

НАРЕДБА

№

за придобиване на квалификация по професията

„ПОРТИЕР-ПИКОЛО“

Раздел I

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. С тази наредба се определя държавният образователен стандарт (ДОС) за придобиването на квалификация по професията 811040 „Портиер-пиколо” от област на образование 81 „Услуги за личността” и професионално направление 811 „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“, съгласно Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6, ал. 1 от Закона за професионалното образование и обучение.

Чл. 2. Държавният образователен стандарт за придобиването на квалификация по професията 811040 „Портиер-пиколо”, съгласно приложението към тази наредба, определя изискванията за придобиването на първа степен на професионална квалификация за специалността 8110401 „Хотелиерство“.

Чл. 3. Въз основа на ДОС по чл. 1 и рамковите програми по чл. 10, ал. 3, т. 1 и т. 6 от Закона за професионалното образование и обучение се разработват типови учебни планове за ученици, учебни планове за лица, навършили 16 години и учебни програми за обучението по специалността по чл. 2.

Раздел II

СЪДЪРЖАНИЕ НА ДЪРЖАВНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЕН СТАНДАРТ

Чл. 4. (1) ДОС по чл. 1 определя изискванията към кандидатите, описанието на професията, единиците резултати от ученето, изискванията към материалната база и изискванията към обучаващите.

(2) Държавният образователен стандарт за придобиване на квалификация по професията 811040 „Портиер-пиколо” включва общата, отрасловата и специфичната професионална подготовка с необходимите професионални компетентности, които гарантират на обучаемия възможността за упражняване на професията след завършване на обучението.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. (1) Типовите учебни планове по чл. 3, разработени въз основа на тази наредба, се прилагат от учебната 2023/2024 година за учениците, които от тази година започват обучението си за придобиване на професионална квалификация по професията.

(2) Учениците, които са приети за обучение за придобиване на професионална квалификация по професията в системата на училищното образование до учебната 2022/2023 година включително, се обучават и завършват обучението си по учебните планове и учебните програми, които са действали при постъпването им.

(3) Лицата, навършили 16 години, които към влизане в сила на тази наредба се обучават в квалификационен курс, завършват обучението си по учебните планове и учебните програми, по които са започнали.

§ 2. Тази наредба се издава основание чл. 22, ал. 6, във връзка с чл. 22, ал. 2, т. 6 от Закона за предучилищното и училищното образование и отменя Наредба № 6 от 2008 г. за придобиване на квалификация по професията „Портиер-пиколо“ (обн. ДВ, бр. 8 от 2009 г.).

ПРОФ. САШО ПЕНОВ

Министър на образованието и науката

**Държавен образователен стандарт
за придобиване на квалификация по професията
„Портиер-пиколо“**

Професионално направление:				
811	Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг			
Наименование на професията:				
811040	Портиер-пиколо			
Код	Специалност	Степен на професионална квалификация:	Ниво по Национална квалификационна рамка (НКР)	Ниво по Европейска квалификационна рамка (ЕКР)
8110401	Хотелиерство	Първа	2	2

1. Изисквания към кандидатите

1.1. Изисквания към кандидатите за входящо минимално образователно и/или квалификационно равнище за придобиване на степен на професионална квалификация съгласно Закона за професионалното образование и обучение (ЗПОО)

За придобиване на първа степен на професионална квалификация по професията „Портиер-пиколо“ от Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6, ал. 1 от ЗПОО (утвърден от министъра на образованието и науката със Заповед № РД 09-413 от 12.05.2003 г., посл. изм. със Заповед № РД-09-4493/18.11.2021 г.) изискванията за входящото минимално образователно равнище към кандидатите са:

○ За ученици – завършено основно образование.

○ За лица, навършили 16 г. – завършен начален етап на основното образование или успешно завършен курс за ограмотяване, организиран от училища в системата на предучилищното и училищното образование по реда на Закона за насърчаване на заетостта или на Закона за предучилищното и училищното образование, или валидирани компетентности за начален етап на основно образование по чл. 167, ал. 1, т. 4 от Закона за предучилищното и училищното образование, а в случаите на продължаващо професионално обучение - и придобита квалификация по част от професията.

Здравословното състояние на кандидата се удостоверява с медицински документ, доказващ, че професията, по която желае да се обучава, не му е противопоказна.

1.2. Валидиране на професионални знания, умения и компетентности

Придобиването на квалификация по професията „Портиер-пиколо“ – първа степен на професионална квалификация или по част от нея чрез валидиране на придобити с неформално или информално учене резултати от ученето се осъществява съгласно Наредба № 2 от 2014 г. за условията и реда за валидиране на професионални знания, умения и компетентности, издадена от министъра на образованието и науката (ДВ, бр. 96 от 2014 г.)

2. Описание на професията

2.1. Трудови дейности, отговорности, личностни качества, особености на условията на труд, оборудване и инструменти, изисквания за упражняване на професията, определени в законови и подзаконови актове (здравословно състояние, правоспособност и др.)

