



## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министър на образованието, младежта и науката

### ЗАПОВЕД

№ РД 09 - 527/26.04.2013 г.

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

### УТВЪРЖДАВАМ

Национална изпитна програма за провеждане на държавни изпити за придобиване на първа степен на професионална квалификация за професия код **811040** „Портиер–пиколо“, специалност код **8110401** „Хотелиерство“ 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 Мариана Банчева – заместник-министър.

**ЧЛ.-КОР. НИКОЛАЙ МИЛОШЕВ**

*Министър на образованието,*

*младежта и науката*

**МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО, МЛАДЕЖТА И НАУКАТА**

**НАЦИОНАЛНА ИЗПИТНА ПРОГРАМА**

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

	<b>Код по СПОО</b>	<b>Наименование</b>
<b>Професионално направление</b>	<b>811</b>	<b>„ХОТЕЛИЕРСТВО, РЕСТОРАНТЪОРСТВО И КЕТЪРИНГ“</b>
<b>Професия</b>	<b>811040</b>	<b>„ПОРТИЕР–ПИКОЛО“</b>
<b>Специалност</b>	<b>8110401</b>	<b>„ХОТЕЛИЕРСТВО“</b>

Утвърдена със Заповед № РД 09 - 527/26.04..2013 година

София, 2013 година

## **I. ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ НА НАЦИОНАЛНАТА ИЗПИТНА ПРОГРАМА**

Националната изпитна програма е предназначена за организиране и провеждане на държавните изпити по теория и по практика на професията за придобиване първа степен на професионална квалификация по професията код **811040 „Портиер-пиколо“**, специалност код **8110401 „Хотелиерство“** от Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6 от Закона за професионалното образование и обучение.

Целта на настоящата национална изпитна програма е да определи единни критерии за оценка на професионалните компетенции на обучаваните, изискващи се за придобиване на първа степен по изучаваната професия и 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 квалификация по професията и специалността код **811040 „Портиер-пиколо“**, специалност **8110401 „Хотелиерство“** (Наредба № 6 от 04.12.2008 г., ДВ 8/2009 обн. 30.01.2009 г.)

Държавните изпити по теория и по практика на професията се провеждат в съответствие с изискванията на ЗПОО и Наредба № 3 от 15.04.2003 г. за системата за оценяване.

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

Настоящата национална изпитна програма съдържа:

### **1. За държавния изпит по теория на професията и специалността:**

- а. Изпитните теми с план-тезиса на учебното съдържание.
- б. Критерии за оценяване.

### **2. За държавния изпит по практика на професията и специалността:**

- а. Указания за съдържанието на индивидуалните практически задания.
- б. Критерии за оценяване.

### **3. Система за оценяване.**

### **4. Препоръчителна литература.**

### **5. Приложения:**

- а. Примерен изпитен билет за държавния изпит по теория на професията и специалността.
- б. Примерно индивидуално практическо задание.

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

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

Изпитна тема № 1: <b>Материално-техническата база в хотелиерството</b>	
<b>План-тезис:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Категоризация на заведенията за пребиваване.</li><li>- Хотелско фоайе и функционална връзка с останалите звена.</li><li>- Изисквания към обзавеждането на хотелското фоайе и хотелските стаи.</li><li>- Противопожарни уреди, алармени и предупредителни системи.</li><li>- Санитарно-хигиенни изисквания и правила за работа.</li></ul>	
<b>Примерна приложна задача/казус:</b> Посочете в кои категории хотели главният вход е с две секции (за пътници и за багаж).	
<b>Дидактически материали:</b> <i>Наредба от 2005 г. за категоризиране на средствата за подслон, местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения (предоставят се от училището)</i>	
<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 1:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Описва категоризацията на заведенията за пребиваване.	<b>10</b>
2. Изяснява предназначението, елементите на хотелското фоайе и функционалната им връзка.	<b>15</b>
3. Описва изискванията към обзавеждането на хотелското фоайе и хотелските стаи.	<b>10</b>
4. Изброява противопожарните уреди, предупредителни системи и аларми.	<b>10</b>
5. Описва санитарно-хигиенните изисквания и правилата за безопасна работа.	<b>10</b>
6. Решава приложната задача/казуса.	<b>5</b>
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

