



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министър на образованието и науката

ЗА П О В Е Д

№ РД09 - 4821/03.12.2021 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 Административно процесуалния кодекс

У Т В Ъ Р Ж Д А В А М

Национална изпитна програма за провеждане на държавен изпит за придобиване на трета степен на професионална квалификация за специалност код **8110201** „Организация на обслужването в хотелиерството“ от професия код **811020** „Администратор в хотелиерството“ от професионално направление код **811** „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“ съгласно приложението.

X

АКАД. НИКОЛАЙ ДЕНКОВ
Министър на образованието и науката

Приложение

МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА

НАЦИОНАЛНА ИЗПИТНА ПРОГРАМА

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

	Код по СПОО	Наименование
Професионално направление	811	Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг
Професия	811020	Администратор в хотелиерството
Специалност	8110201	Организация на обслужването в хотелиерството

Утвърдена със Заповед № РД09 - 4821/03.12.2021 г.

София, 2021 г.

I. ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛ НА ИЗПИТНАТА ПРОГРАМА

Националната изпитна програма е предназначена за провеждане на държавния изпит за придобиване на трета степен на професионална квалификация по специалност код **8110201 „Организация на обслужването в хотелиерството“**, професия код **811020 „Администратор в хотелиерството“** от Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл.6 от Закона за професионалното образование и обучение (ЗПОО).

Целта на настоящата изпитна програма е да определи единни критерии за оценка на професионалните компетентности на обучаваните, изискващи се за придобиване на трета степен по изучаваната професия **„Администратор в хотелиерството“**, специалност **„Организация на обслужването в хотелиерството“**.

Националната изпитна програма е разработена във връзка с чл. 36 от ЗПОО и 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.

II. СЪДЪРЖАНИЕ НА НАЦИОНАЛНАТА ИЗПИТНА ПРОГРАМА

За държавен изпит за придобиване на професионална квалификация:

1. Част по теория на професията:
 - 1.1. изпитни теми с кратко описание на учебното съдържание по всяка тема;
 - 1.2. критерии за оценяване на резултатите от обучението по всяка изпитна тема;
 - 1.3. матрица на писмен тест по всяка изпитна тема;
 - 1.4. критерии и показатели за оценяване на дипломния проект и неговата защита.
2. Част по практика на професията:
 - 2.1. указание за съдържанието на индивидуалните задания;
 - 2.2. критериите за оценяване на резултатите от обучението.
3. Система за оценяване.
4. Препоръчителна литература.
5. Приложения:
 - а. изпитен билет - част по теория на професията;
 - б. индивидуално задание по практика;
 - в. указание за разработване на писмен тест;
 - г. индивидуално задание за разработване на дипломен проект;
 - д. указания за съдържанието и оформянето на дипломния проект;
 - е. рамка на рецензия на дипломен проект.

III. ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНА КВАЛИФИКАЦИЯ – ЧАСТ ПО ТЕОРИЯ НА ПРОФЕСИЯТА

1. Изпитни теми с кратко описание на учебното съдържание по всяка тема, критерии за оценяване на резултатите и матрица на писмен тест по всяка изпитна тема

Изпитна тема № 1: Класификация и категоризация на местата за настаняване в България

Нормативна уредба и правна регламентация в туризма. Йерархия на нормативните актове. Класификация на местата за настаняване в класове, кратка характеристика. Видове места за настаняване според категорията. Условия, ред и органи за определяне на категорията. Необходими документи за процедура по категоризация. Превежда от/на чужд език предложения текст

Дидактически материали: Текст за превод от/на чужд език

Критерии за оценяване на изпитна тема № 1	Максимален брой точки
1. Изброява нормативните документи и йерархията им.	10
2. Разделя местата за настаняване по категории.	20
3. Диференцира местата за настаняване по класове.	20
4. Изяснява условията и реда за определяне на категория на местата за настаняване.	10
5. Описва документите, необходими за процедура по категоризация.	20
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:	100