Портиер-пиколото поздравява и посреща туристите (гостите) на входа на мястото за настаняване. Предлага помощ с багажа и придружава туристите (гостите) до рецепцията. След регистрацията ги придружава до стаята и им съдейства с настаняването в стаята. По време на настаняването им представя услугите на мястото за настаняване и презентира удобствата в стаята.

Портиер-пиколото изпълнява допълнителни услуги за гостите (връчва съобщения, писма, доставя преса, повиква такси, настройва телевизия и интернет, взима и връща дрехи, оставени за

пране, гладене и химическо чистене, закупува и поставя цветя в стаите, съхранява багаж, предоставя информация за населеното място, забележителностите и активностите, които се провеждат в него и други) в рамките на служебните му задължения. Подпомага гостите при паркиране на превозните средства. Наблюдава поведението на гостите в общите помещения и сигнализира при възникване на непредвидени събития.

След приключване престоя на гостите портиер-пиколото ги изпраща, като им помага с пренасянето на багажа, отварянето и затварянето на входната врата и ги съпровожда до напускането на обекта или транспортното средство - автомобил или автобус.

Проверява и следи за изправността, чистотата и подредеността на входните точки на мястото за настаняване. Участва (съгласно инструкциите) при евакуиране на гостите в случай на пожар, наводнение, терористичен акт или друго необичайно събитие.

В работата си портиер-пиколото проявява проактивност, организираност, дискретност, търпение, отзивчивост и съпричастност към проблемите и желанията на всеки от гостите. Физическата издръжливост е необходима при транспортирането на техния багаж при настаняване и изпращане. За комуникацията с гостите се изискват добри умения за слушане, добра артикулация и умения за провеждане на кратък разговор поне на един чужд език.

В ежедневната си дейност портиер-пиколото носи отговорност за посрещането на гостите в мястото за настаняване, за съхранението на багажа им и предоставянето както на първоначална, така и на последваща информация относно услугите, предлагани от обекта.

В своята работа портиер-пиколото използва средства за комуникация (телефон, уоки-токи, таблет и/или друго средство за мобилна комуникация), средства за изпълнение на работата (хотелска количка за багаж, етикети за багаж, карти на населеното място, туристически гидове и справочници, средства за писане и др.), лични и колективни предпазни средства, отчети, рекламни материали, схеми за евакуация и др. Носи подходящо (униформено) облекло, отличителен знак с длъжност и име (бадж). В част от местата за настаняване се очаква от пиколото да паркира превозните средства на гостите, за което е необходимо да притежава свидетелство за управление на моторно превозно средство.

Работното време на портиер-пиколото е по график в зависимост от мястото за настаняване, на което работи, при спазване на изискванията на Кодекса на труда.

2.2. Възможности за продължаване на професионалното обучение

Лицата, придобили първа степен на професионална квалификация по професията „Портиер-пиколо“ могат да продължат обучението си по професии от професионално направление „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“, като обучението по общата задължителна професионална подготовка, единна за всички професионални направления, и отрасловата задължителна професионална подготовка по професионално направление „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“ се зачита.

При продължаващото професионално обучение се организира обучение за усвояване на единиците резултати от ученето, които лицата не притежават.

2.3. Възможности за професионална реализация съгласно Националната класификация на професиите и длъжностите (НКПД-2011) в Република България, утвърдена със Заповед № РД 01-931/27.12.2010 г. на министъра на труда и социалната политика, посл. изм. и доп. със Заповед № РД 01-42/10.02.2022 г.

Придобилите първа степен на професионална квалификация по професията „Портиер-пиколо“ могат да постъпват на работа на длъжностите 51511002 Пиколо, 51511003 Прислужник, хотел, както и на други длъжности, допълнени при актуализиране на НКПД.

3. Единици резултати от ученето (ЕРУ)

3.1. Списък на Единиците резултати от ученето (ЕРУ) и резултати от учене (РУ) по видове професионална подготовка

ЕРУ по обща професионална подготовка – единна за всички професии с първа степен на професионална квалификация от СППОО

ЕРУ 1. Здравословни и безопасни условия на труд

1.1. РУ Спазва разпоредбите за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работното място

1.2. РУ Спазва изискванията за превантивна дейност по опазване на околната среда

1.3. РУ Участва в технологични хотелиерски операции в екстремни ситуации

ЕРУ 2. Икономика

2.1. РУ Познава основите на пазарната икономика

2.2. РУ Познава основните характеристики на производствената дейност във фирмата

ЕРУ 3. Предприемачество

3.1. РУ Познава основите на предприемачеството

3.2. РУ Формира предприемаческо поведение

ЕРУ по отраслова професионална подготовка – единна за професиите от професионално направление „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“ – първа степен на професионална квалификация

ЕРУ 4. Използване на информационни и комуникационни технологии в професионалната дейност

- 4.1. РУ Обработва информация и съдържание с информационни и комуникационни технологии
- 4.2. РУ Осъществява комуникация посредством информационни и комуникационни технологии
- 4.3. РУ Създава цифрово съдържание с информационни и комуникационни технологии