Изпитна тема № 2: **Обзавеждане на приемния блок (преден/фронт офис)**

**План-тезис:**

- Елементи на приемния блок – предназначение и дейности.
- Обзавеждане и оборудване на преден офис според категорията на средството за подслон и мястото за настаняване.
- Изисквания към мебелите в хотелското фоайе.
- Режим на работа на предния офис.
- Санитарно-хигиенни изисквания и правила за безопасна работа.

**Примерна приложна задача/казус:** Посочете в кои категории хотели е задължително използването на висококачествени мебели.

**Дидактически материали:** *Наредба от 2005 г. за категоризиране на средствата за подслон, местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения (предоставят се от училището)*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 2:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Изяснява предназначението и дейностите на отделните елементи на приемния блок.	<b>10</b>
2. Описва изискванията за обзавеждане и оборудване на преден офис според категорията на заведението за настаняване.	<b>15</b>
3. Изброява изискванията към мебелите.	<b>10</b>
4. Посочва режима на работа на предния офис.	<b>10</b>
5. Описва санитарно-хигиенните изисквания и правилата за безопасна работа.	<b>10</b>
6. Решава приложната задача/казуса.	<b>5</b>
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

Изпитна тема № 3: **Комуникация на портиер-пиколото с отделните звена на фронт-офиса**

**План-тезис:**

- Изисквания при вербална и невербална комуникация на портиер-пиколото.
- Основни задължения на портиер-пиколото в преден офис по длъжностна характеристика.
- Взаимоотношения гост – обслужващ персонал.
- Етични правила за поведение на портиер-пиколото.
- Правила за оказване на долекарска помощ.

**Примерна приложна задача/казус:** Избройте действията на портиер-пиколото в случай на оплакване на госта, че не му е предадена важна лична информация.

**Дидактически материали:** *Длъжностна характеристика на портиер-пиколото по НКПД (предоставят се от училището)*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 3:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Изброява изискванията при вербална и невербална комуникация.	<b>15</b>
2. Описва задълженията по длъжностна характеристика на портиер-пиколото.	<b>15</b>
3. Изяснява взаимоотношенията гост - обслужващ персонал.	<b>5</b>
4. Описва етичните изисквания в туристическия бизнес.	<b>10</b>
5. Посочва правилата за оказване на долекарска помощ.	<b>10</b>
6. Решава приложната задача/казуса.	<b>5</b>
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

Изпитна тема № 4: **Посрещане на гости в средствата за подслон и местата за настаняване**

**План-тезис:**

- Правила при посрещане на гостите.
- Багажно отделение във фронт-офиса.
- Комуникация със звената във фронт-офиса.
- Етичните правила за поведение на портиер-пиколото.
- Задължения на портиер-пиколото за предотвратяване на инциденти и създаване на здравословни и безопасни условия на труд.

**Примерна приложна задача/казус:** Посочете документа, който изисква портиер-пиколото от госта на хотела във връзка със съображения за сигурност.

**Дидактически материали:** *Длъжностна характеристика на портиер-пиколото по НКПД (предоставят се от училището)*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 4:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Изяснява изискванията при посрещане на гостите.	<b>15</b>
2. Описва състоянието и начините за използване на багажното отделение.	<b>5</b>
3. Описва начините на комуникация с другите звена.	<b>15</b>
4. Изброява етичните правила за поведение.	<b>10</b>
5. Описва задълженията на портиер-пиколото за предотвратяване на инциденти и създаване на здравословни и безопасни условия на труд.	<b>10</b>
6. Решава приложната задача/казуса.	<b>5</b>
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

Изпитна тема № 5: **Обслужване на гостите по време на престоя им в заведенията за пребиваване и местата за настаняване**

**План-тезис:**

- Видове допълнителни услуги в хотела.
- Предоставяне на допълнителни услуги за гостите от портиер-пиколото.
- Пропускателен режим в хотела – правила за контрол.
- Правила и норми за професионално поведение на портиер-пиколото.
- Задължения на портиер-пиколото за предотвратяване на инциденти и създаване на здравословни и безопасни условия на труд.

