. Системи за защита сигурността на гостите в хотел. Съставете правила за противопожарна безопасност в примерен хотел. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
11. Начини за резервиране на хотелски стаи. Основни правила при приемане на резервация. Съставете примерна резервационна бланка за избран хотел. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
12. Договор с туроператорска фирма – условия по настаняване, начини на плащане, допълнителни разпоредби. Изготвяне на примерен уикенд пакет за хотелски комплекс от региона. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
13. Условия при резервация и анулиране. Неустойки и клаузи в договори с туроператори. Изготвяне на потвърждение за резервация за организирани туристи в конкретен хотел.
14. Проучване на потребителското търсене чрез съставяне на анкетна карта за хотел. Съставяне на меню с предлагани допълнителни услуги в избран хотел. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
15. Технологични процеси при настаняване на гости без резервация. Дайте пример за проблемни ситуации при настаняване и престой на гостите в хотел. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
16. Технологични процеси при настаняване на организирани туристи. Съставяне на руминг лист на туристите. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
17. Посрещане, настаняване и изпращане на гости със специфични потребности и ВИП-гости. Опишете посрещането и настаняването на младоженци в избран хотел. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
18. Технологичен процес при изпращането на гости. Начини на разплащане в хотела. Съставете данъчна фактура за плащане по банков път. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
19. Съставяне на пакет от основни и допълнителни услуги за туристи с тридневен престой в избран хотел. Опишете допълнителните услуги предоставяни в избрания хотел. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.

20. Основни задължения на администратора дневна смяна. Изготвяне на руминг лист, протокол за техническа повреда. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
21. Основни задължения на администратора нощна смяна. Изготвяне сведение за статуса на стаите и протокол за техническа повреда. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
22. Основни задължения на камериерките. Съставяне на план график за дейността на камериерския състав за хотел с капацитет 30 стаи. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
23. Основни правила при комуникацията между фронт офиса и хотелското домакинство. Водене на разговор по телефона и даване на информация за хотела с потенциални гости. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
24. Обслужване на гостите по време на техния престой. Съхраняване на ценности, приемане на съобщения и кореспонденция за госта. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
25. Видове допълнителни услуги в хотела. Начин на предоставянето им и възможности и начини на плащане. Съставете ценоразпис на услуги предоставяни в спа и уелнес център. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
26. Основни елементи в меню за румсървиз. Начин на обслужване и начини на плащане на услугите. Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.
27. Подготовка и организиране на семинари и конгресни прояви. Определяне на необходим брой персонал за обслужване на конкретно събитие с 20 участника. Описание технологията на обслужване Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание..

## 2. Критерии за оценяване

За всяко индивидуално практическо задание комисията за провеждане и оценяване на изпита по практика на професията и специалността, назначена със заповед на директора на училището/ръководителя на обучаващата институция разработва показатели по критериите, определени в таблицата.

№	КРИТЕРИИ	ПОКАЗАТЕЛИ	Макси мален брой точки	Те жест
1.	<p>Спазване на правилата за здравословни и безопасни условия на труд и опазване на околната среда.</p> <p>Забележка: Този критерий няма количествено изражение, а качествено. Ако обучаваният по време на изпита, създава опасна ситуация, застрашаваща собствения му живот или живота на други лица, изпитът се прекратява и на обучавания се поставя оценка <b>слаб (2)</b>.</p>	<p>1.1. Преценява професионалния и здравен риск.</p> <p>1.2. Извършва самостоятелна преценка на риска на работното място.</p> <p>1.3. Може да извършва първична долекарска помощ.</p>		да/не



2.	<i>Ефективно организиране дейността на работното място.</i>	<p>2.1. Изисква и познава необходимите документи и средства за изпълнение на заданието.</p> <p>2.2. Разполага документацията и средствата, съобразявайки се с възможностите на работното място.</p> <p>2.3. Организира работното си място и спомага за изпълнението на задачите;</p> <p>2.4. Спазва стандарти за външен вид и лична хитиена.</p>	3 3 4 4	<b>14</b>
3.	<i>Професионални знания и умения.</i>	<p>3.1. Познава обзавеждането и оборудването на рецепцията.</p> <p>3.2. Събира, обработва и ползва необходимата му информация от всякакви източници на информация и съобщение: електронни справочници, електронна поща, справки, регистри и др.</p> <p>3.3. Използва рационално техническите средства на рецепцията.</p> <p>3.4. Умее да работи с приложен софтуерен продукт в хотелиерството.</p> <p>3.5. Прави оценка на конкретната работна ситуация и на извършената работа.</p>	3 7 3 8 5	<b>26</b>
4.	<i>Чуждоезикови знания и умения.</i>	<p>4.1. Осъществява по професионален начин вербални комуникации на чужд език.</p> <p>4.2. Справя се с документи на чужд език – договори, резервации, руминг лист на чуждестранни туристи, служебни писма и финансови документи.</p>	10 10	<b>20</b>
<b>Общ брой точки</b>			<b>60</b>	

Посочва се максималният брой точки, които се поставят при пълно, вярно и точно изпълнение на показателя. Те са в съответствие с посочените в Държавното образователно изискване за придобиване квалификация по професия **811010 Хотелиер**, специалност **8110101 Организация на хотелиерството**.

## V. СИСТЕМА ЗА ОЦЕНЯВАНЕ

Максималният брой точки за всяка изпитна тема или за всяко изпитно задание е 60. Неправилният отговор се оценява с 0 точки. Непълният отговор се оценява с част от точките за верен и пълен отговор.