ЕРУ 5. Организиране на работния процес

- 5.1. РУ Извършва предварителна подготовка на работното място
- 5.2. РУ Участва в организирането на дейностите на работното място
- 5.3. РУ Отговорен е за качеството на работата си

ЕРУ 6. Комуникация и работа в екип

- 6.1. РУ Общува в работния екип
- 6.2. РУ Води ефективна комуникация
- 6.3. РУ Ползва чужд език по професията

ЕРУ 7. Организация на услугите в хотелиерството

- 7.1. РУ Познава съвременни стандарти за работа в места за настаняване
- 7.2. РУ Познава резервационната система в места за настаняване
- 7.3. РУ Спазва установени стандарти за работа в местата за настаняване

ЕРУ по специфична професионална подготовка за специалност „Портиер-пиколо“ – първа степен на професионална квалификация

ЕРУ 8. Професионално обслужване и осигуряване на безопасност

- 8.1. РУ Участва в предлагането на услугите в местата за настаняване
- 8.2. РУ Спазва установените стандарти за качеството на услугата в местата за настаняване
- 8.3. РУ Участва в овладяването на необичайни ситуации
- 8.4. РУ Работи с мобилни устройства и хотелски софтуер

ЕРУ 9. Обслужване на гости

- 9.1. РУ Посреща и изпраща гости
- 9.2. РУ Участва при комуникацията с гости
- 9.3. РУ Извършва допълнителни дейности по обслужване на гостите

3.2. Описание на ЕРУ

ЕРУ по обща професионална подготовка, единна за всички професии с първа степен на професионална квалификация

ЕРУ 1

Наименование на единицата:	Здравословни и безопасни условия на труд (ЗБУТ)
Ниво по НКР:	2
Ниво по ЕКР:	2
Наименование на професията:	Портиер-пиколо
Ниво по НКР:	2
Ниво по ЕКР:	2
Резултат от учене 1.1:	Спазва разпоредбите за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работното място
Знания	<ul style="list-style-type: none">● Познава основните нормативни разпоредби за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд за конкретната трудова дейност● Описва основните рискове за здравето и безопасността при конкретната трудова дейност и в хотел● Познава ергономичните изисквания при работа● Посочва основните мерки за защита и средствата за сигнализация и маркировка за осигуряване на ЗБУТ● Познава правилата за работа в съответствие с изискванията и процедурите за осигуряване на пожарна и аварийна безопасност
Умения	<ul style="list-style-type: none">● Прилага необходимите мерки за защита● Използва средствата за сигнализация и маркировка за осигуряване на ЗБУТ● Използва различни видове пожарогасители
Компетентности	<ul style="list-style-type: none">● Поддържа работната среда в съответствие с хигиенните норми, като работи с грижа за собственото си здраве и за живота и здравето на другите работници и гостите

	<ul style="list-style-type: none"> ● Изпълнява трудовата дейност при спазване на необходимите мерки и правила за осигуряване на безопасност и здраве при работа ● Проявява отговорност към останалите участници в трудовия процес
Резултат от учене 1.2:	Спазва изискванията за превантивна дейност по опазване на околната среда
Знания	<ul style="list-style-type: none"> ● Познава основните разпоредби за опазване на околната среда, отнасящи се до конкретната трудова дейност ● Описва рисковете от замърсяване на околната среда при извършваната трудова дейност ● Изброява основните изисквания за разделно събиране на отпадъци ● Познава разпоредбите за съхранение, използване и изхвърляне на опасни продукти
Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Разпознава опасни и отровни продукти ● Спазва изискванията за разделно събиране на отпадъци ● Прилага разпоредбите за съхранение, използване и изхвърляне на опасни продукти
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> ● Изпълнява трудовата дейност при спазване изискванията и правилата за опазване на околната среда
Резултат от учене 1.3:	Участва в технологични хотелиерски операции в екстремни ситуации
Знания	<ul style="list-style-type: none"> ● Разграничава основните рискови и аварийни ситуации ● Познава основните изисквания за осигуряване на аварийна безопасност ● Изброява основните стъпки за действия при аварии и аварийни ситуации ● Познава видовете травми и методите за оказване на първа помощ
Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Спазва изискванията за осигуряване на пожарна и аварийна безопасност ● Разпознава превантивно рисковете, които могат да доведат до възникване на инцидент, пожар и/или авария

	<ul style="list-style-type: none"> ● Спазва правилата за действия при възникване на инциденти и аварии ● Оказва първа долекарска помощ на пострадали при авария
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> ● Участва в овладяването на възникнал пожар, инцидент и/или авария, в съответствие с установените вътрешно-фирмени правила за пожарна и аварийна безопасност
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Писмен изпит/Тест <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Решаване на казус по зададен сценарий
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средство 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Учебен кабинет
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Владее основни теоретични знания за: <ul style="list-style-type: none"> – здравословни и безопасни условия на труд на работното място – рисковете при работа – превантивна дейност за опазване на околната среда – овладяване на аварийни ситуации и оказване на първа помощ на пострадали – за работа в съответствие с изискванията и процедурите за осигуряване на аварийна безопасност <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Избира най-подходящия тип поведение при зададените рискови ситуации ● Вярно и точно определя необходимите действия за оказване на първа помощ

