



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министър на образованието и науката

ЗАПОВЕД

№ РД 09 - ... 990 ... / 24 ... 01 / 2017 г.

На основание чл. 36, ал. 2 от Закона за професионалното образование и обучение, при спазване изискванията на чл. 66, ал. 1 и 2 от Административно процесуалния кодекс и във връзка с организирането и провеждането на държавните изпити за придобиване степен на професионална квалификация за професията на ученици обучавани при условията и реда на §24, ал. 2 от Закона за предучилищното и училищното образование

УТВЪРЖДАВАМ

Национална изпитна програма за провеждане на държавни изпити за придобиване на втора степен на професионална квалификация за професия код 811010 „Хотелиер“, специалност код 8110103 „Организация на дейности в места за настаняване“ от 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 Диян Стаматов - заместник-министър.

МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО
И НАУКАТА:

Вярно,
Началник отдел „Координация, деловодство и архив“
Дирекция „Човешки ресурси
и административно обслужване“

/п/ МЕГЛЕНА

/Красимира Коев/



МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА

НАЦИОНАЛНА ИЗПИТНА ПРОГРАМА

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

	Код по СППО	Наименование
Професионално направление	811	„ХОТЕЛИЕРСТВО, РЕСТОРАНТЪОРСТВО И КЕТЪРИНГ“
Професия	811010	„ХОТЕЛИЕР“
Специалност	8110103	„ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТИ В МЕСТА ЗА НАСТАНЯВАНЕ“

Утвърдена със Заповед № РД 09 - *990/24.01*.....2017 г.

София, 2017 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 **втора** степен на професионална квалификация по професия **811010 „Хотелиер“**, специалност **8110103 „Организация на дейности в места за настаняване“**, 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 **втора** 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.

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. Насоки за съдържанието на индивидуалните практически задания.
 - б. Насоки за разработване на индивидуалните практически задания.
 - в. 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: 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 малък и голям хотел.
- Органи за категоризиране и процедури за определяне категорията на средствата за подслон и места за настаняване.
- Нормативна уредба и правна регламентация.

Примерна приложна задача/казус:

Съберете информация за своите конкуренти, ако работите в хотел 3*?

Дидактически материал:

Наредба за категоризиране на средствата за подслон и местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения (предоставя се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 1:	Максимален брой точки
1. Знае етапите на развитие на хотелиерството.	10
2. Разграничава средствата за подслон и местата за настаняване.	15
3. Категоризира заведенията за пребиваване.	10
4. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
5. Познава органите за категоризиране и процедурите за определяне на категорията на обектите.	10
6. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	5
Общо брой точки:	60

Изпитна тема № 2: Материално–техническа база на хотелиерството**План-тезис:**

- Категоризация на заведенията за пребиваване.
- Хотелска стая и функционална връзка.
- Изисквания към обзавеждането в хотелски стаи и стаи за ВИП гости.
- Противопожарни уреди, алармени и предупредителни системи.
- Санитарно – хигиенни изисквания и правила за работа.

Примерна приложна задача/казус:

Посочете категориите на хотели, в които главния вход е с две секции (за пътници и за багаж).

Дидактически материал:

Наредба за категоризиране на средствата за подслон и местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения (предоставя се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 2:	Максимален брой точки
1. Описва категоризацията на заведенията за пребиваване.	10
2. Изяснява предназначението, елементите на хотелската стая и функционалната им връзка.	15
3. Описва изискванията към обзавеждането в хотелски стаи и стаи за ВИП гости.	10
4. Изброява противопожарните уреди, аларми и предупредителни системи.	10
5. Описва санитарно–хигиенните изисквания и правилата за безопасна работа.	10
6. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	5
Общо брой точки:	60

Изпитна тема № 3: Камериерско обслужване**План-тезис:**

- Задължения на камериера при започване на работа.
- Подготовка на камериера за работа. Подготовка на камериерска количка.
- Консумативи и правилното им използване и съхранение.
- Взаимоотношения гост – обслужващ персонал.
- Санитарно–хигиенни изисквания и правила за работа.

Примерна приложна задача/казус:**Как бихте постъпили при констатиране на:**

- липси в хотелската стая?
- забравена ценна вещь от гост?
- нерегистриран гост в стаята?