Матрица на писмен тест по изпитна тема № 1/ критерии за оценяване	Максимален брой точки	Брой тестови задачи по равнища			
		I	II	III	IV
		Знание 0-2 т.	Разбиране 0-4 т.	Приложение 0-6 т.	Анализ 0-8 т.
1	2	3	4	5	6
1. Изброява нормативните документи и йерархията им.	10	2		1	
2. Разделя местата за настаняване по категории.	20	1	1	1	1
3. Диференцира местата за настаняване по класове.	20	2	2		1
4. Изяснява условията и реда за определяне на категория на местата за настаняване.	10		1	1	
5. Описва документите, необходими за процедура по категоризация.	20	2	1	2	
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20	1	1	1	1

Общ брой задачи:	23	8	6	6	3
Общ брой точки:	100	16	24	36	24
<p>При оценка на резултатите от теста максимален брой точки се поставя при отговор, съвпадащ с ключа за оценяване, както следва:</p> <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“ • 8 точки за тестовите задачи от равнище „Анализ“ 					

Изпитна тема № 2: Нормативни изисквания при проектиране, строителство и обзавеждане в хотелската сграда. Функционални връзки между отделните звена и помещения в местата за настаняване

Архитектурно-строителни части на хотела. Основни зони в хотела. Разположение и функционална връзка между отделните помещения в хотела. Технологично обзавеждане и оборудване в хотела. Видове хотелски стаи.

Дидактически материали: Текст за превод от/на чужд език

Критерии за оценяване на изпитна тема № 2	Максимален брой точки
1. Познава архитектурно-строителните части на хотела.	10
2. Описва основните зони в хотела.	10
3. Изяснява разположението и функционалната връзка между отделните помещения в хотела.	20
4. Познава технологичното обзавеждане и оборудване в хотела.	20
5. Описва видовете хотелски стаи.	20
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:	100

Матрица на писмен тест по изпитна тема № 2/ критерии за оценяване	Максимален брой точки	Брой тестови задачи по равнища			
		I	II	III	IV
		Знание 0-2 т.	Разбиране 0-4 т.	Приложение 0-6 т.	Анализ 0-8 т.
I	2	3	4	5	6
1. Познава архитектурно-строителните части на хотела.	10	2		1	
2. Описва основните зони в хотела.	10	2		1	
3. Изяснява разположението и функционалната връзка между отделните помещения в хотела.	20	1	1	1	1
4. Познава технологичното обзавеждане и оборудване в хотела.	20	1	1	1	1
5. Описва видовете хотелски стаи.	20	3		1	1

6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20	1	1	1	1
Общ брой задачи:	23	10	3	6	4
Общ брой точки:	100	20	12	36	32
<p>При оценка на резултатите от теста максимален брой точки се поставя при отговор, съвпадащ с ключа за оценяване, както следва:</p> <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“ • 8 точки за тестовите задачи от равнище „Анализ“ 					

Изпитна тема № 3: Организация на хотелиерството

Структура и йерархия в хотела. Организационна структура на хотела. Функционални сектори и звена в организационната структура на хотела. Организационна структура на висококатегориен хотелски комплекс и нискокатегориен хотел. Органиграма на хотелски комплекс. Превежда от/на чужд език предложения текст.

Дидактически материали: Текст за превод от/на чужд език

Критерии за оценяване на изпитна тема № 3	Максимален брой точки
1. Изяснява същността на понятието организация.	10
2. Характеризира организационната структура на хотела.	20
3. Разграничава функционални сектори и звена в организационната структура на хотела.	10
4. Различава организационна структура на висококатегориен хотелски комплекс и нискокатегориен хотел.	20
5. Представя графично органиграма на хотелски комплекс по зададени критерии.	20
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:	100

Матрица на писмен тест по изпитна тема № 3/ критерии за оценяване	Максимален брой точки	Брой тестови задачи по равнища			
		I	II	III	IV
		Знание 0-2 т.	Разбиране 0-4 т.	Приложение 0-6 т.	Анализ 0-8 т.
1	2	3	4	5	6
1. Изяснява същността на понятието организация.	10	3	1		
2. Характеризира организационната структура на хотела.	20	1	1	1	1
3. Разграничава функционални сектори и звена в организационната структура на хотела.	10	1	2		