ЕРУ 2

Наименование на единицата:	Икономика
Ниво по НКР:	2

Ниво по ЕКР:	2
Наименование на професията:	Портиер-пиколо
Ниво по НКР:	2
Ниво по ЕКР:	2
Резултат от учене 2.1:	Познава основите на пазарната икономика
Знания	<ul style="list-style-type: none"> ● Познава същността на пазарната икономика ● Описва ролята на държавата в пазарната икономика ● Посочва основните икономически субекти в бизнеса
Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Ориентира се относно функциите на различните икономически субекти ● Обяснява начина на функциониране на пазарната икономика
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> ● Способен е да обясни значението на пазарната икономика
Резултат от учене 2.2:	Познава основните характеристики на производствената дейност във фирмата
Знания	<ul style="list-style-type: none"> ● Познава основите на пазарното търсене и пазарното предлагане ● Определя основни икономически понятия - приходи, разходи, печалба, рентабилност
Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Обяснява основни икономически понятия в контекста на дейността на организацията ● Обяснява принципите на пазарно търсене и предлагане в дейността си
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> ● Способен е да обясни икономическите принципи в контекста на дейността на фирмата
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Писмен изпит/Тест <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Решаване на практически казус
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средство 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Учебен кабинет

Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Владее основните теоретични знания в областта на икономиката <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вярно, точно и мотивирано определя действията за разрешаване на проблема в зададения казус
-------------------------------	---

ЕРУ 3

Наименование на единицата:	Предприемачество
Ниво по НКР:	2
Ниво по ЕКР:	2
Наименование на професията:	Портиер-пиколо
Ниво по НКР:	2
Ниво по ЕКР:	2
Резултат от учене 3.1:	Познава основите на предприемачеството
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Описва същността на предприемачеството • Изброява принципите на предприемаческата дейност • Посочва видовете предприемачески умения
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Проучва предприемаческите процеси, свързани с професионалната дейност • Открива практически примери за успешно управление на дейността на организацията
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е да предложи идеи за успешно изпълнение на трудовите дейности
Резултат от учене 3.2:	Формира предприемаческо поведение
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Посочва характеристиките на предприемаческото поведение • Изрежда видовете предприемаческо поведение • Описва факторите, които влияят върху предприемаческото поведение

Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Прилага в дейността си подходящи предприемачески идеи • Преценява необходимостта от промени, свързани с подобряване на работата
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е да предложи решение за оптимизиране на трудовите дейности
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Писмен изпит/Тест <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на практически казус
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средство 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Учебен кабинет
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Владее основните теоретични знания в областта на предприемачеството <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вярно, точно и мотивирано определя действията за разрешаване на проблема в зададения казус

ЕРУ по отраслова професионална подготовка – единна за професиите от професионално направление „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“ - първа степен на професионална квалификация

ЕРУ 4

Наименование на единицата:	Използване на информационни и комуникационни технологии в професионалната дейност
Ниво по НКР:	2
Ниво по ЕКР:	2
Наименование на професията:	Портиер-пиколо
Ниво по НКР:	2
Ниво по ЕКР:	2

Резултат от учене 4.1:	Обработка информация и съдържание с информационни и комуникационни технологии
Знания	<ul style="list-style-type: none"> ● Изброява интернет търсачки ● Познава начини за оценка на надеждността на информацията в интернет ● Описва начините за съхраняване на цифрова информация (текст, изображения, аудио, видео, веб страници и др.) ● Посочва начините за възпроизвеждане на вече записано цифрово съдържание
Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Използва търсачка за намиране на информация ● Прилага основните методи за търсене и събиране на информация ● Съхранява цифрово съдържание (текст, изображения, аудио, видео, веб страници и др.) ● Възпроизвежда вече записано цифрово съдържание
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> ● Демонстрира основно владение на информационни и комуникационни технологии при обработването на информация
Резултат от учене 4.2:	Осъществява комуникация посредством информационни и комуникационни технологии
Знания	<ul style="list-style-type: none"> ● Изрежда доставчици на услугата електронна поща ● Изброява софтуер за аудио и видео разговори ● Посочва доставчици на услуги за споделяне на файлове ● Познава софтуерни продукти, свързани с професионалната дейност
Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Използва електронна поща ● Прилага основните изисквания за писане на имейл ● Използва основни функции на софтуер за аудио и видове разговори ● Споделя файлове онлайн ● Споделя информация чрез използването на социални мрежи ● Работи със софтуерни продукти, свързани с професионалната дейност

Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> ● Демонстрира основно владене на информационни и комуникационни технологии при онлайн комуникация
Резултат от учене 4.3:	Създава цифрово съдържание с информационни и комуникационни технологии
Знания	<ul style="list-style-type: none"> ● Посочва софтуер за създаване и редакция на просто цифрово съдържание в един формат (текст, таблици, изображения) ● Изброява основните функции на софтуер за създаване и редакция на просто цифрово съдържание
Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Създава просто цифрово съдържание в един формат (текст, таблици, изображения) ● Редактира просто цифрово съдържание
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> ● Демонстрира основно владене на информационни и комуникационни технологии при създаването на електронно съдържание
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Изпълнение на задача, свързана с намирането на информация в интернет по зададена тема, нейното съхранение и възпроизвеждане <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Изпълнение на задача, свързана със споделянето на файл в интернет пространството и изпращане на връзка (линк) за сваляне до друг потребител по електронната поща или друг комуникационен канал
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средство 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Учебен/компютърен кабинет ● Персонален компютър или лаптоп ● Достъп до интернет
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Поставените задачи са изпълнени самостоятелно и в рамките на предварително зададеното за това време <p>За средство 2:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● Демонстрирани са основни знания, умения и компетентности, свързани с употребата на информационни и комуникационни технологии
--	--

ЕРУ 5

Наименование единицата:	на	Организиране на работния процес
Ниво по НКР:		2
Ниво по ЕКР:		2
Наименование професията:	на	Портиер-пиколо
Ниво по НКР:		2
Ниво по ЕКР:		2
Резултат от учене 5.1:		Извършва предварителна подготовка на работното място
Знания		<ul style="list-style-type: none"> ● Изрежда правилата за подготовка на работното място ● Познава видовете инструктаж за работа ● Посочва предназначението на личните и колективни предпазни средства
Умения		<ul style="list-style-type: none"> ● Следва изискванията при подготовка на работното място ● Подготвя работното си място ● Спазва правилата за ЗБУТ ● Използва лични предпазни средства
Компетентности		<ul style="list-style-type: none"> ● Способен е самостоятелно или в екип да подготви работното си място като спазва изискванията за ЗБУТ
Резултат от учене 5.2:		Участва в организирането на дейностите на работното място
Знания		<ul style="list-style-type: none"> ● Описва основните работни процеси и дейности на работното място ● Описва организацията на работния процес в съответствие с поставените задачи ● Познава правилата за рационална организация на работното място ● Изброява възможни грешки от технологичен характер

Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Спазва ЗБУТ ● Разпознава основните ситуации, които могат да възникнат по време на работа, и прилага адекватни начини за справяне с тях ● Обяснява правила, политики и процедури за работа ● Открива грешки от технологичен характер ● Уведомява съответното длъжностно лице или прекия си ръководител при възникнал проблем ● Поддържа ред и чистота на работното място
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> ● Способен е да подготви и организира работното си място с цел обезпечаване на качествено изпълнение на поставените задачи при спазване на изискванията за ЗБУТ
Резултат от учене 5.3:	Отговорен е за качеството на работата си
Знания	<ul style="list-style-type: none"> ● Изброява трудови дейности, характерни за професията му ● Посочва изискванията за качествено изпълнение на трудовата си дейност
Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Спазва изискванията за качествено изпълнение на работата си ● Пряко участва в изграждането на етична работна среда ● Запознат е с качествените показатели при изпълнение на трудовите задължения ● Работи в екип със служителите за качествено изпълнение на поставените задачи
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> ● Способен е да поеме отговорност за качествено изпълнение на трудовите си дейности
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Писмен изпит <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Изпълнение на практическа задача
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Учебен кабинет <p>За средство 2:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Учебна работилница или реално работно място
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Демонстрира задълбочени знания относно подготовката и организацията за работа <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ефективно подготвя и организира работното място Поставената задача е изпълнена самостоятелно и в рамките на предварително зададеното за това време

ЕРУ 6

Наименования на ЕРУ:	Комуникация и работа в екип
Ниво на НКР:	2
Ниво на ЕКР	2
Наименование на професията:	Портиер-пиколо
Ниво на НКР:	2
Ниво на ЕКР:	2
Резултат от учене 6.1:	Общува в работния екип
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Посочва отделните длъжности в екипа и техните отговорности Описва взаимоотношенията и йерархичните връзки в екипа
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Спазва йерархията в екипа Осъществява комуникация в екипа Ефективно предава работна информация
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Способен е да комуникира ефективно с всички участници в трудовия процес при спазване на йерархията
Резултат от учене 6.2:	Води ефективна комуникация
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Описва етичните норми в комуникацията Изрежда правилата за вербална и невербална комуникация

	<ul style="list-style-type: none"> ● Посочва адекватното поведение при конфликт ● Познава правилата за справяне с оплаквания ● Познава правилата за комуникация с гостите в различните работни ситуации
Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Общува с колеги, клиенти, доставчици и др. ● Презентира основна информация на гостите (указания за посоки, естество на предоставяните услуги, информация за забележителности, правила и други) ● Разпознава и избягва конфликтни ситуации в екипа и с гости ● Съдейства за решаване на конфликтни ситуации в екипа и с гости ● Ползва подходящите в работата основни реплики за комуникация с гостите ● Разрешава оплаквания на гости
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> ● Способен е да провежда ефективна комуникация в екипа и с гости при извършване на трудовите си задължения
Резултат от учене 6.3:	Ползва чужд език по професията
Знания	<ul style="list-style-type: none"> ● Познава основната професионална терминология на чужд език ● Изброява източници за информация в професионалната област на чужд език ● Изрежда основните области на приложимост на чужд език по професията
Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Ползва чужд език при търсене на информация от интернет и други източници ● Ползва чужд език (писмено и говоримо) при комуникация с колеги и клиенти
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> ● Ползва чужд език на ниво, позволяващо му да осъществява комуникация по професионални теми
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Решаване на тест <p>Средство 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Решаване на практическа задача или казус

Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Учебен кабинет <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Учебна работилница или реално работно място
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Описва основни теоретични понятия, свързани с комуникацията и работата в екип <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вярно, точно и мотивирано определя действията за разрешаване на проблема в практическата задача • Поставената задача е изпълнена самостоятелно и в рамките на предварително зададеното време

ЕРУ 7

Наименования на ЕРУ:	Организация на услугите в хотелиерството
Ниво на НКР:	2
Ниво на ЕКР	2
Наименование на професията:	Портиер-пиколо
Ниво на НКР:	2
Ниво на ЕКР:	2
Резултат от учене 7.1:	Познава съвременни стандарти за работа в места за настаняване
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Посочва отделните длъжности в екипа • Познава в детайли основните дейности, изпълнявани в хотел • Познава правилата за работа в хотел • Описва инструкции и стандарти за работа в хотел • Назовава източници за намиране на информация, свързана с работата в местата за настаняване

	<ul style="list-style-type: none"> ● Познава хотелските стандарти за обслужване на ВИП гости, гости с намалена подвижност и други категории гости, както и основните хотелски стандарти за поведение и обслужване, включително и за провеждане на специални събития
Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Прилага стандарт при работа в хотел ● Спазва работни инструкции при технология на обслужване в хотел ● Извършва правилна самооценка и преценка за преквалификация ● Информира се за тенденции в обслужването на гости
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> ● Способен е да прилага ефективно установените стандарти за работа в места за настаняване, като се старее да поддържа уменията си в съответствие с новостите в бранша
Резултат от учене 7.2:	Познава резервационната система в места за настаняване
Знания	<ul style="list-style-type: none"> ● Изрежда основните правила в резервационна система ● Познава основните функции на резервационна система ● Описва материална отговорност на работното си място
Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Разчита документацията, свързана с резервация и настаняване на гости ● Борави с основна информация за гостите от резервационната система ● Въвежда резервация на гост
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> ● Способен е да опише прецизно системата за резервации в мястото за настаняване
Резултат от учене 7.3:	Спазва установените стандарти за работа в местата за настаняване
Знания	<ul style="list-style-type: none"> ● Посочва насоките за хигиена и стандартите за чистота ● Познава правилата за безопасни условия на труд ● Описва технологията на обслужване и стандарти за работа в място за настаняване ● Описва етичния кодекс за работа в мястото за настаняване

	<ul style="list-style-type: none"> ● Определя правила за самоконтрол и атестация
Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Прилага стандартите за работа в мястото за настаняване ● Спазва изискванията на HACCP система ● Прилага на практика стандартите за обслужване на гости ● Прилага правилата за грижа за гостенски багаж ● Прилага правила на програма „ Загубени вещи“ ● Приоритизира по важност и спешност работните задачи ● Информира пряк ръководител при възникнало оплакване от гости
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> ● Способен е в екип да предоставя туристическа услуга качествено в съответствие с установените стандарти при спазване на изискванията на професионалната етика
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Решаване на тест <p>Средство 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Изпълнение на практическа задача
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Учебен кабинет <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Учебна работилница или реално работно място
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Описва основни теоретични понятия, свързани с организацията на услугите в хотелиерството <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Изпълнява правилно практическата задача ● Поставената задача е изпълнена самостоятелно и в рамките на предварително зададеното време

ЕРУ по Специфична професионална подготовка за специалност „Портиер-пиколо“ – първа степен на професионална квалификация

Наименования на ЕРУ:	Професионално обслужване и осигуряване на безопасност
Ниво на НКР:	2
Ниво на ЕКР	2
Наименование на професията:	Портиер-пиколо
Ниво на НКР:	2
Ниво на ЕКР:	2
Резултат от учене 8.1:	Участва в предлагането на услугите в местата за настаняване
Знания	<ul style="list-style-type: none"> ● Изброява предлаганите услуги в местата за настаняване ● Дефинира различните длъжностни позиции в местата за настаняване ● Изброява изискванията за хигиена в местата за настаняване ● Описва предлаганите основни услуги в местата за настаняване ● Изброява допълнителните услуги в местата за настаняване ● Познава начините и правилата за предоставяне на услуги ● Познава основните техники за предлагане на услуги
Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Помага при дейностите, свързани с предлагането на услуги в местата за настаняване ● Комуникира с различни длъжностни позиции в местата за настаняване ● Взема участие в процеса при обслужване на гостите ● Прилага основните техники за предлагане и продажби (техники за допълнителни продажби, техники за кръстосани продажби, техники за ъпселинг) ● Организира изпълнението на услуги ● Спазва хигиенните изисквания в местата за настаняване

Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е да участва в екип при предлагането на услуги в местата за настаняване в съответствие с организационната структура на фирмата
Резултат от учене 8.2:	Спазва установените стандарти за качеството на услугата в местата за настаняване
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Дефинира стандартите за работа в различните места за настаняване • Описва видовете поведение, маниери и обноски, свързани с обслужването на гости • Изброява различни фрази от професионално-речевия етикет при обслужване на гостите • Обяснява спецификите на гости от различни етноси и култури • Познава стандартите за качествено изпълнение на работата (стандартите за външен вид и поведение; стандартите за посрещане, настаняване, изпращане на гости; стандартите за обслужване на ВИП гости; стандартите за обслужване на групи; стандартите за работа с багаж; стандартите за работа с трудни клиенти и всички други стандарти, свързани с обслужването на гостите в мястото за настаняване)
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Прилага стандартите за работа в различните места за настаняване • Участва в екип при общуване с гостите • Информира пряк ръководител при възникнало оплакване от гости • Описва основните елементи на правилника за вътрешния трудов ред • Използва професионално-речевия етикет при общуване с гостите • Общува ефективно и с необходимото уважение с представители на различни етноси и култури
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е в екип да предоставя качествено обслужване в местата за настаняване в съответствие с установените стандарти при спазване на изискванията на професионалната етика

Резултат от учене 8.3:	Участва в овладяването на необичайни ситуации
Знания	<ul style="list-style-type: none"> ● Познава основните рискове при работа в хотел ● Дефинира видовете аварийни ситуации ● Описва процедурите за осигуряване на безопасност ● Описва реда за евакуация на гостите ● Изброява и разпознава средствата за техническа защита, сигнално-охранителни системи, пожароизвестителни и пожарогасителни системи, телевизионна техника, средствата и съоръженията, контролиращи достъпа ● Дефинира особеностите на конфликтна ситуация
Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Съобщава за възникнали инциденти на рецепцията на прекия си ръководител и специалните служби ● Спазва инструкциите при пожар, наводнения, терористичен акт или друго необичайно събитие ● Прилага евакуационен план и извежда гостите от средството за подслон или мястото за настаняване през аварийния изход съгласно инструкциите ● Участва в овладяването на възникнала конфликтна ситуация
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> ● Способен е ефективно да участва при овладяване на необичайна ситуация, като следва установените процедури и не предприема други действия, с изключение на самоотбрана или оказване на помощ на служители или гости ● Активира аварийни съобщителни средства, алармени и предупредителни системи
Резултат от учене 8.4:	Работи с мобилни устройства и хотелски софтуер
Знания	<ul style="list-style-type: none"> ● Назовава начините за комуникация по време на работа ● Описва функционалността на телефонния апарат, хотелски софтуер и други мобилни устройства за работа ● Описва начините за комуникация по време на работа с различни видове клиенти
Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Борави с различни мобилни устройства и софтуерни продукти

	<ul style="list-style-type: none"> ● Дава отчет на дежурния рецепционист за извършената работа ● Комуникира с различни отдели чрез различни мобилни устройства и софтуерни продукти
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> ● Способен е самостоятелно да борави с мобилни устройства и софтуерни продукти
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Решаване на тест <p>Средство 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Изпълнение на практическа задача
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Учебен кабинет <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Учебна работилница или реално работно място
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Описва основни теоретични понятия, свързани с професионалното обслужване на гости и осигуряването на безопасност <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Изпълнява правилно практическата задача, с професионалното обслужване и осигуряването на безопасност на гостите ● Поставената задача е изпълнена самостоятелно и в рамките на предварително зададеното време

ЕРУ 9

Наименования на ЕРУ:	Обслужване на гости
Ниво на НКР:	2
Ниво на ЕКР	2
Наименование на професията:	Портиер-пиколо
Ниво на НКР:	2

Ниво на ЕКР:	2
Резултат от учене 9.1:	Посреща и изпраща гости
Знания	<ul style="list-style-type: none"> ● Описва стандарта за посрещане и изпращане на гости ● Описва начините и правилата при обслужване на гости ● Описва подготовката при различни видове обслужване на гости (VIP гости, организирани и индивидуални туристи и др.) ● Дефинира особеностите на обслужване на гости със специални потребности ● Описва вътрешнофирмените изисквания за обслужване на гости
Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Посреща и поздравява учтиво гостите или желаещите да се настанят ● Помага на гостите при слизане и качване в транспортните средства, включително при товарене и разтоварване на багажа им ● Помага на гостите за пренасяне на багажа им ● Използва пиколска количка за багаж ● Придружава гостите с техния багаж до стаята им при регистрация ● Представя детайлно и любезно стаята на гостите, нейното оборудване и услугите, които мястото за настаняване предлага ● Изпраща учтиво гостите при напускане на средството за подслон или мястото за настаняване ● Внимателно и безопасно борави с багажа на госта ● Съдейства при обслужване на различни видове гости (VIP гости, организирани и индивидуални туристи и др.) ● Съдейства при обслужване на гости със специални потребности ● Прилага вътрешнофирмените изисквания при обслужване на гости
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> ● Способен е в екип да участва активно при посрещане и изпращане на гости, в зависимост от фирмените стандарти