Дидактически материал:

Длъжностна характеристика на длъжността камериер (предоставя се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 3:	Максимален брой точки
1. Знае задълженията на камериера при започване на работа.	10
2. Описва правилата по подготовката на камериерския персонал за работа и подготовката на камериерската количка.	15
3. Знае необходимите консумативи и начините за използване.	10
4. Описва взаимоотношенията гост – обслужващ персонал.	10
5. Описва санитарно–хигиенните изисквания и правилата за безопасна работа	10
6. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	5
Общо брой точки:	60

Изпитна тема № 4: Работа в хотелско домакинство**План-тезис:**

- Организация на снабдяването.
- Процедури за предаване на хотелско бельо и на дрехите на гостите за индивидуално пране или химическо чистене в пералното стопанство.
- Дейности, изпълнявани от камериера в помощното стопанство.
- Задължения на нощен камериер.
- Санитарно–хигиенни изисквания и правила за работа.

Примерна приложна задача/казус:

Работите като камериер в помощното стопанство в хотелски комплекс, какви са основните Ви задължения като служител в хотелското домакинство?

Дидактически материал:

Длъжностна характеристика на длъжността камериер (предоставя се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 4:	Максимален брой точки
1. Описва организацията на снабдяването на обекта с необходимите материали.	10
2. Изяснява процедурите за предаване на хотелско бельо в пералното стопанство и на дрехите на гостите за индивидуално пране или химическо чистене.	15
3. Описва дейностите, които се изпълняват от камериерката в помощното стопанство.	10
4. Изяснява задълженията на нощен камериер.	10
5. Описва санитарно–хигиенни изисквания и правилата за безопасна работа	10
7. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	5
Общо брой точки:	60

Изпитна тема № 5: Организация при посрещането на гости в хотела

План-тезис:

- Характеристика на дейността (кратко описание).
- 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.

Примерна приложна задача/казус:

Работите като администратор в хотел. Ако говорите с главния мениджър по телефона и клиент се приближи към рецепцията, как ще реагирате?

Дидактически материал:

Длъжностна характеристика на длъжността администратор (предоставя се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 5:	Максимален брой точки
1. Характеризира дейността.	10
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	15
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, съставяни при извършване на резервациите и стандартите за работа.	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	10
6. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	5
Общо брой точки:	60

Изпитна тема № 6: Организация при настаняването на гости в хотела

План-тезис:

- Характеристика на дейността (кратко описание).
- 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.

Примерна приложна задача/казус:

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?

Дидактически материал:

Длъжностна характеристика на длъжността администратор (предоставя се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 6:	Максимален брой точки
1. Характеризира дейността.	10
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	15
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, съставяни при извършване на резервациите и стандартите за работа.	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	10
6. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	5
Общо брой точки:	60

Изпитна тема № 7: 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, 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.

Примерна приложна задача/казус: Гост, се спира пред рецепцията и Ви се оплаква от обслужването. Как ще постъпите?

Дидактически материал:

Длъжностна характеристика на длъжността администратор (предоставя се от училището в деня на изпита).

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

Изпитна тема № 8: Организация на изпращането (отписването) на гостите от хотела**План-тезис:**

- Характеристика на дейността (кратко описание).
- 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.

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.

Дидактически материал:

Длъжностна характеристика на длъжността администратор (предоставя се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 8:	Максимален брой точки
1. Характеризира дейността.	10
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	15
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, съставяни при извършване на резервациите и стандартите за работа.	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	10
6. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	5
Общо брой точки:	60

Изпитна тема № 9. 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 резервациите (вид на документа; реквизити; лице, което ги съставя; екземпляри).
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността.

Примерна приложна задача/казус:

Отбележете последователността, в която камериерката трябва да почисти стаята.

Дидактически материал:

Длъжностна характеристика на длъжността камериер (предоставя се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 9:	Максимален брой точки
1. Характеризира дейността.	10
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	15
3.Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, съставяни при извършване на резервациите и стандартите за работа.	10
5. Знае правилата за безопасна работа .	10
6. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	5
Общо брой точки:	60

Изпитна тема № 10: Хотелска стая – обзавеждане и планировка

План-тезис:

- Елементи на хотелската стая и функционална връзка.
- Изисквания към мебелите.
- Обзавеждане на спалнята.
- Обзавеждане на антрето.
- Санитарно–хигиенни изисквания и правила за работа.

Примерна приложна задача/казус:

След основен ремонт как ще обзаведете и планирате хотелска стая в хотелски комплекс?