4. Различава организационна структура на висококатегориен хотелски комплекс и нискокатегориен хотел.	20	1	1	1	1
5. Представя графично органиграма на хотелски комплекс по зададени критерии.	20	1	1	1	1
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20	1	1	1	1
Общ брой задачи:	23	8	7	4	4
Общ брой точки:	100	16	28	24	32
<p>При оценка на резултатите от теста максимален брой точки се поставя при отговор, съвпадащ с ключа за оценяване, както следва:</p> <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“ • 8 точки за тестовите задачи от равнище „Анализ“ 					

Изпитна тема № 4: Обзавеждане и планировка на преден офис

Предназначение и технологична характеристика на рецепция. Основни зони в преден офис. Обзавеждане и планировка. Обзавеждане на рецепция. Съставяне на функционална схема на отделните звена на преден офис. Превежда от/на чужд език предложения текст.

Дидактически материали: Текст за превод от/на чужд език

Критерии за оценяване на изпитна тема № 4	Максимален брой точки
1. Изяснява предназначението на преден офис на хотела/ рецепция.	20
2. Описва основните зони в преден офис на голям хотелски комплекс.	20
3. Познава обзавеждането и оборудването на преден офис.	10
4. Описва обзавеждането на хотелската рецепция.	20
5. Изяснява функционалните връзки на преден офис с другите сектори и отдели.	10
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:	100

Матрица на писмен тест по изпитна тема № 4/ критерии за оценяване	Максимален брой точки	Брой тестови задачи по равнища			
		I	II	III	IV
		Знание 0-2 т.	Разбиране 0-4 т.	Приложение 0-6 т.	Анализ 0-8 т.
<i>1</i>	2	3	4	5	6
1. Изяснява предназначението на преден офис на хотела/рецепция.	20	1	1	1	1

2. Описва основните зони в преден офис на голям хотелски комплекс.	20	2	1	2	
3. Познава обзавеждането и оборудването на преден офис.	10	2		1	
4. Описва обзавеждането на хотелската рецепция.	20	1	1	1	1
5. Изяснява функционалните връзки на преден офис с другите сектори и отдели.	10	2		1	
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20	1	1	1	1
Общ брой задачи:	23	9	4	7	3
Общ брой точки:	100	18	16	42	24
<p>При оценка на резултатите от теста максимален брой точки се поставя при отговор, съвпадащ с ключа за оценяване, както следва:</p> <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“ • 8 точки за тестовите задачи от равнище „Анализ“ 					

Изпитна тема № 5: Организация и технология на резервационната дейност в хотела

Същност и значение на резервациите. Видове резервации и начини на резервиране. Технология на дейността: приемане, обработване, потвърждаване и анулиране на резервацията. Документи при извършване на дейността. Компютърни резервационни системи в хотелиерството. Превежда от/на чужд език предложения текст.

Дидактически материали: Текст за превод от/на чужд език

Критерии за оценяване на изпитна тема № 5	Максимален брой точки
1. Характеризира дейността и изяснява значението на резервациите в хотелиерството.	10
2. Описва видовете резервации и начините за резервиране.	20
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на резервационна дейност.	30
4. Познава документите, съставяни от длъжностните лица.	10
5. Познава компютърни резервационни системи.	10
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:	100

Матрица на писмен тест по изпитна тема № 5/ критерии за оценяване	Максимален брой точки	Брой тестови задачи по равнища			
		I	II	III	IV
		Знание 0-2 т.	Разбиране 0-4 т.	Приложение 0-6 т.	Анализ 0-8 т.
<i>I</i>	2	3	4	5	6
1. Характеризира дейността и изяснява значението на резервациите в хотелиерството.	10	2		1	
2. Описва видовете резервации и начините за резервиране.	20	1	1	1	1
3. Разграничава технологичните моменти при извършване на резервационна дейност.	30	2	1	1	2
4. Познава документите, съставяни от длъжностните лица.	10	2		1	
5. Познава компютърни резервационни системи.	10	2		1	
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20	1	1	1	1
Общ брой задачи:	23	10	3	6	4
Общ брой точки:	100	20	12	36	32
<p>При оценка на резултатите от теста максимален брой точки се поставя при отговор, съвпадащ с ключа за оценяване, както следва:</p> <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“ • 8 точки за тестовите задачи от равнище „Анализ“ 					

