

НАРЕДБА № 13 ОТ 24 СЕПТЕМВРИ 2004 Г. ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА КВАЛИФИКАЦИЯ ПО ПРОФЕСИЯ "КАМЕРИЕР"

*ИЗДАДЕНА ОТ МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И
НАУКАТА В сила от 16.11.2005 г.*

Обн. ДВ. бр.101 от 16 Ноември 2004г.

Раздел I. Общи положения

Чл. 1. С тази наредба се определя държавното образователно изискване (ДОИ) за придобиване на квалификация по професия 811030 "Камериер" от област на образование "Услуги за личността" и професионално направление 811 "Хотелиерство, ресторантьорство и кетеринг" съгласно Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6, ал. 1 от Закона за професионалното образование и обучение.

Чл. 2. Държавното образователно изискване за придобиване на квалификация по професия 811030 "Камериер" съгласно приложението към тази наредба определя изискванията за придобиване на първа степен на професионална квалификация за специалността 8110301 "Хотелиерство".

Чл. 3. (1) Въз основа на ДОИ по чл. 1 и рамковите програми по чл. 10, ал. 3 от Закона за професионалното образование и обучение се разработват учебен план и учебни програми за обучението по съответната специалност по чл. 2.

(2) Документацията по ал. 1 за професионално образование се разработва от Министерството на образованието и науката, а за професионално обучение - от обучаващата институция.

Раздел II. Съдържание на държавното образователно изискване

Чл. 4. (1) С ДОИ по чл. 1 се определя равнището на задължителната професионална подготовка в края на обучението по професията, което гарантира на обучаемия възможност за упражняване на професията "Камериер".

(2) Държавното образователно изискване за придобиване на квалификация по професия "Камериер" определя общата, отрасловата и специфичната задължителна професионална подготовка за професията, както и задължителната чуждоезикова подготовка по професията и избираемата подготовка.

(3) Съдържанието на всеки вид задължителна професионална подготовка по ал. 2 включва:

1. необходимите професионални компетенции (знания, умения и професионално-личностни качества);

2. тематичните области, от които се формира съдържанието на учебните

предмети/модули.

Чл. 5. С ДООИ по чл. 1 се определят и входящото образователно равнище, изискванията към здравословното състояние на кандидатите за обучение, профилът на професията, целите на обучението, оценяването по време и при завършване на обучението, удостоверяването на придобитата професионална квалификация, необходимата материална база.

Преходни и Заключителни разпоредби

§ 1. Учебните планове и програми по чл. 3, ал. 1 за професионално образование се прилагат от учебната 2004/2005 г., а за професионално обучение - от влизането в сила на тази наредба.

§ 2. Лицата, които са приети за обучение до учебната 2003/2004 г., включително по специалности и професии от професионално направление "Професии в сферата на обслужването" от Списъка за специалностите и професиите за професионалните училища на Министерството на образованието, науката и културата от 1993 г., се обучават и завършват обучението си по учебните планове и учебните програми, които са действали при постъпването им.

§ 3. Указания по прилагането на тази наредба се дават от министъра на образованието и науката.

§ 4. Тази наредба се издава на основание чл. 17, т. 3 и във връзка с чл. 16, т. 7 от Закона за народната просвета.

§ 5. Наредбата влиза в сила от деня на обнародването ѝ в "Държавен вестник".

Приложение към чл. 2

Държавно образователно изискване за придобиване на квалификация по професия "Камериер"

Професионално направление:

811	Хотелиерство, ресторантьорство и кетеринг
-----	---

Наименование на професията:

811030	Камериер
--------	----------

1. Входни характеристики

1.1. Степен на професионална квалификация и входящо образователно равнище

В таблица 1 е представена специалността в професия "Камериер" съгласно Списъка на професиите за професионално образование и обучение (2004 г.), както и входящото минимално образователно равнище за придобиване на първа степен на професионална квалификация.