Резултат от учене 9.2:	Участва при комуникацията с гости
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Назовава начините за комуникация с гостите • Дефинира психологическите характеристики на гостите • Описва вътрешно фирмените стандарти при комуникация с гости
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Участва в комуникация с гости • Разграничава типовете клиенти • Спазва вътрешно фирмените стандарти за комуникация с гости • Изпълнява успешно елементарни и рутинни (повтарящи) се операции без особена сложност • Притежава минимални, базисни знания и умения на специалист в прилагането професия пиколо • Има ограничен опит в използването на компетенцията • Проявява самостоятелност при рутинни операции и дейности, но при непознати, проблемни и сложни ситуации избягва да взема самостоятелно решение и да поема риск, очаква напътствие, съдействие и се нуждае от целенасочен контрол
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е в екип да участва в комуникацията с гости, съобразно фирмените стандарти и в рамките на описаните дейности в длъжностната характеристика
Резултат от учене 9.3:	Извършва допълнителни дейности по обслужване на гостите
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Изброява предоставяните от мястото за настаняване услуги • Описва различни видове ситуации, в които гостите могат да поискат съдействие • Изброява и описва услугите, свързани със съхранение на багаж и лични вещи
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Информира напускащите гости как да се придвижат до желаната дестинация • Предоставя информация на гостите за предлаганите услуги в мястото за настаняване

	<ul style="list-style-type: none"> ● Информира водачите на поръчаните транспортни средства за мястото, до което трябва да транспортират гостите. ● Оказва помощ на гостите за паркиране на превозните средства. ● Предоставя за съхранение забравени вещи след напускане на гостите ● Изпълнява услуги на територията на средството за подслон или мястото за настаняване (връчва съобщения, писма, доставя преса, повиква такси, настройва телевизия и интернет, взима и връща дрехи, оставени за пране, гладене и химическо чистене, закупува и поставя цветя в стаите, съхранява багаж, предоставя информация за населеното място, забележителностите и активностите, които се провеждат в него и др.)
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> ● Способен е ефективно да съдейства на гостите при предоставянето на различни видове услуги в мястото на настаняване, като проявява съобразителност и професионална етика
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Решаване на тест <p>Средство 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Изпълнение на практическа задача
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Учебен кабинет <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Учебна работилница или реално работно място
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Описва основни теоретични понятия, свързани с видовете гости и видовете предлагани услуги <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Вярно и точно изпълнява практическата задача, свързана с обслужването на различни видове гости ● Поставената задача е изпълнена самостоятелно и в рамките на предварително зададеното време

4. Изисквания към материалната база

Обучението по теория се осъществява в учебни кабинети, а по практика – в учебни работилници или в реална работна среда (базови обекти и предприятия) при предварително сключени договори. Материалната база трябва да бъде в съответствие с изискванията на действащите нормативни актове и съответните български стандарти. Нормативните изисквания към учебната работилница са в съответствие с дейностите, които ще се извършват в нея, видовете технологични процеси, ергономичните, естетичните изисквания.

4.1. Учебен кабинет по теория

В учебен кабинет се провежда обучението по теория на професията. Обзавеждането на учебния кабинет включва: работна маса и стол за всеки обучаващ, учебна дъска, работна маса и стол за преподавателя, компютър с мултимедия или интерактивен дисплей.

Разположението на работните места на обучаваните трябва да осигурява необходимата видимост на учебната дъска и свободно преминаване от едно до друго учебно място.

4.2. База за обучение по практика

Обучението по практика се провежда в базов обект (места за настаняване) и/или хотелски тренировъчен център, обзаведен по стандарти и оборудван съгласно категорията на мястото за настаняване съгласно Закона за туризма и Наредба за изискванията към категоризираните места за настаняване и заведения за хранене и развлечения, за реда за определяне на категория, както и за условията и реда за регистриране на стаи за гости и апартаменти за гости (ДВ, бр. 59 от 2020 г.) според спецификата на мястото за настаняване при изготвен чек лист.

5. Изисквания към обучаващите

Право да преподават по теория и практика на професията и специалността имат лица с висше образование и образователно-квалификационна степен „магистър“ или „бакалавър“ по специалности от професионално направление „Туризм“ от областта на висше образование „Социални, стопански и правни науки“ и от професионално направление „Хранителни технологии“ от областта на висше образование „Технически науки“ от Класификатора на областите на висше образование и професионалните направления" (ДВ, бр. 64 от 2002 г.), съответстващи на учебните предмети или на модули от отрасловата и специфичната задължителна професионална подготовка.

По учебен предмет или модул от професионалната подготовка, за който няма съответно професионално направление в Класификатора на областите на висше образование и професионалните направления, могат да преподават лица без висше образование и без придобита професионална квалификация „учител“, ако са придобили професионална квалификация при условията и по реда на Закона за професионалното образование и обучение.

Препоръчително е на всеки три години обучаващите да преминават курс за актуализиране на професионалните си знания, умения и компетентности.

PROEKT