



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министър на образованието и науката

ЗАПОВЕД

№ РД 09-283/28.01.2021 г.

На основание чл. 36, ал. 2 от Закона за професионалното образование и обучение, във връзка с чл. 2, ал. 1 и 2 от Наредба № 1 от 19.02.2020 г. за организацията и провеждането на изпитите за придобиване на професионална квалификация, при спазване изискванията на чл. 66, ал. 1 и 2 от Административнопроцесуалния кодекс

УТВЪРЖДАВАМ

Национална изпитна програма за провеждане на държавен изпит за придобиване на първа степен на професионална квалификация за специалност код **8110103 „Организация на дейностите в места за настаняване“** от професия код **811010 „Хотелиер“** от професионално направление код **811 „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“**.

X

КРАСИМИР ВЪЛЧЕВ

Министър на образованието и науката

Приложение

МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА

НАЦИОНАЛНА ИЗПИТНА ПРОГРАМА

**ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА
ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ ЗА ПРИДОБИВАНЕ
НА ВТОРА СТЕПЕН НА ПРОФЕСИОНАЛНА КВАЛИФИКАЦИЯ**

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

Утвърдена със Заповед № РД 09-283/28.01.2021 г.

София, 2021 г.

I. ЦЕЛ НА ИЗПИТНАТА ПРОГРАМА

Националната изпитна програма е предназначена за провеждане на държавния изпит за придобиване на **втора** степен на професионална квалификация по специалност код **8110103 „Организация на дейностите в места за настаняване“**, професия код **811010 „Хотелиер“** от Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6 от Закона за професионалното образование и обучение.

Целта на настоящата изпитна програма е да определи единни критерии за оценка на професионалните компетентности на обучаваните, изискващи се за придобиване на първа степен по изучаваната **професия „Хотелиер“**, **специалност „Организация на дейностите в места за настаняване“**.

Националната изпитна програма е разработена във връзка с чл. 36 от Закона за професионалното образование и обучение (ЗПОО), чл. 2, ал. 1 и 2 от Наредба № 1 от 19.02.2020 г. за организацията и провеждането на изпитите за придобиване на професионална квалификация и Наредба № 18 от 9 октомври 2018 г. за придобиване на квалификация по професията "Хотелиер".

II. ОБЯСНИТЕЛНИ БЕЛЕЖКИ

Националната изпитна програма включва:

- за частта по теория на професията - осемнадесет изпитни теми с кратко описание на учебното съдържание по всяка тема и указание за разработване на писмен тест;
- за частта по практика на професията - указание за съдържанието на индивидуалните задания;
- критериите за оценяване на резултатите от обучението;
- система за оценяване;
- препоръчителна литература.
- Приложения:
 - а. Примерен изпитен билет.
 - б. Примерно индивидуално задание
 - в. Примерно указание за разработване на писмен тест.

Държавният изпит - част по теория на професията, се провежда като писмен изпит по една и съща изпитна тема за учениците и/или за обучаваните за дадено училище или обучаваща институция.

Училището/обучаващата институция, въз основа на писмено заявено желание на обучаемите, по чл. 3, ал. 11 от Наредба № 1 от 19.02.2020 г. за организацията и провеждането на изпитите за придобиване на професионална квалификация, може да

организира провеждането на държавния изпит, в частта по теория на професията, като писмен тест.

С изпитната тема или с изпитния тест се проверява задължителното за усвояване и контрол учебно съдържание на равнища „Знание“, „Разбиране“ и „Приложение“, като броят и равнището на всяка задача се определят към критериите за оценка за всяка изпитна тема.

Ако училището/обучаващата институция избере вариант на провеждане на изпита с **писмен тест**, към всяка изпитна тема се съставят тестовите задачи, като се вземат предвид критериите за оценка за съответната тема..

Всяка тестова задача задължително съдържа глагол (при възможност започва с глагол), изразяващ действието, което трябва да извърши ученикът и показващ равнището по таксономията на Блум, еталона на верния отговор и ключ за оценяване - пълния отговор за който се получават максимален брой точки, съобразно равнището на задачата, определени в таблицата за критериите за оценка на всяка изпитна тема.

Към всеки тест се разработва:

1. Указание за работа, която включва:

- целта на теста - какви знания и умения се оценяват с него;
- представяне и описание на теста - брой задачи, типология (задачи със свободен отговор; задачи за допълване/съотнасяне; задачи с избран отговор) и начин на работа с тях;
- продължителност на работа с теста;
- начин на оценяване на резултатите от теста.

2. Методически указания за комисията по оценяване:

Всеки член на комисията по оценяване получава тестовите задачи, еталона на верния отговор и ключ за оценяване.