Таблица 1

Специалност		Степен на професионална квалификация	Входящо минимално образователно равнище
8110301	Хотелиерство	първа	завършен шести клас

1.2. Изисквания към здравословното състояние на кандидатите за обучение

Кандидатът за обучение трябва да бъде физически годен да упражнява професията "Камериер", което се удостоверява с медицинско свидетелство, доказващо, че тази професия не му е противопоказна.

2. Профил на професията

2.1. Дейности, предмети и средства на труда и професионални компетенции

Основните характеристики на профила на професията са представени в табл. 2.

Таблица 2

Описание на трудовите дейности (задачи)	Предмети и средства на труда	Професионални компетенции		
		знания за	умения за	професионално-личностни качества
Специалност 811030 Хотелиерство				
<p>1. Подготовка за работа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обличане на работно облекло; - зареждане на камериерска количка с почистващи препарати, чисто бельо, рекламни материали; - получаване сведение за статуса на стаите. <p>2. Почистване на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - хотелска стая (апартамент); - санитарни възли; - общи помещения. <p>3. Допълнителни трудови дейности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проверка на състоянието на незаети стаи, апартаменти или студия; - повторно почистване след делова среща или коктейл; - вечерно подреждане (подготовка на леглото за сън); 	<p>Работно облекло, работни обувки и предпазни ръкавици, камериерска количка, консумативи, чисто спално бельо, рекламни материали.</p> <p>Прахосмукачки, подочистачки, машини за почистване на килими, подолъскачки, съдове за миене, препарати за почистване.</p> <p>Схеми за евакуация на гости при екстремни ситуации;</p> <p>Противопожарни съоръжения и уреди;</p> <p>Съобщителни системи.</p>	<p>Хигиенни норми за работа според хотелски стандарти;</p> <p>Стандарт за хигиена и безопасност в процеса на работа;</p> <p>Ежедневния статус на стаите на хотела;</p> <p>Видовете почистващи машини и препарати и начина за работа с тях;</p> <p>Ред за обработка на стая, санитарен възел, антре, апартамент и общи площи;</p> <p>Зареждане на VIP стаи и апартаменти;</p> <p>Инструкция за предаване на хотелско бельо в перално стопанство;</p> <p>Ред за предаване на дрехите на госта за пране и химическо чистене;</p> <p>Начините за подмяна на повредено или скъсано</p>	<p>Получаване на консумативи;</p> <p>Съхранение на почистващи препарати според инструкция;</p> <p>Подреждане на камериерска количка;</p> <p>Работа с почистващи машини и препарати;</p> <p>Действия при аварийни случаи в санитарния възел;</p> <p>Безопасна работа с предпазни средства в санитарния възел;</p> <p>Правилна последователна обработка на стая, санитарен възел, антре, апартамент и общи площи;</p> <p>Почистване на хотелска стая, санитарен възел, апартамент и общи площи;</p> <p>Попълване на отчетни документи при</p>	<p>Дисциплинираност</p> <p>Отговорност</p> <p>Умения за работа в екип</p> <p>Организираност</p> <p>Лоялност</p> <p>Коректност</p> <p>Дискретност</p> <p>Вежливост</p>

- седмично почистване на хотелска стая;
- почистване на общи помещения и площи-коридори, стълбища, фойета и др.
4. Дейности при пожар, наводнение, терористичен акт или друго необичайно събитие:
- съобщаване за събитието на рецепцията и специализираната служба;
- извеждане на гостите от стаите през аварийни изходи;
- участие при възможност за овладяване на ситуацията.

бельо;
Асортимента на продукти в минибара;
Изработени норми на поведение;
Наличие и място на противопожарни уреди;
Информационни материали за противопожарна защита;
Ред за евакуация на гостите;
Правила за съхранение на леснозапалими и горими течности за почистване;
Повторно зареждане и почистване на стая;
Подрездане и почистване на конферентни зали, стълбища, асансьори, фойета;
Седмично основно почистване на хотелска стая (апартамент);
Видове екстремни ситуации;
Работа с аварийни съобщителни средства.

предаване на хотелско бельо в перално стопанство;
Предаване на индивидуално пране на гост на хотела в перално стопанство;
Зареждане и отчетност на минибара в хотелската стая (апартамент);
Евакуиране на гостите;
Работа с противопожарни уреди;
Работа с алармени и предупредителни системи.