**Примерна приложна задача/казус:** Посочете процедурата при съобщение от гост на хотела за липсващи му ценни вещи от стаята.

**Дидактически материали:** *Длъжностна характеристика на портиер-пиколото по НКПД (предоставят се от училището)*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 5:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Изброява видовете допълнителни услуги в хотела.	<b>10</b>
2. Описва предоставяните допълнителни услуги за гостите от портиер-пиколото.	<b>10</b>
3. Посочва правила за контрол при пропускателния режим в хотела.	<b>15</b>
4. Изброява правилата и нормите за професионално поведение на портиер-пиколото.	<b>10</b>
5. Описва задълженията на портиер-пиколото за предотвратяване на инциденти и създаване на ЗБУТ.	<b>10</b>
6. Решава приложната задача/казуса.	<b>5</b>
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>



**Изпитна тема № 6: Обслужване на гостите при изпращането им от средствата за подслон и местата за настаняване**

**План-тезис:**

- Правила при изпращане на гостите.
- Багажно отделение във фронт-офиса.
- Комуникация със звената във фронт-офиса.
- Етични правила за поведение на портиер-пиколото.
- Задължения на портиер-пиколото за предотвратяване на инциденти и създаване на здравословни и безопасни условия на труд.

**Примерна приложна задача/казус:** Опишете процедурата при напускане на хотела от група туристи с подозрения за обема на багажа на някои от тях.

**Дидактически материали:** *Длъжностна характеристика на портиер-пиколото по НКПД (предоставят се от училището)*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 6:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Изяснява изискванията при изпращане на гостите.	<b>15</b>
2. Описва състоянието и начините за използване на багажното отделение.	<b>5</b>
3. Описва начините на комуникация с другите звена във фронт офиса.	<b>15</b>
4. Изброява етичните правила за поведение.	<b>10</b>
5. Описва задълженията на портиер-пиколото за предотвратяване на инциденти и създаване на здравословни и безопасни условия на труд.	<b>10</b>
6. Решава приложната задача/казуса.	<b>5</b>
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

**Изпитна тема № 7: Стандарти за посрещане, настаняване и изпращане на ВИП гости в заведенията за пребиваване и местата за настаняване**

**План-тезис:**

- Правила за посрещане на ВИП гости.
- Стандарти при предоставяне на допълнителни услуги на ВИП гости.
- Етични правила за поведение на портиер-пиколото.
- Изпращане на ВИП гости.
- Мерки за безопасност и сигурност на гостите по време на престоя им в хотела.

**Примерна приложна задача/казус:** Опишете процедурата при настаняване на правителствена делегация в хотела и посочете кой се грижи за паркирането на служебните автомобили.

**Дидактически материали:** *Длъжностна характеристика на портиер-пиколото по НКПД (предоставят се от училището)*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 7:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Изяснява изискванията към портиер-пиколото при посрещане на ВИП гости.	<b>10</b>
2. Описва стандартите при предоставяне на допълнителни услуги на ВИП гости.	<b>15</b>
3. Изброява етичните правила за поведение.	<b>10</b>
4. Изяснява изискванията към портиер-пиколото при изпращане на ВИП гости.	<b>10</b>
5. Изброява мерките за осигуряване на безопасност и сигурност на гостите по време на престоя им в хотела.	<b>10</b>
6. Решава приложната задача/казуса.	<b>5</b>
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

Изпитна тема № 8: **Обслужване на организирани групи туристи**

**План-тезис:**

- Правила при посрещане на организирани групи туристи.
- Предоставяне на допълнителни услуги за групово организирани туристи.
- Контрол на пропускателния режим в хотелския комплекс при провеждане на конгресни прояви и масови събития.
- Правила и норми за професионално поведение на портиер-пиколото.
- Задължения на портиер-пиколото за предотвратяване на инциденти и оказване на първа помощ.