Комисията по оценяване на изпита - по част теория на професията, назначена със заповед на директора на училището/ръководителя на обучаващата институция, определя за всеки критерий конкретни показатели, чрез които да се диференцира определеният брой присъдени точки.

За оценката на писмения тест комисията използва еталона на верния отговор и ключ за оценяване.

Чрез държавния изпит, в част по практика на професията и специалността, се проверяват и оценяват професионалните умения и компетентности на обучаваните, отговарящи на **втора** степен на професионална квалификация. Изпитът се провежда по индивидуални задания и критерии за оценяване, изготвени от комисията за провеждане и оценяване на изпита на част практика на професията. Броят на изготвените задания трябва да бъде поне с един повече от броя на явяващите се в деня на изпита.

III. ИЗПИТНИ ТЕМИ

Изпитна тема № 1: Правна уредба на местата за настаняване

- Възникване и развитие на хотелиерството.
- Класификация на местата за настаняване в класове, кратка характеристика.
- Нормативна уредба и правна регламентация в туризма. Йерархия на нормативните актове.
- Връзка/отношение на нормативната уредба в областта на туризма с други нормативни актове.
- Органи за категоризиране и процедури за определяне категорията на местата за настаняване.
- Превод от/на чужд език предложен текст.

№	Критерии за оценяване на изпитна тема № 1	Максимален брой точки
1.	Знае етапите на развитие на хотелиерството.	10
2.	Класифицира и характеризира местата за настаняване.	20
3.	Познава нормативната уредба и правна регламентация в туризма и йерархия на нормативните актове.	20
4.	Знае връзката/отношението на нормативната уредба в областта на туризма с други нормативни актове.	10
5.	Познава органите за категоризиране и процедурите за определяне на категорията на обектите.	20
6.	Превежда от/на чужд език предложени текст	20
Общ брой точки:		100

Изпитна тема № 2: Материално-техническа база на хотелиерството

- Видове местата за настаняване според категорията, местоположението, специализацията им и периода на експлоатация.
- Основни блокове в хотела. Функционална схема на хотел.
- Разположение и функционална връзка между отделните помещения в местата за настаняване.
- Видове хотелски стаи според големината и броя на леглата. Изисквания към обзавеждането.
- Видове хотелски стаи според структурата на гостите /хотелски стаи за бизнес гости, за ВИП гости, за гости с ограничена подвижност, за гости с деца и/или с домашни любимци/.
- Превод от/на чужд език предложен текст.

№	Критерии за оценяване на изпитна тема № 2	Максимален брой точки
1.	Описва видове местата за настаняване.	20
2.	Определя основните блокове в хотела. Илюстрира функционална схема на хотел.	20
3.	Посочва разположението и функционалната връзка между отделните помещения в местата за настаняване	10
4.	Изброява видовете хотелски стаи. Обяснява изискванията към обзавеждането.	20
5.	Описва видове хотелски стаи според структурата на гостите.	10
6.	Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:		100

Изпитна тема № 3: Организационно-управленска структура

- Същност на организационно-управленската структура.
- Работното място като организационна единица.
- Организационно-управленска структура на малък и голям хотел.
- Взаимоотношения и йерархични връзки между секторите/звената в място за настаняване.
- Превод от/на чужд език на предоставен текст.

№	Критерии за оценяване на изпитна тема № 3	Максимален брой точки
1.	Дефинира същността на организационно-управленската структура.	10
2.	Дефинира работното място като организационна единица.	10
3.	Илюстрира графично организационно-управленската структура на малък и голям хотел.	20
4.	Разграничава взаимоотношенията, йерархичните връзки между секторите/звената в място за настаняване.	20
5.	Характеризира персонала и изисквания към него в отделите и звената в местата за настаняване.	20
6.	Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:		100

Изпитна тема № 4: Функционално разположение, зонирание, технологично обзавеждане и оборудване на фронт офиса в хотела

- Характеристика на фронт офиса в хотела.
- Зони в фронт офиса
- Изисквания към големината и обзавеждането на приемното фоайе
- Организационно-управленска структура на фронт офиса.
- Правила за работа при аварии и аварийни ситуации
- Превод от/на чужд език предложен текст.

№	Критерии за оценяване на изпитна тема № 4	Максимален брой точки
1.	Характеризира фронт офиса в хотела.	10
2.	Разграничава зоните във фронт офиса	20
3.	Обяснява изискванията към големината и обзавеждането на приемното фоайе.	20
4.	Графично представя организационно-управленската структура на фронт офиса.	20
5.	Определя правилата за работа при аварии и аварийни ситуации.	10
6.	Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:		100

Изпитна тема № 5: Организация и функциониране на рецепцията в местата за настаняване

- Организация и функциониране на рецепцията, характеристика на дейността.
- Технология на посрещане, регистрация и настаняване на гостите. Отчетност при обслужване на гостите.
- Длъжностни задължения на служителите, извършващи дейността. Комуникация на рецепцията с гостите и с другите звена и отдели.
- Изисквания към поведението на персонала при общуване с различни по характер и националност гости.
- Превод от/на чужд език предложен текст.