Изпитна тема № 6: Посрещане, регистрация и настаняване /check in/ на индивидуални и организирани туристи

Посрещане на гостите. Адресна регистрация на гостите – същност и правно-нормативна основа на адресната регистрация, реквизити на адресната карта и особености при попълването и. Check in на индивидуални туристи с резервация. Check in на индивидуални туристи без резервация. Check in на организирани туристи. Превежда от/на чужд език предложения текст.

Дидактически материали: Текст за превод от/на чужд език

Критерии за оценяване на изпитна тема № 6	Максимален брой точки
1. Описва посрещането на гости в хотела.	10
2. Познава особеностите при адресната регистрация.	20
3. Разяснява технологията за настаняване на индивидуални туристи с предварителна резервация/без предварителна резервация.	20

4. Разяснява технологията за настаняване на организирани туристи.	20
5. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	10
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:	100

Матрица на писмен тест по изпитна тема № 6/ критерии за оценяване	Максимален брой точки	Брой тестови задачи по равнища			
		I	II	III	IV
		Знание 0-2 т.	Разбиране 0-4 т.	Приложение 0-6 т.	Анализ 0-8 т.
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
7. Описва посрещането на гости в хотела.	10	2		1	
8. Познава особеностите при адресната регистрация.	20	2	1	2	
9. Разяснява технологията за настаняване на индивидуални туристи с предварителна резервация/без предварителна резервация.	20		2	2	
10. Разяснява технологията за настаняване на организирани туристи.	20	1	1	1	1
11. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	10	1	2		
12. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20	1	1	1	1
Общ брой задачи:	23	7	7	7	2
Общ брой точки:	100	14	28	42	16
<p>При оценка на резултатите от теста максимален брой точки се поставя при отговор, съвпадащ с ключа за оценяване, както следва:</p> <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“ • 8 точки за тестовите задачи от равнище „Анализ“ 					

Изпитна тема № 7: Посрещане, регистрация и настаняване /check in/ на vip-гости, гости в неравностойно положение и семейства с деца

Характеристика на VIP гости; категории VIP гости и гостите в неравностойно положение. Посрещане и настаняване на VIP-гости: нормативни изисквания, ритуали при настаняване. Check in процедури при обслужване на гости в неравностойно положение; Check in процедури при обслужване на семейства с деца. Превежда от/на чужд език предложения текст.

Дидактически материали: Текст за превод от/на чужд език

Критерии за оценяване на изпитна тема № 7	Максимален брой точки
1. Изяснява особеностите на VIP гости и гости в неравностойно положение.	10
2. Разяснява технологията за check in на VIP-гости.	20
3. Разяснява технологията за check in на гости в неравностойно положение.	20
4. Разяснява технологията за check in на семейства с деца.	20
5. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	10
6. Превежда от/на чужд език предложени текст.	20
Общ брой точки:	100

Матрица на писмен тест по изпитна тема № 7/ критерии за оценяване	Максимален брой точки	Брой тестови задачи по равнища			
		I	II	III	IV
		Знание 0-2 т.	Разбиране 0-4 т.	Приложение 0-6 т.	Анализ 0-8 т.
	2	3	4	5	6
1. Изяснява особеностите на VIP гости и гости в неравностойно положение.	10	2		1	
2. Разяснява технологията за check in на VIP-гости.	20	2	2		1
3. Разяснява технологията за check in на гости в неравностойно положение.	20	1	1	1	1
4. Разяснява технологията за check in на семейства с деца.	20	1	1	1	1
5. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с разглежданата дейност.	10	2		1	
6. Превежда от/на чужд език предложени текст.	20	1	1	1	1
Общ брой задачи:	23	9	5	5	4
Общ брой точки:	100	18	20	30	32
<p>При оценка на резултатите от теста максимален брой точки се поставя при отговор, съвпадащ с ключа за оценяване, както следва:</p> <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“ • 8 точки за тестовите задачи от равнище „Анализ“ 					