2.2. Тенденции в развитието на професионалното направление

Хилядолетното културно-историческо наследство, богатите природни и антропогенни туристически ресурси на България, както и обновената и модернизирана материална база, са предпоставки за реализирането на висококачествен, продаваем успешно у нас и в чужбина туристически продукт.

За постигане на високо качество на обслужването в хотелиерството и ресторантьорството е необходима добра професионална подготовка на обучаваните по професиите в професионално направление "Хотелиерство, ресторантьорство и кетеринг".

2.3. Възможности за професионална реализация

Обучените по професия "Камериер" могат да постъпват на работа на длъжности, които съответстват на професията 9132 "Камериер" от Националната класификация на професиите (1996 г.), и на други, в това число допълнени при актуализиране на Националната класификация на професиите.

2.4. Възможност за повишаване на професионалната квалификация

Придобилият първа степен на професионална квалификация по професията "Камериер" може да се обучава по друга професия от професионалните направления "Хотелиерство, ресторантьорство и кетеринг" и "Пътувания, туризъм и свободно време", като обучението му по общата задължителна професионална подготовка, единна за всички професионални направления, и отрасловата задължителна професионална подготовка се зачита.

3. Цели на обучението

Основната цел на обучението по професията "Камериер" е усвояване на професионални компетенции за реализация по специалността в туристическата индустрия.

3.1. Подцели за формиране на ключови компетенции при обучението по общата задължителна професионална подготовка - единна за всички професионални направления

След завършване на обучението по професията обучаваният трябва да:

- знае и прилага основните правила за безопасна работа на работното място, не замърсява при работа околната среда;
- познава правата и задълженията си като участник в трудовия процес - съгласно Кодекса на труда, разбира договорните отношения между работодател и работник;
- осъществява добра комуникация при изпълнение на трудовата дейност, съдейства и търси помощ от членовете на екипа, изпълнява отговорно задачата, която му е възложена;
- разбира ролята на камериера в обслужването и съзнава необходимостта от повишаване на квалификацията си.

3.2. Подцели за формиране на базисни компетенции за изпълнение на дейностите от "Профила на професията" при обучението по отрасловата задължителна професионална подготовка, единна за всички професии от професионално направление "Хотелиерство, ресторантьорство и кетеринг"

След завършване на обучението по професията обучаваният трябва да:

- прилага санитарно-хигиенни изисквания за работа в организацията;
- прилага технологията на туристическото обслужване съгласно длъжността;
- познава структурата и йерархията в мястото за настаняване или средството за подслон;
- знае общите правила за работа с компютър и умее да ползва програмни продукти в работата си;

- познава традициите на различни народи във връзка с посрещането на гости на хотела от други държави;

- умее да води елементарен разговор на чужд език с гостите на хотела.

3.3. Подцели за формиране на специфични компетенции за изпълнение на дейностите от "Профила на професията" при обучението по специфичната за професията "Камериер" задължителна професионална подготовка

След завършване на обучението по специалността обучаваният трябва да умее да:

- прилага процедурите за почистване и поддържане на хотела, като спазва правилата за безопасен труд;

- прилага подходящи процедури за почистване на хотелска стая (апартамент), санитарни възли, общи помещения, използвайки съответните машини и прибори;

- документира процедурите по почистването;

- организира правилно съхранение на използваните материали и оборудване;

- прилага процедура за предаване и съхранение на забравени от гостите вещи след напускането на хотелската стая и хотела;

- участва при евакуацията на гостите и съдейства за овладяване на ситуацията при пожар, наводнения, терористичен акт или друго извънредно събитие.

4. Съдържание на обучението

Обучението по задължителната професионална подготовка, включващо теория и практика, се регламентира с учебен план и учебна програма, които се разработват на базата на ДООИ по професията "Камериер".

Учебният план се изгражда върху основата на учебна предметна или модулна система. Изучават се учебни предмети или модули, в които се излагат системни научни знания, съобразени с възрастовите и познавателните особености на обучаваните.