**Примерна приложна задача/казус:** На отпътуваща група туристи е съобщено, че трябва да освободи с три часа по-рано хотелските стаи. Посочете какви действия трябва да предприеме портиер-пиколото за избягването на конфликтна ситуация.

**Дидактически материали:** *Длъжностна характеристика на портиер-пиколото по НКПД (предоставят се от училището)*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 8:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Изяснява изискванията към портиер-пиколото при посрещане на организирани групи туристи.	<b>10</b>
2. Описва процедурите по предоставяне на допълнителни услуги на групово организирани туристи.	<b>15</b>
3. Изброява мерките за осъществяване на контрол на пропускателния режим в хотела при различни масови прояви.	<b>10</b>
4. Описва правилата и нормите за професионално поведение.	<b>10</b>
5. Описва задълженията на портиер-пиколото за предотвратяване на инциденти и оказване на първа помощ.	<b>10</b>
6. Решава приложната задача/казуса.	<b>5</b>
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

Изпитна тема № 9: **Обслужване на гости със специфични потребности**

**План-тезис:**

- Правила при посрещане и обслужване на гости със специфични потребности в хотела.
- Предоставяне на допълнителни услуги за гости със специфични потребности.
- Етични правила за поведение към гостите.
- Мерки за безопасност и сигурност на гостите по време на престоя им в хотела.
- Оказване на долекарска помощ.

**Примерна приложна задача/казус:** Посочете какво трябва да направи портиер-пиколото при пристигане на гост на хотела, който е в инвалидна количка, но липсва рампа пред входа на хотела.

**Дидактически материали:** *Длъжностна характеристика на портиер-пиколото по НКПД (предоставят се от училището)*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 9:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Описва правилата при посрещане на гости със специфични потребности.	<b>10</b>
2. Описва начините за предоставяне на допълнителни услуги на гости със специфични потребности.	<b>15</b>
3. Изброява етичните правила за поведение.	<b>10</b>
4. Изброява мерките за осигуряване на безопасност и сигурност на гостите по време на престоя им в хотела.	<b>10</b>
5. Изяснява начините за оказване на долекарска помощ	<b>10</b>
6. Решава приложната задача/казуса.	<b>5</b>
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

Изпитна тема № 10: **Поведение на портиер-пиколото на работното място**

**План-тезис:**

- Професионални и личностни качества на портиер-пиколото.
- Задължения на портиер-пиколото по длъжностна характеристика.
- Етичните правила за поведение на портиер-пиколото към гости, обслужващ и ръководен персонал.
- Лична хигиена и хигиена на работното място.
- Задължения на портиер-пиколото за предотвратяване на инциденти и създаване на здравословни и безопасни условия на труд.

**Примерна приложна задача/казус:** Преди края на работната смяна колежата на портиер-пиколото се обаждат по телефона, че му се налага да закъснее с два часа за пореден път. Опишете как трябва да постъпи портиер-пиколото.

**Дидактически материали:** *Длъжностна характеристика на портиер-пиколото по НКПД (предоставят се от училището)*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 10:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Описва професионалните и личностните качества, необходими за упражняване на професията портиер-пиколо.	<b>10</b>
2. Изброява задълженията на портиер-пиколото по длъжностна характеристика.	<b>15</b>
3. Описва етичните правила за поведение към гости, обслужващ и ръководен персонал.	<b>10</b>
4. Изяснява изискванията за лична хигиена и хигиена на работното място.	<b>10</b>
5. Описва задълженията на портиер-пиколото за предотвратяване на инциденти и създаване на здравословни и безопасни условия на труд.	<b>10</b>
6. Решава приложната задача/казуса.	<b>5</b>
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

Изпитна тема № 11: **Персонал в хотелиерството**

**План-тезис:**

- Кандидатстване за работа – необходими документи.
- Основни длъжности в хотелиерството.
- Професионални и личностни качества на портиер-пиколото.
- Необходими компетенции за изпълняване на длъжността портиер-пиколо.
- Права, задължения и отговорности на работодателя за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд.