Дидактически материал:

Наредба за категоризация на туристически обекти, 2002 (предоставя се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 10	Максимален брой точки
1. Изяснява предназначението, елементите на хотелската стая и функционалната им връзка.	15
2. Изброява изискванията към мебелите.	10
3. Описва обзавеждането в спалнята.	10
4. Изброява обзавеждането в антрето.	10
5. Описва санитарно – хигиенните изисквания и правилата за безопасна работа.	10
6. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	5
Общо брой точки	60

Изпитна тема № 11: Безопасност в хотелиерството

План-тезис:

- Структура на системите за безопасност.
- Пожарна безопасност - същност и изисквания към територията на хотела.
- Технология на дейността.
- Защита от престъпления - изисквания, разпоредби, пропускателен режим.
- Здравословни и безопасни условия на труд – инструктажи по безопасност, хигиена на труда и противопожарна охрана.
- Застрахователна защита – същност, документи за застрахователно събитие.

Примерна приложна задача/казус:

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

Дидактически материал:

Инструкции за безопасност и сигурност на госта (предоставя се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 11	Максимален брой точки
1. Определя структурата на системите по безопасност.	5
2. Знае мерките за пожарна безопасност в хотела.	10
3. Може да предприема превантивни мерки за защита от пожар.	10
4. Познава инструкциите, съдържащи пропускателния режим на хотела .	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	5
6. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	15
Общо брой точки	60

Изпитна тема № 12: 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.
- Здравословни и безопасни условия на труд – инструктажи по безопасност, хигиена на труда и противопожарна охрана.
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността.

Примерна приложна задача/казус:

Определете предимствата и недостатъците на собствено перално стопанство в хотела.

Дидактически материал:

Закон за здравословни и безопасни условия на труд, 2001 (предоставя се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 12:	Максимален брой точки
1. Характеризира дейността.	10
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	15
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, съставяни при извършване на дейността и стандартите за работа.	10
5. Знае правилата за безопасна работа.	10
6. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	5
Общо брой точки:	60

Изпитна тема № 13: Организация на ремонтната дейност в хотела**План-тезис:**

- Поддържане на материално – техническата база.
- Текущи ремонтни дейности.
- Основен ремонт.
- 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.

Примерна приложна задача/казус: Напишете заявка за ремонтна дейност

Дидактически материал:

Бланка за попълване, заявка за ремонтна дейност (предоставя се от училището в деня на изпита).

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

Изпитна тема № 14: Организиране дейността на персонала

План-тезис:

- Характеристика на дейността – подбор, мотивация и кариерно развитие на персонала (кратко описание и предназначение).
- Описание на длъжностите, заемани от лицата, които извършват тази дейност. (Комплексен управител, 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.

Примерна приложна задача/казус: Анализирайте какъв персонал ще бъде необходим за функционирането на хотел с капацитет 30 стаи

Дидактически материал:

Закон за туризма, обн., ДВ, бр. 56 от 07.06.2002 г. (предоставя се от училището в деня на изпита).

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

Изпитна тема № 15: 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).

Примерна приложна задача/казус: Направете организационна структура сектор „Храна и напитки“ на хотелски комплекс от по-висока категория.

Дидактически материал: Закон за туризма, обн., ДВ, бр. 56 от 07.06.2002 г.(предоставя се от училището в деня на изпита).

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

Изпитна тема № 16: 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 – 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).

Примерна приложна задача/казус: Ако Вие сте мениджър на ресторант какви изисквания бихте имали към професионалните и личностни качества на сервитьорите?

Дидактически материал: Длъжностна характеристика „Сервитьор“ (предоставя се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 16:	Максимален брой точки
1. Характеризира дейността.	10
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	15
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, необходими за извършване на дейността.	10
5. Знае правилата за безопасна работа	10
6. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	5
Общо брой точки	60

Изпитна тема № 17: Организация на търговската дейност в хотела**План-тезис:**

- Характеристика на търговската дейност (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.

Примерна приложна задача/казус: Опишете ползите за туриста от предлаганите допълнителни услуги в хотела.