Изпитна тема № 8: Обслужване на гостите от рецепцията по време на престоя им в хотела

Специфика на типовете гости в зависимост от пол, възраст и мотивация и подход при обслужването им. Процедури по преместване на гост в друга стая. Технология на предоставяне на услугите: Общуване по телефона; Събуждане. Приемане и предаване на писма и съобщения. Съхранение на ценности на гостите. Предоставяне на вещи под наем. Пране, гладене и химическо чистене на дрехи на гостите. Документи при извършване на дейността. Безопасност и хигиена в условията на пандемия. Превежда от/на чужд език предложени текст.

Дидактически материали: Текст за превод от/на чужд език

Критерии за оценяване на изпитна тема № 8	Максимален брой точки
1. Характеризира типовете гости в зависимост от пол, възраст и мотивация и посочва правилен подход при обслужването им.	10
2. Познава процедурите по преместване на гост в друга стая.	10
3. Описва технологичните операции при предоставяне на услугите: Общуване по телефона; Събуждане; Приемане и предаване на писма и съобщения; Съхранение на ценности на гостите; Предоставяне на вещи под наем; Пране, гладене и химическо чистене на дрехи на гостите.	30
4. Познава документите при извършване на дейността.	20
5. Знае изискванията за безопасност и хигиена в условията на пандемия.	10
6. Превежда от/на чужд език предложени текст.	20
Общ брой точки:	100

Матрица на писмен тест по изпитна тема № 8/ критерии за оценяване	Максимален брой точки	Брой тестови задачи по равнища			
		I	II	III	IV
		Знание 0-2 т.	Разбиране 0-4 т.	Приложение 0-6 т.	Анализ 0-8 т.
1	2	3	4	5	6
1. Характеризира типовете гости в зависимост от пол, възраст и мотивация и посочва правилен подход при обслужването им.	10	3	1		
2. Познава процедурите по преместване на гост в друга стая.	10	2		1	
3. Описва технологичните операции при предоставяне на услугите: Общуване по телефона; Събуждане; Приемане и предаване на писма и съобщения; Съхранение на ценности на гостите; Предоставяне на вещи под наем; Пране, гладене и химическо чистене на дрехи на гостите.	30	1		2	2
4. Познава документите при извършване на дейността.	20	1	1	1	1

5. Знае изискванията за безопасност и хигиена в условията на пандемия.	10	2		1	
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20	1	1	1	1
Общ брой задачи:	23	10	3	6	4
Общ брой точки:	100	20	12	36	32
<p>При оценка на резултатите от теста максимален брой точки се поставя при отговор, съвпадащ с ключа за оценяване, както следва:</p> <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“ • 8 точки за тестовите задачи от равнище „Анализ“ 					

Изпитна тема № 9: Технология и организация на разплащането и изпращането на гостите на хотела /check out/

Характеристика на дейностите по разплащане и изпращане на гостите. Технологичното оборудване на рецепция за извършване на различните видове разплащания. Необходими документи за извършване на разплащане и изпращане на гостите. Длъжности за извършване на дейността. Технологични етапи и операции при разплащане и изпращане на гостите. Превежда от/на чужд език предложения текст.