**Примерна приложна задача/казус:** Портиер-пиколото се явява в неугледен външен вид на работното си място. Избройте действията, които произтичат от това.

**Дидактически материали:** *Правилник за вътрешния трудов ред в средствата за подслон и местата за настаняване*  
(предоставят се от училището)

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 11:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Изяснява процедурата и необходимите документи при кандидатстване за работа.	<b>10</b>
2. Изброява основните длъжности в хотелиерството.	<b>10</b>
3. Описва професионалните и личностните качества, необходими за упражняване на професията портиер-пиколо.	<b>10</b>
4. Описва необходимите компетенции за изпълняване на длъжността портиер-пиколо.	<b>15</b>
5. Изброява задълженията на работодателя за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд.	<b>10</b>
6. Решава приложната задача/казуса.	<b>5</b>
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

Изпитна тема № 12: **Консиарж**

**План-тезис:**

- Основни дейности на консиаржа.
- Задължения на портиер-пиколото към звено консиарж.
- Взаимоотношения гост - обслужващ персонал.
- Етични правила за поведение на портиер-пиколото.
- Мерки за безопасност и сигурност на гостите по време на престоя им в хотела.

**Примерна приложна задача/казус:** Посочете процедурата за задълженията на портиер-пиколото при намиране на връзка ключове и папка с документи на масичка във фойето на хотела.

**Дидактически материали:** *Длъжностна характеристика на портиер-пиколото по НКПД (предоставят се от училището)*

<i>Критерии за оценяване на изпитна тема № 12:</i>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Описва основните дейности на консиаржа.	<b>15</b>
2. Изброява задълженията на портиер-пиколото към звено консиарж.	<b>10</b>
3. Описва взаимоотношенията гост – обслужващ персонал.	<b>10</b>
4. Изброява етичните правила за поведение.	<b>10</b>
5. Изброява мерките за осигуряване на безопасност и сигурност на гостите по време на престоя им в хотела.	<b>10</b>
6. Решава приложната задача/казуса.	<b>5</b>
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

**Изпитна тема № 13: Място на портиер-пиколото в екипната работа в сферата на туризма**

**План-тезис:**

- Задължения и отговорности на портиер-пиколото.
- Мерки за разрешаване на конфликтни ситуации.
- Работно време на портиер-пиколото.
- Организационни връзки. Комуникация обслужващ и ръководен персонал.
- Етични правила за поведение на работното място.

**Примерна приложна задача/казус:** Посочете процедурата за действията, които трябва да предприеме портиер-пиколото, ако по служебния телефон му съобщят, че камериерка от хотелското домакинство се чувства зле след използването на препарати за почистване.

**Дидактически материали:** *Правилник за вътрешния трудов ред в средствата за подслон и местата за настаняване*  
(предоставят се от училището)

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 13:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Описва основните задължения и отговорности на портиер-пиколото.	<b>15</b>
2. Изброява мерките за разрешаване на конфликтни ситуации.	<b>10</b>
3. Описва дневните и нощните графици за работа на портиер-пиколото.	<b>10</b>
4. Описва организационните връзки и правилата за комуникация с обслужващ и ръководен персонал.	<b>10</b>
5. Изброява етичните правила за поведение на работното място.	<b>10</b>
6. Решава приложната задача/казуса.	<b>5</b>
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>



**Изпитна тема № 14: Задължения на портиер-пиколото при екстремни ситуации в средствата за подслон и местата за настаняване**

**План-тезис:**

- Видове екстремни ситуации в средствата за подслон и местата за настаняване.
- Процедури за действие при екстремни ситуации в средствата за подслон и местата за настаняване.
- Противопожарни уреди, алармени и предупредителни системи – начин на използване.
- Задължения на портиер-пиколото за евакуация на гостите при екстремна ситуация.
- Оказване на долекарска помощ.

