



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Заместник-министър на образованието и науката

ЗАПОВЕД

№ РД 09-..... 20.... г.

На основание чл. 13д, ал. 2, т. 1 от Закона за професионалното образование и обучение, при спазване изискванията на чл. 66, ал. 1 и 2 от Административнопроцесуалния кодекс, във връзка с осигуряването на обучението по учебен предмет и Заповед № РД09-3893/15.08.2022 г. на министъра на образованието и науката

УТВЪРЖДАВАМ

учебна програма за специфична професионална подготовка по учебния предмет „Технология на хотелиерското обслужване“ – теория, за професионалното направление код 811 „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“, професия код 811030 „Камериер“, специалност код 8110301 „Хотелиерство“ съгласно приложението.

X

Д-Р МАРИЯ ГАЙДАРОВА
Зам.-министър на образованието и науката

МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА

УЧЕБНА ПРОГРАМА
ЗА СПЕЦИФИЧНА ПРОФЕСИОНАЛНА ПОДГОТОВКА
ПО
УЧЕБНИЯ ПРЕДМЕТ
ТЕХНОЛОГИЯ НА ХОТЕЛИЕРСКОТО ОБСЛУЖВАНЕ
ТЕОРИЯ

Утвърдена със Заповед № РД 09-.....20..... г.

ПРОФЕСИОНАЛНО НАПРАВЛЕНИЕ:

Код 811 „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“

ПРОФЕСИЯ:

Код 811030 „КАМЕРИЕР“

СПЕЦИАЛНОСТ:

Код 8110301 „Хотелиерство“

София, 2022 година

I. ОБЩО ПРЕДСТАВЯНЕ НА УЧЕБНАТА ПРОГРАМА

Учебната програма по учебния предмет **технология на хотелиерското обслужване**, е предназначена за професии от професионални направления **„Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“**, професия „Камериер“, специалност „Хотелиерство“, степен на професионална квалификация **първа**, от Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6 от Закона за професионалното образование и обучение.

Обучението по учебния предмет се осъществява във взаимовръзка с учебните предмети от общообразователната и с общата, отрасловата и специфичната професионална подготовка.

В учебната програма е включен материал, с овладяването на който се цели учениците да усвоят основни професионални знания, компетенции и умения, свързани с организацията в хотел, хигиенизирането и стандарта за чистота, документацията свързана със складовите наличности и оборудването, материалната отчетност при обслужване на минибар, правилата при обслужване в хотелска стая, изискванията за безопасност според системата НАССР. Учебната програма е разработена за теория и учебна практика.

Обучението по учебния предмет се организира, чрез активно включване на ученика в учебния процес с традиционни и алтернативни методи на обучение, чрез проблемно поставяне и изясняване на учебното съдържание, чрез прилагане на различни образователни техники, подбор на подходящи методи и методически материали.

Обучението по теория се организира в специализирани кабинети, осигурени с богати нагледни материали и учебно технически средства. Обучението по практика се провежда в учебната производствена база и/или в реална работна среда чрез използването на подходящи дидактически средства:

- онагледяването с табла, снимки, схеми, презентации, посещение на заведения за пребиваване и подслон, интернет;
- демонстрации;
- участие в производствения процес;

Приложният характер на учебния предмет изисква работа с машини и съоръжения за измиване, почистване, охлаждане и посещения в различни видове хотели

Оценяването на усвоените професионални знания, умения и компетентности, съответстващи на очакваните резултати от обучението по учебния предмет, се извършва съгласно ДОС по Наредба № 5 от 7 април 2022 г. за придобиване на квалификация по професията "камериер", в сила от 15.04.2022 г., издадена от министъра на образованието и науката, обн. Дв. бр.30 от 15 април 2022г.

II. ЦЕЛИ НА ОБУЧЕНИЕТО ПО УЧЕБНИЯ ПРЕДМЕТ

Целта на обучението по учебния предмет **технология на хотелиерското обслужване** е учениците да усвоят професионални знания, умения и компетентности за:

- възникване и развитие на хотелиерството, материално-техническа и организация на работа
- технология на камериерското обслужване
- обработка на хотелски стаи
- отчетни документи в хотелиерството
- системи за безопасност в хотелиерството, санитарно – хигиенния контрол и безопасност на труда

III. УЧЕБНО СЪДЪРЖАНИЕ

Разпределение на учебното време:

Общият брой часове по учебния предмет **технология на хотелиерското обслужване** – теория, е определен в типовите учебни планове за съответната специалност в специфична професионална подготовка.