Дидактически материали: Текст за превод от/на чужд език

Критерии за оценяване на изпитна тема № 9	Максимален брой точки
1. Характеризира дейностите при разплащане и изпращане на гостите.	10
2. Знае технологичното оборудване на рецепция за извършване на различните видове разплащания.	10
3. Описва документите, необходими за извършване на дейността.	20
4. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с процедурите по разплащане и изпращане.	20
5. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	20
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:	100

	Максима	Брой тестови задачи по равнища			
		I	II	III	IV

Матрица на писмен тест по изпитна тема № 9/ критерии за оценяване		Знание 0-2 т.	Разбиране 0-4 т.	Приложение 0-6 т.	Анализ 0-8 т.
1	2	3	4	5	6
1. Характеризира дейностите при разплащане и изпращане на гостите.	10	3	1		
2. Знае технологичното оборудване на рецепция за извършване на различните видове разплащания.	10	2		1	
3. Описва документите, необходими за извършване на дейността.	20	1	1	1	1
4. Изяснява длъжностите на лицата, занимаващи се с процедурите по разплащане и изпращане.	20	1	1	1	1
5. Разграничава технологичните моменти при извършване на дейността.	20	1	1	1	1
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20	1	1	1	1
Общ брой задачи:	23	9	5	5	4
Общ брой точки:	100	18	20	30	32
<p>При оценка на резултатите от теста максимален брой точки се поставя при отговор, съвпадащ с ключа за оценяване, както следва:</p> <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“ • 8 точки за тестовите задачи от равнище „Анализ“ 					

Изпитна тема № 10: Допълнителни услуги в хотелиерството

Основни и допълнителни услуги в хотелиерството. Организация на обслужване при предоставяне на допълнителни услуги. Длъжностни лица, заети в предоставянето на допълнителни услуги. Видове допълнителни услуги. Минимални изисквания за предоставяне на допълнителни услуги във висококатегориен хотел. Превежда от/на чужд език предложения текст.

Дидактически материали: Текст за превод от/на чужд език

Критерии за оценяване на изпитна тема № 10	Максимален брой точки
1. Разграничава основни и допълнителни услуги в хотелиерството.	10
2. Характеризира видовете допълнителни услуги.	20
3. Познава минималните изисквания за предоставяне на допълнителни услуги във висококатегориен хотел.	20
4. Описва организацията на предоставяне на допълнителни услуги.	20

5. Описва длъжностните лица, заети в предоставянето на допълнителни услуги.	10
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:	100

Матрица на писмен тест по изпитна тема № 10/ критерии за оценяване	Максимален брой точки	Брой тестови задачи по равнища			
		I	II	III	IV
		Знание 0-2 т.	Разбиране 0-4 т.	Приложение 0-6 т.	Анализ 0-8 т.
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
1. Разграничава основни и допълнителни услуги в хотелиерството.	10	2		1	
2. Характеризира видовете допълнителни услуги.	20	1	1	1	1
3. Познава минималните изисквания за предоставяне на допълнителни услуги във висококатегориен хотел.	20	1	1	1	1
4. Описва организацията на предоставяне на допълнителни услуги.	20	2	1	2	
5. Описва длъжностните лица, заети в предоставянето на допълнителни услуги.	10	2		1	
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20	1	1	1	1
Общ брой задачи:	23	9	4	7	3
Общ брой точки:	100	18	16	42	24
<p>При оценка на резултатите от теста максимален брой точки се поставя при отговор, съвпадащ с ключа за оценяване, както следва:</p> <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“ • 8 точки за тестовите задачи от равнище „Анализ“ 					

Изпитна тема № 11: Персонал в хотелиерството

Определение, класификация и характеристика на персонала в хотелиерството.

Планиране и подбор на персонал. Селекция, атестация и развитие на кадрите в хотелиерството. Превежда от/на чужд език предложения текст.

Дидактически материали: Текст за превод от/на чужд език

Критерии за оценяване на изпитна тема № 11	Максимален брой точки
---	----------------------------------

1. Дефинира персонала в хотелиерството.	10
2. Класифицира и характеризира персонала в хотелиерството.	20
3. Изброява изискванията към персонала.	10
4. Характеризира процеса по планиране и подбор на персонала.	20
5. Представя процесите по селекция, атестация и развитие на кадрите в хотелиерството.	20
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:	100