№	Критерии за оценяване на изпитна тема № 5	Максимален брой точки
1.	Обяснява организацията и функционирането на рецепцията.	10
2.	Обяснява технологията на посрещане, регистрация и настаняване на гостите. Изброява и характеризира отчетните документи, с които се работи на рецепцията.	20
3.	Разграничава длъжностните задължения на служителите, извършващи дейността.	20
4.	Изяснява комуникацията на рецепцията с гостите и с другите звена и отдели.	10
5.	Знае подходите при обслужване на различни по характер и националност гости.	10
6.	Превежда от/на чужд език предложени текст.	20
Общ брой точки:		100

Изпитна тема № 6: Организация и управление на резервациите в хотела

- Характеристика на дейността (кратко описание и предназначение).
- Начини за извършване на резервации в местата за настаняване
- Видове резервации. Анулации. Дублиране на резервациите.
- Технология на дейността. Необходими документи при извършване на резервациите (вид на документа; реквизити; лице, което ги съставя; екземпляри) и необходими данни при работа със специализиран софтуер.
- Изисквания при обслужване на „рискови гости“.
- Превод от/на чужд език предложен текст.

№	Критерии за оценяване на изпитна тема № 6	Максимален брой точки
1.	Дефинира предназначението на резервациите и описва дейността.	10
2.	Изброява начините за извършване на резервации	20
3.	Разграничава видовете резервации, анулации и дублирането им.	20
4.	Обяснява технологията на дейността и документирането ѝ.	20
5.	Знае подходите при обслужване на „рискови гости“.	10
6.	Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:		100

Изпитна тема № 7: Организация на обслужването на гостите по време на престоя им в хотела. Съхранение и движение на ключовете или магнитните карти-ключ, предоставяне на допълнителни услуги от сътрудниците в преден офис.

- Описание, предназначение и характеристика на дейността. Предоставяне на допълнителни услуги от служителите в преден офис.
- Съхранение на ценности. Предоставяне на вещи под наем.
- Организация на предлагане на услугата „мини бар“, отчитане на консумацията от мини бара.
- Румсървис.
- Овладяване на конфликтни ситуации.
- Превод от/на чужд език предложен текст.

№	Критерии за оценяване на изпитна тема № 7	Максимален брой точки
1.	Описва предназначението и характеризира дейността. Посочва задълженията на служителите в преден офис при предоставяне на допълнителни услуги.	10
2.	Обяснява допълнителните услуги съхраняване на ценности и предоставяне на вещи под наем.	20
3.	Определя стандарта за организацията на предлагане на услугата „мини бар“ и нейното отчитане.	20
4.	Прилага изискванията при организацията и обслужването на румсървис.	20
5.	Знае начините за овладяване на конфликтни ситуации.	10
6.	Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:		100

Изпитна тема № 8 Организиране на допълнителните услуги в местата за настаняване.

- Характеристика на дейността, значение за мястото за настаняване.
- Класификация на допълнителните дейности в хотела.
- Технология и организация на допълнителните дейности .
- Допълнителни дейности в СПА, уелнес и балнеоцентровете. Нормативни изисквания за извършване на дейността.
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността.
- Превод от/на чужд език предложен текст.

№	Критерии за оценяване на изпитна тема № 8	Максимален брой точки
1.	Характеризира дейността, посочва значението за мястото за настаняване.	10
2.	Класифицира допълнителните дейности в хотела.	20
3.	Разработва технологията и организация на допълнителните дейности	20
4.	Знае допълнителните дейности в СПА, уелнес, балнеоцентровете и нормативните изисквания за извършване на дейността	20
5.	Знае правилата за безопасна работа при извършване на дейността.	10
6.	Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:		100

Изпитна тема № 9: Организиране на анимацията в хотел

- Характеристика и значение на дейността (кратко описание и предназначение).
- Видове анимация.
- Описание на длъжностите задължения и изискванията към аниматора.
- Технология на дейността.
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността.
- Превод от/на чужд език предложен текст.

№	Критерии за оценяване на изпитна тема № 9	Максимален брой точки
1.	Характеризира дейността, знае значението.	10
2.	Разграничава видовете анимация.	20
3.	Описва длъжностите задължения и изискванията към аниматора.	20
4.	Обяснява технологията на дейността.	20
5.	Знае правилата за безопасна работа при извършване на дейността.	10
6.	Превежда от/на чужд език предложен текст.	20
Общ брой точки:		100

Изпитна тема № 10: Организация на маркетинга и търговската дейност в хотела.