Учебната програма определя целите и задачите на обучението по съответния учебен предмет или модул от учебния план, представя тематично съдържанието на учебния материал, дава най-общи методически указания за организацията и провеждането на обучението.

Съдържанието на обучението по професията "Камериер" - първа степен на професионална квалификация, е представено в табл. 3.

Таблица 3

Съдържание на обучението

Професионални компетенции	Тематични области
1	2

Обща задължителна професионална подготовка -
единна за всички професионални направления

1. Знае и прилага основните правила за безопасна работа на работното място, не замърсява с работата си околната среда.	Здравословни и безопасни условия на труд; Източници на риск; Пожарна и аварийна безопасност; Долекарска помощ; Опазване на околната
--	---

	среда.	
2.	<p>Осъществява комуникация при изпълнение на трудовата дейност, съдействието и търси помощ от членовете на екипа, изпълнява отговорно задачата, която му е възложена; Разбира ролята на камериера в обслужването и съзнава необходимостта от повишаване на квалификацията си.</p>	<p>Правилник за вътрешния ред; Делово общуване; Професионален морал и професионална етика Професионално развитие и кариера.</p>
3.	<p>Познава правата и задълженията си като участник в трудовия процес съгласно Кодекса на труда; разбира договорните отношения между работодател и работник</p>	<p>Кодекс на труда; Правилник за вътрешния ред на организацията; Трудов договор.</p>
<p>Отраслова задължителна професионална подготовка - единна за всички професии от професионалното направление "Хотелиерство, ресторантьорство и кетеринг"</p>		
4.	<p>Прилага санитарно-хигиенните изисквания за работа в хотелиерството.</p>	<p>Действащи инструкции в Европейския съюз ISO 88 и HACCP в рамките на хотелиерството.</p>
5.	<p>Познава структурата и йерархията на хотела. Познава методите на общуване и работата в екип.</p>	<p>Организация на работното място; Правилник за вътрешния ред; Екипна организация на труда.</p>
6.	<p>Познава и прилага стандартите на работа за длъжността си.</p>	<p>Правила за работа в хотелиерството съгласно длъжността "Камериер".</p>
7.	<p>Знае общите правила за работа с компютър и умее да ползва програмни продукти за изпълнение на трудовите си задачи.</p>	<p>Конфигурация на компютъра; Устройства за въвеждане и съхраняване на данни; Съхраняване и намиране на информация; Попълване на заявки и отчети.</p>
8.	<p>Общува с гостите на хотела в рамките на задълженията си.</p>	<p>Култура и етика в обслужването.</p>
9.	<p>Води елементарен разговор на чужд език с гос-</p>	<p>Елементарни думи и изрази на чужд език, свър-</p>

тите на хотела. (Ниво А1 от Общата европейска рамка за владеене на чужди езици)	зани с професионалните задачи.
Специфична за професията "Камериер" задължителна професионална подготовка	
10. Прилага процедури за безопасност на труда и хигиена при почистване на хотелски стаи, апартаменти и общи площи.	Здравословни и безопасни условия на труд; Стандарт за работа според длъжността.
11. Прилага подходящи процедури при почистване на хотелска стая (апартамент), санитарни възли, общи помещения, използвайки съответните машини и прибори.	Организация на работата в хотела; Инструкция за работа с машините.
12. Документира почистващите процедури.	Отчетност на дейностите в хотела.
13. Организира правилно съхранение на използваните материали и оборудване.	Материали и оборудване - видове, правила за съхранение.
14. Прилага процедура за предаване и съхранение на забравени от гостите вещи след напускането на хотелската стая и хотела;	Организация на работата в хотел.
15. Участва при евакуацията на гостите и съдейства за овладяване на ситуацията при пожар, наводнения, терористичен акт или друго извънредно събитие.	Охранителни процедури и мерки за контрол

5. Система за оценяване и сертифициране

Оценяването на знанията, уменията и професионално-личностните качества на обучаваните в институциите на системата за професионално образование и обучение е в съответствие с изискванията на Наредба № 3 на МОН за системата за оценяване. При оценяването се определя степента на постигане на поставените цели и подцели на обучението.