**Примерна приложна задача/казус:** Посочете процедурата за действията, които трябва да предприеме портиер-пиколото при подаден сигнал по телефона за поставена бомба в хотелското фоайе.

**Дидактически материали:** *Правилник за вътрешния трудов ред в средствата за подслон и местата за настаняване (предоставят се от училището)*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 14:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Изброява видовете екстремни ситуации в средствата за подслон и местата за настаняване.	<b>10</b>
2. Описва процедури за действие при екстремни ситуации в средствата за подслон и местата за настаняване.	<b>10</b>
3. Описва уредите за гасене на пожар, алармените и предупредителните системи и начина на боравене с тях.	<b>15</b>
4. Описва задълженията на портиер-пиколото за евакуация на гостите при екстремна ситуация.	<b>10</b>
5. Изяснява начините за оказване на долекарска помощ.	<b>10</b>
6. Решава приложната задача/казуса.	<b>5</b>
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

Изпитна тема № 15: **Здравословни и безопасни условия на труд в хотелиерството**

**План-тезис:**

- Източници на риск в средствата за подслон и местата за настаняване.
- Ред и изисквания при пренос на товар.
- Средства за противопожарна защита.
- Долекарска помощ.
- Опазване на околната среда от замърсявания.

**Примерна приложна задача/казус:** Посочете процедурата за действията, които трябва да предприеме портиер-пиколото, ако усети мирис на изгоряло в някое от общите помещения на хотела.

**Дидактически материали:** *Правилник за вътрешния трудов ред в средствата за подслон и местата за настаняване (предоставят се от училището)*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 15:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Описва източниците на риск в средствата за подслон и местата за настаняване.	<b>10</b>
2. Описва реда и изисквания при пренос на товар (товаро-разтоварни дейности)	<b>10</b>
3. Изброява средствата за противопожарна защита (уредите за гасене на пожар, алармените и предупредителните системи)	<b>15</b>
4. Изяснява начините за оказване на долекарска помощ	<b>10</b>
5. Описва мерките за опазване на околната среда от замърсяване.	<b>10</b>
6. Решава приложната задача/казуса.	<b>5</b>
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

Изпитна тема № 16: **Безопасност в хотелиерството**

**План-тезис:**

- Мерки за безопасност и сигурност на гостите, по време на престоя им в хотела.
- Процедури за контрол и наблюдение на гостите в общите помещения на средствата за подслон и местата за настаняване.
- Противопожарни уреди, алармени и предупредителни системи – начин на използване.
- План за действие при пожар и аварии.
- Санитарно-хигиенни изисквания и правила за работа.

**Примерна приложна задача/казус:** Посочете процедурата за действията, които трябва да предприеме портиер-пиколото, ако гост във фойето на хотела се почувства зле.

**Дидактически материали:** *Правилник за вътрешния трудов ред в средствата за подслон и местата за настаняване (предоставят се от училището)*

<b>Критерии за оценяване на изпитна тема № 16:</b>	<b>Максимален брой точки</b>
1. Изброява мерките за осигуряване на безопасност и сигурност на гостите по време на престоя им в хотела.	<b>10</b>
2. Описва процедурите за наблюдение на гостите в общите помещения, стълбищата и асансьорите на средствата за подслон.	<b>10</b>
3. Описва уредите за гасене на пожар, алармените и предупредителните системи и начина на боравене с тях.	<b>15</b>
4. Съставя примерен план за действие на персонала при пожари и аварии.	<b>10</b>
5. Описва санитарно-хигиенните изисквания и правилата за безопасна работа.	<b>10</b>
6. Решава приложната задача/казуса.	<b>5</b>
<b>Общ брой точки</b>	<b>60</b>

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

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

Чрез държавния изпит по практика на специалността се проверяват и оценяват професионалните умения и компетенции на обучаваните, отговарящи на първа степен на професионална квалификация.