- Характеристика на маркетинговата и търговската дейност (кратко описание и предназначение).
- Описание на длъжностите, заемани от лицата, които извършват маркетингова дейност.
- Технология на дейността (проучване на туристически пазар, организиране на рекламната кампания и продажбите).
- Необходими документи при извършване на дейността - договор за съвместна дейност , туристически ваучер (вид на документа; реквизити; екземпляри).
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността.
- Превод от/на чужд език предложен текст.

№	Критерии за оценяване на изпитна тема № 10	Максимален брой точки
1.	Характеризира маркетинговата и търговската дейност	10
2.	Обяснява длъжностите, заемани от лицата, които извършват маркетингова дейност.	20
3.	Разработва технология на дейността (проучване на туристически пазар, организиране на рекламната кампания и продажбите).	20
4.	Обяснява необходимите документи при извършване на дейността - договор за съвместна дейност, туристически ваучер (вид на документа; реквизити; екземпляри).	20
5.	Знае правилата за безопасна работа при извършване на дейността.	10
6.	Превежда от/на чужд език предложен текст.	20
Общ брой точки:		100

Изпитна тема № 11 Организация на изпращането /отписването/ на гостите от хотела.

- Характеристика на дейността (кратко описание и предназначение).
- Длъжностни задължения на служителите, които извършват тази дейност.
- Технология на дейността.
- Документиране на дейността, отразяване в специализирания софтуер. Фактура (вид на документа; реквизити; лице, което ги съставя; брой екземпляри).
- Отговор на оплаквания и обработване на рекламации.
- Превод от/на чужд език предложен текст.

	Критерии за оценяване на изпитна тема № 11	Максимален брой точки
1.	Описва предназначението и характеризира дейността	10
2.	Определя длъжностните задължения на служителите, които извършват тази дейност.	20
3.	Разработва технологията на изпращането на гостите.	20
4.	Документира дейността, отразява напускането в специализирания софтуер. Обяснява фактурата.	20
5.	Знае отговора на оплакванията и обработването на рекламации.	10
6.	Превежда от/на чужд език предложени текст.	20
Общ брой точки:		100

Изпитна тема № 12 Камериерски сервизен блок

- Камериерски сервизен блок - предназначение, обзавеждане.
- Персонал, длъжностни задължения.
- Използвани машини, пособия и консумативи. Изисквания за безопасна работа с тях.
- Подготовка за работа на персонала. Подготовка на камериерската количка.
- Санитарно-хигиенни изисквания и правила за работа.
- Превод от/на чужд език предложен текст.

	Критерии за оценяване на изпитна тема № 12	Максимален брой точки
1.	Знае предназначението и обзавеждането на камериерския сервизен блок.	10
2.	Определя персонала и длъжностните му задължения.	20
3.	Разграничава използваните машини, пособия и консумативи и изискванията за безопасна работа с тях.	20
4.	Описва подготовката за работа на персонала и подготовката на камериерската количка.	20
5.	Дефинира санитарно-хигиенните изисквания и правилата за работа.	10
6.	Превежда от/на чужд език предложени текст.	20
Общ брой точки:		100

Изпитна тема № 13: Технология и организация на камериерското обслужване

- Предназначение, планировка и обзавеждане на хотелската стая.
- Ежедневен статус на хотелските стаи. Поредност за обработка на стаите, според статуса им.
- Последователност на технологичните операции при обработка на хотелски стаи, апартаменти, санитарни възли. Допълнителна обработка.
- Видове отчетни документи, реквизити.
- Рискове от замърсяване на околната среда.
- Превод от/на чужд език предложен текст.

	Критерии за оценяване на изпитна тема № 13	Максимален брой точки
1.	Описва предназначението, планировката и обзавеждането на хотелската стая.	10
2.	Посочва ежедневния статус на хотелските стаи и поредност за обработка на стаите, според него.	20
3.	Описва последователност на технологичните операции при обработка на хотелски стаи, апартаменти, санитарни възли и допълнителната им обработка.	20
4.	Знае видовете отчетни документи и техните реквизити.	20
5.	Знае рисковете от замърсяване на околната среда.	10
6.	Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:		100

Изпитна тема № 14: ХОТЕЛСКО ДОМАКИНСТВО

- Основни функции на хотелско домакинство.
- Координация и взаимодействие на хотелско домакинство с други служби и звена в хотела.
- Управление и организация на труда в хотелско домакинство.
- Видове отчетни документи при снабдяване, инвентаризация и бракуване.
- Санитарно-хигиенни изисквания и правила за работа.
- Превод от/на чужд език предложен текст.