Преминаването от точки в цифрова оценка съгласно чл. 7, ал. 4 от Наредба № 3 от 2003 г. за системата на оценяване се извършва по следната формула:

**Цифрова оценка = общият брой точки от всички критерии: 10**

Получената цифрова оценка се изчислява с точност до 0,01.

Оценяването на писмените работи от държавния изпит по теория е в съответствие с чл. 46 от Наредба № 3 от 2003 г. за системата на оценяване.

Изпълнението на практическото задание от държавния изпит по практика се оценява в съответствие с чл. 48 от Наредба № 3 от 2003 г. за системата на оценяване.

## VI. ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

1. Кадиева, Сн. Технология на обслужването в хотела, Варна. Варна-принт АД, 2001
2. Дъбева, Т. Хотелиерство I част, Варна, Университетско издателство - ИУ, 1998
3. Трендафилов, Кръстьо. Организация и технология на туристическото обслужване. Варна, Университетско издателство-ИУ, 2002.
4. Костов, Е. Технология на туристическата индустрия, София. ИК МАЙ, 1996
5. Костов, Е. Икономика и мениджмънт на хотелиерството, София. Дионис, 1997
6. Тончев, Цв. Технология на допълнителните дейности в туризма, София. Издателство Тилия, 2000
7. Войкова, А. и М. Георгиева. Икономика, София. Издателство Мартилен, 2003.
8. Стамов, Ст и Й. Алексиева. Хотелиерство, Пловдив, 2005.
9. Тончев, Цв. и М. Бъчваров. Основи на туризма, София. Тилия.
10. Янев, Розалин и Катя Георгиева. Организация на обслужването в хотелиерството. Издателство Димант, 2003.
11. Начева, Р. Счетоводство на туристическото предприятие, София. Форком, 2004
12. Пфозер, Р. Материали от семинар по Основи на хотелиерството и ресторантьорството, проект БАКТУРМАН, 2000
13. Рафаилова, Г. Основи на управлението, Варна. ИУ, 2002
14. Закон за туризма, 2002.
15. Закон за здравословни и безопасни условия на труд, 2001.
16. Наредба за категоризация на туристически обекти, 2002
17. Дачева, С. Хотелиерство, София, Дионис, 2007
18. Узунова, М. Туризм и маркетинг, Соафия, Дионис, 2006

## VII. АВТОРСКИ КОЛЕКТИВ

1. Олга Манчева – ПГТ “Д-р Васил Берон” – гр. Велико Търново
2. Елена Борисова – ПГТ „Д-р Васил Берон” – гр. Велико Търново
3. Татяна Данчева – ПГТ „Д-р Васил Берон” – гр. Велико Търново

## VIII. ПРИЛОЖЕНИЯ

### а) Примерен изпитен билет

.....  
(пълно наименование на училището/обучаващата институция)

#### **ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ ПО ТЕОРИЯ НА ПРОФЕСИЯТА И СПЕЦИАЛНОСТТА ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА ТРЕТА СТЕПЕН НА ПРОФЕСИОНАЛНА КВАЛИФИКАЦИЯ**

**по професия 811010 Хотелиер**

**специалност 8110101 Организация на хотелиерството**

#### **Изпитен билет № 18**

*Изпитна тема:* **Организиране на анимацията в хотел**

(изписва се точното наименование на темата)

#### **План-тезис:**

Характеристика на дейността (кратко описание и предназначение)

Описание на длъжностите, заемане от лицата, които извършват тази дейност

Технология на дейността

Необходими документи при извършване на дейността (вид на документа; реквизити; лице, което ги съставя; екземпляри)

Правила за безопасна работа при извършване на дейността

Чужд език (да се състави рекламен афиш за детска анимация)

#### **Приложна задача:**

*Какви качества трябва да притежава един детски аниматор?*

Описание на дидактическите материали:.....

**Председател на изпитната комисия:**.....

(име, фамилия) (подпис)

**Директор/Ръководител на обучаващата институция:**.....

(име, фамилия) (подпис)

(печат на училището/обучаващата институция)

**б) Примерно индивидуално практическо задание**

.....  
(пълно наименование на училището/обучаващата институция)

**ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ ПО ПРАКТИКА НА ПРОФЕСИЯТА И СПЕЦИАЛНОСТТА ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА ТРЕТА СТЕПЕН НА ПРОФЕСИОНАЛНА КВАЛИФИКАЦИЯ**

**по професия 811010 Хотелиер**

**специалност 8110101 Организация на хотелиерството**

**Индивидуално практическо задание № 18**

На ученика/обучавания .....

(трите имена на ученика/обучавания)

от .....клас/курс,

начална дата на изпита: ..... начален час: .....

крайна дата на изпита: ..... час на приключване на изпита:.....

1. Да се изготви презентационен материал за избран хотел от региона насочен към посетители на международна туристическа борса (туроператори, хотелиери, туристи) Комуникация (писмена и/или устна) на чужд език в съответствие с конкретното задание.

(вписва се темата на изпитното задание)

2. Указания (инструкции/изисквания) за изпълнение на практическото задание:

- проектирай и представи рекламни материали свързани с избрания хотел;
- аргументирай силните и слаби страни на предлагания продукт,
- осъществявай технологични операции, свързани с хотелиерското обслужване.

УЧЕНИК/ОБУЧАВАН: .....  
(име, фамилия) (подпис)

Председател на изпитната комисия:.....  
(име, фамилия) (подпис)

Директор/Ръководител на обучаващата институция:.....  
(име, фамилия) (подпис)  
(печат на училището/обучаващата институция)