Оценяването се извършва на три нива - входящо, междинно и изходно.

Оценките от проверките се изчисляват по шестобалната система.

Входящото образователно равнище на обучаван без професионална квалификация се удостоверява чрез документ за завършен шести клас.

Входящото равнище при повишаване на квалификацията се удостоверява със Свидетелство за професионална квалификация или Удостоверение за професионално обучение.

5.1. Оценяване на междинно ниво

5.1.1. За оценяване по теория:

Слаб 2 - обучаемият не е овладял терминологията, не умее да представи усвоените знания;

Среден 3 - обучаемият е овладял терминологията, умее да представи усвоените знания;

Добър 4 - обучаемият разбира и умее да прилага усвоените знания в познати ситуации;

Мн. добър 5 - обучаемият прилага усвоените знания в нови ситуации;

Отличен 6 - обучаемият прилага усвоените знания в нови ситуации, прави оценки и сравнява.

5.1.2. За оценяване по практика:

Слаб 2 - обучаемият не умее да прилага усвоените знания при изпълнение на поставена задача, не спазва правилата за безопасен труд;

Среден 3 - обучаемият се отклонява от стандартите при изпълнение на отделните процедури;

Добър 4 - обучаемият извършва процедурите в съответствие със стандартите, но прави пропуски в работата си и не спазва всички правила за здравословни и безопасни условия на труд;

Много добър 5 - обучаемият се справя с поставената практическа задача, спазва правилата за безопасен труд, спазва изискванията на стандартите, но прави незначителни пропуски в работата си;

Отличен 6 - обучаемият се справя с поставената практическа задача, спазва правилата за здравословни и безопасни условия на труд, спазва изискванията на стандартите, работи бързо и без пропуски.

5.1.3. При оценяване на обучение, организирано на модулен принцип, се разработва система за оценяване, която включва:

- описание на професионалните компетенции, които ще бъдат проверявани при всяко изпитване;

- определяне на минималния брой точки, при който обучаваният се счита за издържал (овладял е минималните знания и умения, необходими да продължи обучението си);

- определяне на критерии за оценяване на всяка изпитна задача;

- въвеждане на коефициент на тежест за всяка изпитна процедура при оформяне на окончателната оценка;

- задаване на формула (скала) за изчисляване на оценката по шестобалната система.

5.1.4. Инструменти за оценяване - тест, устно и писмено изпитване, практически задачи и др. Разработват се в съответствие с научните изисквания за всеки от тях. Степента на трудност на конкретните въпроси, задачи, задания и други трябва да е съобразена с равнището на професионални компетенции, зададено в т. 3 "Цели на обучението".

5.2. Оценяване на изхода

Изпитите за придобиване на първа степен на професионална квалификация са два - по теория на професията и по практика на професията.

Държавните изпити за придобиване на степен на професионална квалификация се провеждат по национални изпитни програми, утвърдени от министъра на образованието и науката, в съответствие с ДОИ за придобиване на квалификация по професията "Камериер".

5.2.1. Изпит по теория

Критериите за оценяване са формулирани като обобщение на подцелите от "Цели на обучението". Показателите за оценяване отразяват степента на постигане на подцелите. Критериите и показателите за оценяване, както и тежестта им в общата оценка, са представени в табл. 4.

Таблица 4

Критерий	Показатели	Тежест (%)
1. Знае процедурите по безопасност на труда и хигиена при почистване на: - хотелски стаи и санитарни възли; - подове, стени, тавани; - общи помещения.	Знае системите и процедурите за безопасност и хигиена при почистване на хотелски стаи и санитарни възли; Знае системите и процедурите за безопасност и хигиена при почистване на подове, стени, тавани; Описва процедурите за безопасност на труда и хигиена при почистване на общи помещения.	40
2. Познава задълженията на камериера в хотела.	Описва трудовите дейности на камериера.	15
3. Знае технологичното обзавеждане и оборудване в хотела, технологичните процедури, чрез които се осъществява почистването на хотела.	Описва предназначението и действието на технологичното обзавеждане и оборудване в хотела; Описва технологичните процеси, необходими за почистването на хотела.	15
4. Знае да документира правилно почистващите процедури и движението на спално бельо.	Познава необходимите документи за изписване на консумативи; Попълва отчетните документи за предаване на спално бельо и кърпи в перално стопанство.	15
5. Знае правилата за съхранение на почистващите материали и обо-	Знае сроковете за съхранението на почистващи материали и оборудване; Знае начините за съхра-	