№	Критерии за оценяване на изпитна тема № 14	Максимален брой точки
1.	Знае основните функции на хотелското домакинство.	10
2.	Обяснява координацията и взаимодействието на хотелското домакинство с други служби и звена в хотела.	20
3.	Прилага управление и организация на труда в хотелското домакинство.	20
4.	Знае видовете отчетни документи при снабдяване, инвентаризация и бракуване.	20
5.	Посочва санитарно-хигиенни изисквания и правила за работа.	10
6.	Превежда от/на чужд език предложения текст	20
Общ брой точки:		100

Изпитна тема № 15: Организация на дейностите в пералното стопанство на хотела

- Характеристика на дейността (кратко описание и предназначение).
- Описание на длъжностите, заемани от лицата, които извършват тази дейност.
Длъжностни задължения.
- Технология на дейността. Документиране.
- Предимства и недостатъци при работа на перално стопанство в хотела или при извършване на дейността като външна услуга.
- Правила за безопасна работа при извършване на дейността.
- Превод от/на чужд език предложен текст.

№	Критерии за оценяване на изпитна тема № 15	Максимален брой точки
1.	Характеризира на дейността	10
2.	Описва длъжностите и длъжностните задължения на лицата, които извършват дейността.	20
3.	Разработва технология на дейността. Обяснява документирането на дейността в перално стопанство .	20
4.	Сравнява предимствата и недостатъците при работа на перално стопанство в хотела и при извършване на дейността като външна услуга.	20
5.	Знае правилата за безопасна работа при извършване на дейността.	10
6.	Превежда от/на чужд език предложен текст.	20
Общ брой точки:		100

Изпитна тема № 16: Безопасност в хотелиерството

- Структура на системите за безопасност.
- Пожарна безопасност. Противопожарни уреди, алармени и предупредителни системи.
- Защита от престъпления - изисквания, разпоредби, пропускателен режим.
- Здравословни и безопасни условия на труд - инструктажи по безопасност, хигиена на труда и противопожарна охрана.
- Застрахователна защита - същност, документи за застрахователно събитие.
- Превод от/на чужд език предложен текст.

№	Критерии за оценяване на изпитна тема № 16	Максимален брой точки
1.	Познава структурата на системите за безопасност.	10
2.	Знае мерките, осигуряващи пожарна безопасност. Характеризира противопожарните уреди, алармените и предупредителните системи.	20
3.	Познава мерките, предприемани за защита от престъпления - изисквания, разпоредби, пропускателен режим.	20
4.	Знае изискванията за здравословни и безопасни условия на труд - инструктажи по безопасност, хигиена на труда и противопожарна охрана.	20
5.	Обяснява застрахователната защита - същност, документи за застрахователно събитие.	10
6.	Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:		100

Изпитна тема № 17: Организация и функциониране на кухнята

- Видове заведения за хранене и развлечения.
- Видове хранителни продукти, условия и срок на съхранение.
- Технология за приготвяне на ястия и десерти.
- Видове машини и съоръжения в ресторантьорството.
- Начини за осигуряване на безопасност на храните.
- Превод от/на чужд език предложен текст.

№	Критерии за оценяване на изпитна тема № 17	Максимален брой точки
1.	Знае видовете заведения за хранене и развлечения.	10
2.	Групира видовете хранителни продукти, условията и срока им на съхранение.	20
3.	Прилага технология за приготвяне на ястия и десерти.	20
4.	Обяснява видове машини и съоръжения в ресторантьорството.	20
5.	Описва начините за осигуряване на безопасност на храните.	10
6.	Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:		100

Изпитна тема № 18: Приготвяне на храна за кетърингови събития

- Изисквания при изготвяне на меню за кетърингови събития.
- Технология на обслужване на различни кетърингови събития.
- Изисквания за производство на качествена храна.
- Особенности при договаряне, изготвяне и изпълнение на оферта.
- Причини и източници за възникване на рискове при производство на храни.
- Превод от/на чужд език предложен текст.

№	Критерии за оценяване на изпитна тема № 18	Максимален брой точки
1.	Знае изискванията при изготвяне на меню за кетърингови събития.	10
2.	Прилага технологията на обслужване за различни кетърингови събития.	20
3.	Обяснява изискванията за производство на качествена храна.	20
4.	Определя особеностите при договаряне, изготвяне и изпълнение на оферта.	20
5.	Изброява причините и източниците за възникване на рискове при производство на храни.	10
6.	Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:		100

IV. ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ ПО ПРАКТИКА НА ПРОФЕСИЯТА И СПЕЦИАЛНОСТТА

1. Указания за съдържанието на индивидуалните практически задания

Чрез държавния изпит по част практика на професията и специалността се проверяват и оценяват професионалните умения и компетентности на обучаваните, отговарящи на **втора** степен на професионална квалификация.

Държавният изпит по част практика на професията и специалността се провежда в училището и/или в реални условия в място за настаняване. Учениците се явяват в деня на изпита с определеното от училището работно облекло / униформа.