Дидактически материал: Анкетна карта (предоставя се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 17:	Максимален брой точки
1. Знае етапите на развитие на хотелиерството.	10
2. Разграничава средствата за подслон и местата за настаняване.	15
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава органите за категоризиране и процедурите за определяне на категорията на обектите.	10
5. Ползва нормативната уредба.	10
6. Решава приложната задача/казуса.	5
Общо брой точки	60

Изпитна тема № 18: Организация на сектор,, Маркетинг и продажби”**План-тезис:**

- Характеристика на маркетинговата дейност (кратко описание и предназначение).
- Описание на длъжностите, заемани от лицата, които извършват маркетингова дейност.
- Технология на дейността(проучване на туристически 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.

Примерна приложна задача/казус: Представете различни видове рекламни материали, използвани в местата за настаняване. Какъв вид са? Защо?

Дидактически материал: Рекламни материали (предоставя се от училището в деня на изпита)

Критерии за оценяване на изпитна тема № 18:	Максимален брой точки
1. Характеризира дейността.	10
2. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	15
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	10
4. Познава документите, необходими за извършване на дейността.	10
5. Знае правилата за безопасна работа	10
6. Прилага познанията си при решаване на приложната задача.	5
Общо брой точки	60

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.

<u>Практически задания</u>	<u>Критерии и показатели за оценяване на практическите задания</u>	<u>Максимален брой точки</u>
----------------------------	--	------------------------------

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 втора 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. Учениците се явяват в деня на изпита с определеното от училището работно облекло.

Изпитът по практика на професията и специалността се състои в самостоятелно изработване на преценка за местоположение, конкурентоспособност, 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 слабите 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 един 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.

По време на изпълнението на практическата задача учениците извършват следното:

- определят източниците на риск по време на работа;
- при установяване на отклонения от качествените показатели посочват възможните причини;
- използват подходящо технологично оборудване.
- спазват изискванията по ЗБУТ, санитарно-хигиенните изисквания и опазването на околната среда.

Съдържанието на индивидуалното практическо задание се описва в бланка и се придружава от протокол за изпълнение и карта за оценяване.

Примерно съдържание на индивидуалните практически задания:		
№ 1. Посрещане и настаняване на гости в хотела – Check-in.	Посреща хотелските гости. Регистрира гостите. Настанява гостите.	20
		20
		20
		Общо: 60
№ 2. Изпращане (отписване на госта) Check –Out. Начини на разплащане в хотел.	Заплащане. Освобождаване на стаята. Изпращане на госта. Промяна на статуса на стаята.	20
		15
		15
		10
		Общо: 60
№ 3. Работа с хотелиерска компютърна програма. Модул „Хотелско домакинство”.	Създава и обработва информацията, свързана със стопанисването и поддръжката на хотела. Контролира наличието на консумативи и др. в складовете.	30
		30
		Общо: 60
№ 4. Извършване на хотелиерска операция по изхранване на гостите.	Определя вида на гостите на хотела и вида на изхранването. Определя начините за заплащане на храненето. Обслужване на гостите.	20
		20
		20
		Общо: 60
№ 5. Извършване на технологични операции по подготовката на камериерското обслужване.	Подготовка на камериерския персонал. Подготовка на камериерския офис. Подготовка на камериерската количка. Информационно обслужване.	20
		20
		10
		10
		Общо: 60
№ 6. Обработка на хотелска стая.	Влизане в хотелска стая. Почистване на санитарен възел. Почистване на хотелска стая. Оправяне на легла. Избърсване на праха.	15
		10
		15
		10
		10
		Общо: 60
№ 7. Извършване на допълнителни камериерски технологични операции.	Оглеждане на свободни стаи, апартаменти, студиа. Повторно обслужване. Вечерно/дневно подреждане. Почистване на хладилника (мини-бара).	15
		15
		15
		15
		Общо: 60
№ 8. Извършване на странични камериерски технологични операции.	Обработка на: - общи помещения; - коридори и стълбища;	15
		15

	- асансьори; - стени и тавани; - местата за движение на персонала.	10 10 10 Общо: 60
№ 9. Попълвани документи от камериерките.	Формуляри за приемане и предаване на бельо и дрехи на гостите за пране и химическо чистене. Бланки-описи (искания) за консумативи, перилни препарати, рекламни материали. Протоколи за липси и нанесени щети от госта.	20
		20
		20 Общо: 60
№ 10. Проигравания на хотелиерски операции в екстремни ситуации.	Действия при пожар. Действия при наводнение. Заплаха от атентат.	20
		20
		20 Общо: 60