рудване.	нение на почистващи материали и оборудване.	15
Общо 100		

5.2.2. Изпит по практика

Критериите за оценяване са формулирани като обобщение на подцелите от "Цели на обучението". Показателите за оценяване отразяват степента на постигане на подцелите. По време на изпита обучаваните се поставят при еднакви предварително известни условия и им се дават указания за работа.

Критериите и показателите за оценяване, както и тежестта им в общата оценка, са представени в табл. 5.

Таблица 5

Критерий	Показатели	Тежест (%)
1. Работа в повечения район.	Почиства коридори; Почиства стълбища.	10
2. Работа в хотелска стая.	Проверява за липси и повреди; Почиства прах, пепелници и кошчета; Почиства с прахосмукачка; Оправя леглата според хотелския стандарт; Проверява наличните и резервните възглавници и одеяла; Зарежда с рекламни материали.	40
3. Работа в санитарен възел.	Почиства и подсушава мивка, вана и тоалетна; Почиства и подсушава повърхности, плочки и огледала.	20
4. Работа в перално стопанство.	Предава спално бельо и хавлиени кърпи за пране; Предава дрехи на госта за пране и химическо чистене; Получава чисто бельо и кърпи; Получава чистите дрехи на госта след пране и химическо чистене.	15
5. Работа в офиса.	Получава консумативи и ги съхранява; Зарежда камериерска количка с консумативи и спално бельо.	15
Общо		100

5.3. Удостоверяване на професионалното обучение и образование

Завършено професионално обучение с придобиване на степен на професионална квалификация се удостоверява със свидетелство за професионална квалификация.

Обучавани, които не са положили държавните изпити за придобиване на степен на професионална квалификация, получават удостоверение за професионално обучение.

Съдържанието на документите се определя съгласно държавното образователно изискване за документите за системата на народната просвета (Наредба № 4 на МОН) и държавното образователно изискване за придобиване на квалификация по професия.

6. Изисквания към материалната база

Материалната база трябва да бъде в съответствие с изискванията на действащите нормативни актове на Министерство на образованието и науката, Министерство на труда и социалната политика, Министерство на вътрешните работи, Министерство на здравеопазването, отрасловите министерства, съответните български стандарти и съобразно действащото законодателство в областта на туризма.

6.1. За обучение по теория

Обучението по теория се провежда в учебен кабинет, оборудван с работна маса и стол за всеки обучаван, работно място на обучаващия (работна маса и стол), учебна дъска, шкафове, гладка свободна стена за окачване на табла, платно за прожектиране, дъска за писане, други средства за обучение и дидактическа техника и необходимите учебни помагала (демонстрационни макети и модели, реални образци, онагледяващи табла, учебни видеофилми, програмни продукти).

6.2. За обучение по практика

Обучението по практика се провежда в учебен хотел или в хотел с оборудване и обзавеждане най-малко съобразно изискванията за хотел категория една звезда с осигурени работни места за всички обучавани, както и едно работно място за обучаващия.

7. Изисквания към обучаващите

7.1. По теория:

Право да преподават теория по отделните специалности имат лица с висше образование, образователно-квалификационна степен "магистър" или "бакалавър" със съответната специалност.

7.2. По практика:

Право да преподават практика по отделните специалности имат лица с висше образование, образователно-квалификационна степен "магистър", "бакалавър" или "специалист" със специалности от професионално направление "Туризм".

8. Процедури за преглед и актуализиране на държавното образователно изискване:

- апробиране в обучаващи институции;
- текущ мониторинг на дейностите, свързани с внедряване на ДОО;
- анализ на резултатите и промени при доказана необходимост.