Държавният изпит по практика се състои в изпълнение на задачи, свързани с осигуряване на условия за пребиваване на гости в хотелиерството: посрещане, настаняване и изпращане на гостите в хотелиерството: съдействие за слизане и качване от транспортни средства, тяхното паркиране, подпомагане при пренасяне и съхранение на багажа, предоставяне на информация на гостите за предлаганите услуги в хотела, контрол на пропускателния режим и др.

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 съставят 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 вписва трите си имена.

### **2. Критерии за оценяване.**

За всяко индивидуално практическо задание комисията по провеждане и оценяване на изпита по практика разработва критерии за оценяване и съответните показатели. 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 на квалификация по професията и специалността.

## **V. СИСТЕМА ЗА ОЦЕНЯВАНЕ**

Системата на оценяване е точкова. Формулата за преминаване от точкова в оценка с качествен и количествен показател се определя съгласно чл. 7, ал. 4 от Наредба № 3 за системата за оценяване.

Максималният брой точки за всяка изпитна тема и 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 = общият брой точки от всички критерии :10**

*(записва се с качествен и количествен показател)*

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

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

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

## **VI. ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА.**

1. Стамов, С. Алексиева А. Хотелиерство. Пловдив, 2005.
2. Тончев, Цв. Основи на туризма. Тилия, 2000.
3. Костов, Е. Технология на туристическата индустрия. София, 1996.
4. Тончев, Цв. Технология на хотелиерското обслужване. Тилия, 2000.

## **VII. АВТОРСКИ КОЛЕКТИВ**

1. Антони Илиев Илиев - Професионална гимназия по лека промишленост и туризъм,  
гр. Казанлък
2. Румяна Денева Станева - Професионална гимназия по лека промишленост и туризъм,  
гр. Казанлък

## **VIII. ПРИЛОЖЕНИЯ**

### **а) Примерен изпитен билет**

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

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

**по професията КОД 811040 „ПОРТИЕР-ПИКОЛО“**

**специалността КОД 8110401 „ХОТЕЛИЕРСТВО“**

#### **Изпитен билет № 4**

*Изпитна тема: Посрещане на гости в средствата за подслон и местата за настаняване  
(изписва се точното наименование на темата)*

#### **План-тезис:**

- Правила при посрещане на гостите
- Багажно отделение във фронт-офиса.
- Комуникация със звената във фронт-офиса.
- Етичните правила за поведение на портиер-пиколото.
- Задължения на портиер-пиколото за предотвратяване на инциденти и създаване на здравословни и безопасни условия на труд.

#### **Приложна задача /казус:**

Посочете документа, който изисква портиер-пиколото от госта на хотела във връзка със съображения за сигурност

#### **Дидактически материали:**

Длъжностна характеристика на портиер-пиколото по НКПД

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

**б) Примерно индивидуално практическо задание**

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

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

**по професията КОД 811040 „ПОРТИЕР- ПИКЛО“**

**специалността КОД 8110401 „ХОТЕЛИЕРСТВО“**

**Индивидуално практическо задание №**

На ученика/обучавания .....  
(трите имена на ученика/обучавания)

от ..... клас/курс,  
начална дата на изпита: ..... начален час: .....  
крайна дата на изпита: ..... час на приключване на изпита:.....

**1. Да се посрещне и настани гост в хотел „.....“.**  
(вписва се темата на изпитното задание )

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

*Например:*

- Да се посрещне и упъти гостът;
- Да се извърши пренос на багажа му до фойето (асансьора, багажното отделение);
- Да се извърши пропускателен контрол във фойето на хотела;
- Да се предостави информация на госта за предлаганите услуги в хотела;
- Да се спазват личната хигиена и хигиена на работното място.

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)