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	Максимален брой точки	Тежест
1.	Спазване на правилата за здравословни и безопасни условия на труд и опазване на околната среда. <i>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 слаб (2).</i>	1.1. Преценява професионалния и здравния риск. 1.2. Извършва самостоятелна преценка на риска на работното място. 1.3. Може да извършва първична долекарска помощ.		да/не
2.	Ефективно организиране дейността на работното място.	2.1. Изисква и познава необходимите документи и средства за изпълнение на заданието. 2.2. Разполага документацията и средствата, съобразявайки се с възможностите на работното място. 2.3. Организира работното си място и спомага за изпълнението на задачите. 2.4. Спазва стандарти за външен вид и лична хигиена.	3 3 4 4	14
	Професионални знания и	3.1. Познава обзавеждането и	3	

3.	умения.	<p>оборудването на рецепцията.</p> <p>3.2. Събира, обработва и ползва необходимата му информация от всякакви източници на информация и съобщение: електронни справочници,</p> <p>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>	7	
			3	
			8	
			5	
4.	Чуждоезикови знания и умения.	<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, роуминг лист на чуждестранни туристи, служебни писма и финансови документи.</p>	10	20
			10	
Общ брой точки			60	

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 **8110103 „Организация на дейности в места за настаняване“**.

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 се извършва по следната формула:

Цифрова оценка = общия брой точки от всички критерии: 10

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

VI. ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

- Алексиева, Й., Стамов, Ст. Хотелиерство, Пловдив, изд. КОТА, 2005
- Кадиева, Сн. Технология на обслужването в хотела. Варна, Варна-принт АД, 2001.
- Наредба за категоризиране на средствата за подслон и местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения, кн. 19. София, Блестящ факел, 2005.
- Закон за туризма
- Тончев, Цв., Тодориев, В. “Технология на хотелиерското обслужване”. Тилия, 2000.
- Дъбева, Т. Хотелиерство I част, Варна, ИУ, 1998.

8. Наредба № 2, Приложения.
9. Янев, Розалин и Катя Георгиева. Организация на обслужването в хотелиерството. Издателство Димант, 2003.
10. Начева, Р. Счетоводство на туристическото предприятие, София, Форком, 2004.
11. Пфозер, Р. Материали от семинар по основи на хотелиерството и ресторантьорството, проект БАКТУРМАН, 2000.
12. Рафаилова, Г. Основи на управлението, Варна, ИУ, 2002.
13. Закон за здравословни и безопасни условия на труд, 2001.
14. Дачева, С. Хотелиерство, София, Дионис, 2007.
15. Узунова, М. Туризмъ и маркетинг. София, Дионис, 2006.
16. Тодориев, В. „Хотелиерски операции“, София, „МАТКОМ“, 2008 г.

VI. 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
4. Драга Хардалова – СУ „Св. Св. Кирил и Методий“ - гр. Созопол
5. Тодорка Цанкова – СУ „Св. Св. Кирил и Методий“ - гр. Созопол

VIII. ПРИЛОЖЕНИЯ

а) Примерен изпитен билет

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

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

по професия 811010 „Хотелиер“

специалност 8110103 „Организация на дейности в места за настаняване“

Изпитен билет № 3: Камериерско обслужване

План-тезис:

- Задължения на камериера при започване на работа.
- Подготовка на камериера за работа. Подготовка на камериерска количка.
- Консумативи и правилното им използване и съхранение.
- Взаимоотношения гост – обслужващ персонал.
- Санитарно–хигиенни изисквания и правила за работа.

Приложна задача/казус:

Как трябва да постъпите при констатиране на:

- липси в хотелската стая;
- забравена ценна вещ от гост;
- нерегистриран гост в стаята.

Описание на дидактическите материали: Длъжностна характеристика на длъжността „Камериер“

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 ВТОРА СТЕПЕН НА ПРОФЕСИОНАЛНА КВАЛИФИКАЦИЯ**

по професия 811010 „Хотелиер“

специалност 8110103 „Организация на дейности в места за настаняване“

Индивидуално практическо задание № 5

На ученика/обучавания

(трите имена на ученика/обучавания)

отклас/курс

начална дата на изпита: начален час:

крайна дата на изпита: час на приключване на изпита.

1. Извършване на технологични операции по подготовката на камериерското обслужване.

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

- Подготовка на камериерския персонал.

- Подготовка на камериерския офис.

- Подготовка на камериерската количка.

- Информационно 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)