Варианти	Вариант 1	Вариант А2	Вариант А3
Часове по типов учебен план	учебни часа- 36	учебни часа- 54	учебни часа- 30

Раздели, теми и препоръчителен брой часове

Учебното съдържание е структурирано в 14 раздела. За всеки раздел са записани препоръчителен брой учебни часове и теми. Учебните часове се разпределят по раздели и теми в началото на всяка учебна година от учителя, в зависимост от възможностите и интересите на учениците, методите на обучение и планираната в училищния учебен план разширена професионална подготовка.

№	НАИМЕНОВАНИЕ НА РАЗДЕЛИТЕ И ТЕМИТЕ	ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН БРОЙ УЧЕБНИ ЧАСОВЕ ЗА ВАРИАНТ:		
		1	2	3
I.	Въведение в хотелиерството	1	2	1
1.	Развитие на хотелиерството в България.			
2.	Значение и роля на хотелиерството.			

№	НАИМЕНОВАНИЕ НА РАЗДЕЛИТЕ И ТЕМИТЕ	ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН БРОЙ УЧЕБНИ ЧАСОВЕ ЗА ВАРИАНТ:		
		1	2	3
II.	Видове и категории заведения за пребиваване	2	4	1
1.	Видове хотели и особености на различните видове.			
2.	Категоризация на хотелска база.			
3.	Организация на дейностите на работното място, на прилежащите зони и помещения.			
4.	Посещение и запознаване с различни видове хотели.			
III.	Материално-техническа база на хотелиерството.	3	4	2
1.	Основни зони, разположение и функционална връзка между отделните помещения и зони в хотела.			
2.	Машины и съоръжения в хотела: камериерска количка, прахосмукачка, подочистачка, машина за почистване, хладилни съоръжения, аудио-и визуална техника.			
3.	Обзавеждане на хотелската стая.			
4.	Консумативи и препарати за почистване и освежаване на хотелската база, спално бельо, козметика			
IV.	Персонал в хотелиерството.	2	4	2
1.	Видове персонал, характеристика и изисквания.			
2.	Структура на персонала и организация на работа.			
3.	Работно облекло и графици на работното време			
V.	Подготовка на камериерското обслужване.	4	4	3
1.	Подготовка на камериерския персонал. Инструктажи.			
2.	Подготовка на камериерския офис.			
3.	Подготовка на камериерската количка.			

№	НАИМЕНОВАНИЕ НА РАЗДЕЛИТЕ И ТЕМИТЕ	ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН БРОЙ УЧЕБНИ ЧАСОВЕ ЗА ВАРИАНТ:		
		1	2	3
4.	Хигиенни изисквания към камери-ерския персонал			
VI.	Обработка на хотелски стаи и апартаменти.	6	6	5
1.	Специфични особености на видо-вете хотелски стаи и апартаменти.			
2.	Стандарти за работа в хотелска стая/апартамент.			
3.	Видове технологични операции при обработката на хотелската стая/апартамент.			
4.	Последователност на технологич-ните операции при обработката на хотелската стая/апартамент			
5.	Дейности при напускане на гостите и освобождаване на стаята /апарта-мента.			
6.	Дейности при наличие на забра-вени вещи и ценности.			
VII.	Обработка на санитарни възли.	4	4	3
1.	Особености и обзавеждане на са-нитарния възел.			
2.	Видове технологични операции при обработката на санитарния въз-зел.			
3.	Последователност на технологич-ните операции при обработката на общите площи и помещения.			
4.	Технологични операции и последо-вателност на обработка на общите санитарни възли.			
VIII.	Обработка на общи площи и по-мещения.	3	4	3
1.	Видове и особености на общите площи и помещения в хотела.			
2.	Видове технологични операции при обработката на общите площи и помещения.			
3.	Последователност на технологич-ните операции при обработката на общите площи и помещения.			