Изпитът по част практика на професията и специалността се състои в самостоятелно изработване на преценка за местоположение, конкурентоспособност, цени и качество на туристически и хотелиерски продукт; проектиране и представяне на рекламни материали; съставяне и/или обработка на документи, свързани с резервация, регистриране, обслужване по време на престоя; създаване на организационно-разпоредителни и отчетни документи в хотелиерската дейност; комуникиране (устно и писмено) с различни типове клиенти и с контрагенти на български и чужд език, аргументиране силните и слабите страни на предлагания продукт, осъществяване на технологични операции, свързани с хотелиерското обслужване.

Индивидуалното изпитно задание съдържа пълното наименование на училището/обучаващата институция, празни редове за попълване имената на обучавания, квалификационната форма, началната дата и началния час на изпита, краен срок на изпита - дата и час, темата на индивидуалното практическо задание и изискванията към крайния резултат от изпълнението на заданието. По решение на комисията могат да се дадат допълнителни указания, които да подпомогнат обучавания при изпълнение на индивидуалното практическо задание.

Индивидуалните практически задания се изготвят от комисията за провеждане и оценяване на изпита част по практика на професията и специалността в училището/обучаващата институция. Броят на изготвените задания трябва да бъде поне с един повече от броя на явяващите се в деня на изпита. Всеки обучаван изтегля индивидуалното си практическо задание, в което веднага саморъчно написва трите си имена.

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

2. Критерии за оценяване

За всяко индивидуално практическо задание комисията за провеждане и оценяване на изпита по практика на професията и специалността, назначена със заповед на директора на училището/ръководителя на обучаващата институция, разработва показатели по критериите, определени в таблицата. Посочва се максималния брой точки, които се поставят при пълно, вярно и точно изпълнение на показателя.

Индивидуално практическо задание № 5

Задание

1. Да се подготви проучване на удовлетвореността на гостите от обслужването им в хотела, чрез съставяне на анкетна карта.
2. Да се осъществи вербална комуникация на английски език в съответствие с конкретното задание.

№	КРИТЕРИИ	ПОКАЗАТЕЛИ	Макс. брой точки	Тежест	Получ. бр. точки
1.	Спазване на правилата за здравословни и безопасни условия на труд и опазване на околната среда. Забележка: Критерият има само качествено изражение.	1.1. Преценява професионалния и здравен риск.		да/не	
		1.2. Извършва самостоятелна преценка на риска на работното място.			
		1.3. Може да извършва първична долекарска помощ.			
2.	Ефективно организиране дейността на работното място	2.1. Организира работното си място, съобразявайки се с възможностите му.	10	20	
		2.2. Спазва стандарти за външен вид и лична хигиена.	10		
3.	Професионални знания и умения	3.1. Анализира начините за проучване на удовлетвореността на гостите	15	50	
		3.2. Аргументира необходимостта от използване на анкетни карти.	20		
		3.2. Предлага начини за анкетиране на гостите на хотел	20		

		3.3. Прилага познанията си при съставяне на анкетна карта според изискванията, съдържаща: -обръщение към гостите; -въвеждащ раздел с насочващи въпроси - основен раздел - заключителен раздел	3 7 10 5		
4.	Чуждоезикови знания и умения	4.1.Осъществява по професионален начин вербална комуникация на чужд език. 4.2. Справя се с документи на чужд език.	15 15	30	
Общ брой точки:			100		

V. СИСТЕМА ЗА ОЦЕНЯВАНЕ

Оценяването на резултатите от държавния изпит за придобиване на втора степен на професионална квалификация по специалността код **8110103 „Организация на дейностите в места за настаняване“**, професия код **811010 „Хотелиер“** е в точки, както следва:

- част по теория на професията - максимално 100 точки;
- част по практика на професията - максимално 100 точки.

Всяка част от държавния изпит е успешно положена при постигане на петдесет на сто от максималния брой точки.

Формирането на окончателната оценка от изпита е в съотношение: 40 процента частта по теория на професията и 60 процента частта по практика на професията от общия брой точки.

Окончателната оценка в брой точки се формира след успешното полагане на всяка част от изпита и се изчислява, както следва:

Окончателната оценка в брой точки е равна на $0,4 \times$ получения брой точки от частта по теория на професията + $0,6 \times$ получения брой точки от частта по практика на професията.

Окончателната оценка от брой точки се превръща в цифрова оценка с точност до 0,01 по формулата:

Цифрова оценка = окончателната оценка в брой точки x 0,06.

Окончателната оценката от държавния изпит за придобиване на квалификация по професията е с количествен и качествен показател, с точност до 0,01 и се определя, както следва:

- а) за количествен показател от 2,00 до 2,99 се определя качествен показател слаб;
- б) за количествен показател от 3,00 до 3,49 се определя качествен показател среден;
- в) за количествен показател от 3,50 до 4,49 се определя качествен показател добър;
- г) за количествен показател от 4,50 до 5,49 се определя качествен показател много добър;
- д) за количествен показател от 5,50 до 6,00 се определя качествен показател отличен.

VI. ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

- 1. Алексиева, И., Стамов, Ст. Хотелиерство. Пловдив, изд. КОТА, 2005
- 2. Дъбева, Т. Хотелиерство I част, Варна, ИУ, 1998
- 3. Кадиева, Сн., Технология на обслужването в хотела. Варна, Варна-принт АД, 2001.
- 4. Закон за туризма, 2020
- 5. Закон за здравословни и безопасни условия на труд, 2001.
- 6. 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, Приета с ПМС № 139 от 26.06.2020 г.
- 7. Дачева, С. Хотелиерство, София, Дионис, 2007.

VII. АВТОРСКИ КОЛЕКТИВ

- 1. Елена Панайотова - ПГТ „Д-р Васил Берон" - гр. Велико Търново
- 2. Татяна Данчева - ПГТ „Д-р Васил Берон" - гр. Велико Търново

VIII. ПРИЛОЖЕНИЯ

а) примерен изпитен билет

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

**ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ – ЧАСТ ПО ТЕОРИЯ НА ПРОФЕСИЯТА И
СПЕЦИАЛНОСТТА,**

**ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА ВТОРА СТЕПЕН НА ПРОФЕСИОНАЛНА
КВАЛИФИКАЦИЯ**

по професия код 811010 „Хотелиер“

специалност код 8110103 „Организация на дейностите в места за настаняване“

Изпитен билет №....

**Изпитна тема № 4: Функционално разположение, зонирание, технологично
обзавеждане и оборудване на фронт офиса в хотела**

(изписва се точното наименование на темата)

- Характеристика на фронт офиса в хотела.
- Зони в фронт офиса
- Изисквания към големината и обзавеждането на приемното фоайе
- Организационно-управленска структура на фронт офиса.
- Правила за работа при аварии и аварийни ситуации
- Превод от/на чужд език предложен текст.

Описание на дидактическите материали: текст за превод, предложен от училището.

Председател на изпитната комисия:.....
(име, фамилия) (подпис)

Директор/ръководител на обучаващата институция:.....
(име, фамилия) (подпис)
(печат на училището/обучаващата институция)

б) Примерно индивидуално практическо задание

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

**ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ - ЧАСТ ПО ПРАКТИКА НА ПРОФЕСИЯТА И
СПЕЦИАЛНОСТТА,**

**ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА ВТОРА СТЕПЕН НА ПРОФЕСИОНАЛНА
КВАЛИФИКАЦИЯ**

по професия код 811010 „Хотелиер“

специалност код 8110103 „Организация на дейностите в места за настаняване“

Индивидуално практическо задание №.....

На ученика/обучавания

(трите имена на ученика/обучавания)

отклас/курс, начална дата на изпита: начален час:

крайна дата на изпита: час на приключване на изпита:.....

1. Да се

(вписва се темата на практическото задание)

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

.....
.....
.....
.....

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)

в) Примерно указание за разработване на писмен тест

- примерно указание за работа за учениците/курсистите и примерни тестови задачи с еталон за оценяване и ключ на верните отговори

Указание за работа

Уважаеми ученици/курсисти,

Вие получавате тест, който съдържа ... задачи с различна трудност с максимален брой 100 точки . За всеки Ваш отговор ще получите определен брой точки, показан в долния десен ъгъл след всяка задача.

Целта на теста е да се установи равнището на знания и умения Ви, задължителни за усвояване и контрол за придобиване на втора степен на професионална квалификация по професия „Хотелиер“, специалност „Организация на дейностите в места за настаняване

“.

При задачите с избран отговор отбележете с знак × верния според Вас отговор, а за другите типове задачи начинът на отговор е описан в задачата.

При отбелязване на отговор, който искате да промените, оградете в кръгче грешното отбелязване и се подпишете пред него.

Някои задачи изискват не само познаване на учебното съдържание, но и логическо мислене, затова четете внимателно условията на задачите преди да посочите някой отговор.

Не отделяйте много време на въпрос, който Ви се струва труден, върнете се на него по-късно, ако Ви остане време.

Тестът е с продължителност астрономически часа.

ЖЕЛАЕМ ВИ УСПЕХ !

- разработване на тест

Броят и равнището на тестовите задачи по всеки критерий се определят съобразно равнището, на което трябва да бъде усвоено съответното учебно съдържание, като общият брой

задачи по всеки критерий трябва да носи максималния брой точки.