№	НАИМЕНОВАНИЕ НА РАЗДЕЛИТЕ И ТЕМИТЕ	ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН БРОЙ УЧЕБНИ ЧАСОВЕ ЗА ВАРИАНТ:		
		1	2	3
4.	Текуща поддръжка на общите площи и помещения.			
IX.	Обслужване на минибара в хотелската стая/ апартамент.	1	2	1
1.	Групи храни и асортименти в мини-бара.			
2.	Правила за зареждане, допълване и отчитане на мини-бара.			
X.	Обслужване на ВИП гости.	1	2	1
1.	ВИП гости в хотела.			
2.	Правила за обслужване на ВИП-гости.			
XI.	Отчетност в камериерството.	3	4	2
1.	Видове отчетни документи в камериерството.			
2.	Документи за разходване на материали и консумативи.			
3.	Отчетни документи при предаване и получаване на хотелско бельо в перално стопанство			
4.	Инвентаризация, опис на хотелска стая и минибар, бракуване.			
XII.	Материална отговорност в камериерството.	3	4	3
1.	Материална отговорност на камериера.			
2.	Почистване и поддържане на оборудването и личните предпазни средства.			
3.	Съхранение на оборудването и консумативите.			
4.	Бракуване на спално бельо, постелочен инвентар, оборудване, пособия и консумативи.			
XIII.	Хигиена и безопасност на труда на камериера	2	6	2
1.	Системата НАССР в камериерската дейност.			

№	НАИМЕНОВАНИЕ НА РАЗДЕЛИТЕ И ТЕМИТЕ	ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН БРОЙ УЧЕБНИ ЧАСОВЕ ЗА ВАРИАНТ:		
		1	2	3
2.	Санитарно-хигиенни изисквания при обработката на стаи/апартаменти и общи помещения.			
3.	Дейности при природни бедствия, терористичен акт или друго извънредно събитие.			
4.	Долекарска помощ.			
XIV.	Етичен кодекс и поведение при обслужване на гости	1	4	1
1.	Етични правила/кодекс/ при обслужване в хотелска стая/апартамент и контакт с гостите.			
2.	Норми на поведение при контакт с гости на хотела.			
3.	Норми на поведение с личните вещи на гостите.			
4.	Действия при оплакване или reclamaция от страна на гостите.			
	ОБЩ БРОЙ ЧАСОВЕ:	36	54	30

IV. ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ УЧЕНОТО – ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ И КОМПЕТЕНТНОСТИ:

В резултат от обучението ученикът трябва да притежава следните знания, умения и компетентности

— **Знания за:**

- специфичните особености на хотелиерството и хотелиерското обслужване;
- видове заведения за пребиваване
- специфичните белези и характеристики на материалната база в хотелиерството;
- организационните връзки и взаимоотношенията между отделните функционални звена;
- основни дейности, свързани с обслужването на гостите в хотела;
- оборудването в хотела и неговото предназначение;
- познава почистващите и дезинфекционни средства;
- процедурите за почистване на хотела;
- процедурите по проверка и почистване на стаите и санитарните възли;
- източниците на риск в процеса на работа;

- санитарно-хигиенните изисквания и контрол;
- **Умения:**
- прилагат изискванията на обслужване, стандартите на обслужване във видовете заведения за пребиваване;
- извършват ръчни дейности;
- извършва първична отчетност;
- прилагат схемите и процедурите по почистване на стаите и санитарните възли;
- заменят използваните аксесоари в банята;
- попълват липсващите артикули от стаите и предава загубени и забравени вещи;
- прилагат санитарно-хигиенните изисквания;
- работят безопасно с технологичното оборудване в хотела;
- осигуряват безопасност и сигурност на гостите при всякакви ситуации;
- **Компетентности:**
- участва ефективно в екипната работа при организиране на работния процес;
- обслужва ефективно района за почистване, използвайки наличните препарати и консумативи;
- участва в изграждането на етична работна среда;
- спазва йерархията в екипа;
- прилага стандарт при работа в хотелско домакинство;
- спазва изискванията за ЗБУТ;
- спазва правилата и инструкциите за работа с наличните вещи, дрехи и ценности на гостите;
- отчита наличности и щети в местата за настаняване, използвайки установени процедури;

V. АВТОРСКИ ЕКИП

1. инж. Мариана Петрова Мишева-Бакрачева – ПГТ, гр. Самоков
2. Славка Иванова Проданова – ПГТ „Д-р В. Берон“, Велико Търново
3. Елена Станчева Панайотова – ПГТ „Д-р В. Берон“, Велико Търново
4. Люба Тодорова Сърнева – Диманова – ПГТ „Д-р В. Берон“ – Велико Търново
5. Станимир Януш Донев, ПГТ „Алеко Константинов“, Плевен