1. Таксономия на Блум – равнища и примерни глаголи

Равнище	Характеристика	Глаголи
I. Знание 0 - 2 точки	Възпроизвеждане и разпознаване на информация за понятия, факти, дефиниции	Дефинира, описва, посочва, изброява, очертава, възпроизвежда, формулира, схематизира
II. Разбиране 0 - 4 точки	Извличане на съществен смисъл от изучаваната материя. Интерпретация и трансформиране на информацията с цел нейното структуриране.	Преобразува, различава, обяснява, обобщава, преразказва, решава, дава пример за..., сравнява
III. Приложение 0 - 6 точки	Пренос на нови знания и умения при решаване на проблемна или аварийна ситуация. Способност за използване на усвоената информация и формираните умения	Изчислява, демонстрира, открива, модифицира, разработва, свързва, доказва

2. Примерна матрица на писмен тест по **Изпитна тема № 15:**

Организация на дейностите в пералното стопанство на хотела

Разработва се от комисията за подготовка и оценяване на изпита - част по теория на професията, като към таблицата за критерии за оценка по всяка тема се разписват графи 3, 4 и 5.

Критерии за оценяване на изпитна тема №1	Максимален Брой точки	Брой тестови задачи по равнища		
		I	II	III
		Знание 2 т.	Разбиране 4 т.	Приложени е 6 т.
1	2	3	4	5
Характеризира на дейността	10	2	0	1
Описва длъжностите и длъжностните задължения на лицата, които извършват дейността.	20	2	1	2

Разработва технология на дейността. Обяснява документирането на дейността в перално стопанство .	20	2	1	2
Сравнява предимствата и недостатъците при работа на перално стопанство в хотела и при извършване на дейността като външна услуга.	20	2	1	2
Знае правилата за безопасна работа при извършване на дейността.	10	1	2	0
Превежда от/на чужд език предложен текст.	20	0	2	2
Общ брой задачи:	25	9	7	9
Общ брой точки:	100	18	28	54
При оценка на резултатите от теста максимален брой точки се поставя при отговор, съвпадащ с ключа за оценяване, както следва:				
<ul style="list-style-type: none"> • 2 точки за тестовите задачи от равнище „Знание“ • 4 точки за тестовите задачи от равнище „Разбиране“ • 6 точки за тестовите задачи от равнище „Приложение“ 				

3. Препоръчителни тестови въпроси и задачи според типа на отговора:

- **1-ва група: въпроси и задачи със свободен отговор;**

- Въпроси и задачи за свободно съчинение;
- Въпроси и задачи за тълкуване;

- **2-ра група: въпроси и задачи за допълване (с полуоткрит отговор);**

➤ Въпроси и задачи за допълване на дума, или фраза или елемент от чертеж/схема;

- Въпроси и задачи за заместване;

- **3-та група: въпроси и задачи с избран отговор**

- Задачи с един или повече верни отговори;
- Въпроси за избор между вярно и грешно.

4. Примерни тестови задачи

4.1. Примерна тестова задача от равнище „Знание“

Посочете в кой случай се организира перално стопанство:

а) във всяко място за настаняване

б) в места за настаняване с категория 5 звезди

в) по преценка на мениджърския екип, обикновено в места за

настаняване с капацитет над 50 легла

макс. 2 точки

Еталон на верния отговор: в)

Ключ за оценяване:

Отговор в) – 2 точки

При посочени повече от един отговор – 0 точки

Всички останали отговори – 0 точки

4.2. Примерна тестова задача от равнище „Разбиране“

Разграничете условията за ефективна работа на пералното стопанство:

- a) добра организация и подходящо обзавеждане на помещенията;
- b) постоянен контрол върху техническата изправност на машините;
- c) подходящи и качествени перилни препарати и химични средства;
- d) безшумно оборудването
- e) спазване на изискванията за безопасност на труда.

макс. 4 точки

Еталон на верния отговор:

Верни отговори: a)

b)

c)

e)

Ключ за оценяване:

Отговор a) - 1 точка

b) – 1 точка

c) - 1 точка

e) - 1 точка.

d)- 0 точки ;

4.3. Примерна тестова задача от равнище „Приложение“:

Приложете три предимства и три недостатъка на действащо перално стопанство в място за настаняване.

a) предимства

1.

2.

3.

b) недостатъци

1.....

2.....

3.....

макс. 6 точки

Еталон на верния отговор и ключ за оценяване:

a) предимства

1. контролира се качеството на обработката

2. могат да се подбират най-ефективните и екологично съобразни препарати

3. пести се време, доставя се по-бързо необходимото бельо за хотела

b) недостатъци

1. изискват се големи разходи за техническо обзавеждане

2. разходите за персонал, енергия и поддържане на машините са високи

3. необходимо е голямо помещение (пространство)

Ключ за оценяване:

Всеки верен отговор от a) и b) се оценява с по 1 точка.