Матрица на писмен тест по изпитна тема № 11/ критерии за оценяване	Максимален брой точки	Брой тестови задачи по равнища			
		I	II	III	IV
		Знание 0-2 т.	Разбиране 0-4 т.	Приложение 0-6 т.	Анализ 0-8 т.
<i>I</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
1. Изяснява определение, класификация и характеристика на персонала в хотелиерството.	10	3	1		
2. Класифицира и характеризира персонала в хотелиерството.	20	1	1	1	1
3. Изброява изискванията към персонала.	10	1	2		
4. Характеризира процеса по планиране и подбор на персонала.	20	1	1	1	1
5. Представя процесите по селекция, атестация и развитие на кадрите в хотелиерството.	20	1	1	1	1
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20	1	1	1	1
Общ брой задачи:	23	8	7	4	4
Общ брой точки:	100	16	28	24	32
<p>При оценка на резултатите от теста максимален брой точки се поставя при отговор, съвпадащ с ключа за оценяване, както следва:</p> <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“ • 8 точки за тестовите задачи от равнище „Анализ“ 					

Изпитна тема № 12: Общуване, фирмена култура и бизнес етикет в туризма

Социално-психологически характеристики на гостите. Същност, принципи и основни характеристики на деловото общуване. Психология на гостите от различни националности. Вътрешнофирмено и външнофирмено общуване. Поведение на обслужващия персонал при конфликтни ситуации. Превежда от/на чужд език предложения текст.

Дидактически материали: Текст за превод от/на чужд език

Критерии за оценяване на изпитна тема № 12	Максимален брой точки
1. Описва социално-психологическите характеристики на гостите.	10
2. Познава особеностите в психологията на гостите от различни националности.	20
3. Познава същността, принципите и основните характеристики на деловото общуване.	20
4. Описва вътрешнофирменото и външнофирмено общуване.	10
Описва поведението на обслужващия персонал при конфликтни ситуации.	20
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:	100

Матрица на писмен тест по изпитна тема № 12/ критерии за оценяване	Максимален брой точки	Брой тестови задачи по равнища			
		I	II	III	IV
		Знание 0-2 т.	Разбиране 0-4 т.	Приложение 0-6 т.	Анализ 0-8 т.
<i>1</i>	2	3	4	5	6
1. Описва социално-психологическите характеристики на гостите.	10	2		1	
2. Познава особеностите в психологията на гостите от различни националности.	20	2	2		1
3. Познава същността, принципите и основните характеристики на деловото общуване.	20	1	1	1	1
4. Описва вътрешнофирменото и външнофирмено общуване.	10	2		1	
5. Описва поведението на обслужващия персонал при конфликтни ситуации.	20	1	1	1	1
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20	1	1	1	1
Общ брой задачи:	23	9	5	5	4
Общ брой точки:	100	18	20	30	32
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“ • 8 точки за тестовите задачи от равнище „Анализ“ 					

Изпитна тема № 13: Хотелско домакинство

Характеристика на дейността на хотелското домакинство. Организация на труда в хотелското домакинство. Организационна структура на хотелско домакинство. Перално стопанство, складово стопанство и ремонтни дейности. Правила за безопасна работа.

Превежда от/на чужд език предложения текст.

Дидактически материали: Текст за превод от/на чужд език

Критерии за оценяване на изпитна тема № 13	Максимален брой точки
1. Характеризира дейността на хотелското домакинство.	20
2. Познава организацията на труда и управлението в хотелското домакинство.	20
3. Представя графично организационна структура на хотелско домакинство.	10
4. Характеризира дейността в перално стопанство, складово стопанство и ремонтни дейности.	20
5. Знае правилата за безопасна работа.	10
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:	100

Матрица на писмен тест по изпитна тема № 13/ критерии за оценяване	Максимален брой точки	Брой тестови задачи по равнища			
		I	II	III	IV
		Знание 0-2 т.	Разбиране 0-4 т.	Приложение 0-6 т.	Анализ 0-8 т.
1	2	3	4	5	6
1. Характеризира дейността на хотелското домакинство.	20	1	1	1	1
2. Познава организацията и управлението на труда в хотелското домакинство.	20	2	2		1
3. Представя графично организационна структура на хотелско домакинство.	10	2		1	
4. Характеризира дейността в перално стопанство, складово стопанство и ремонтни дейности.	20	1	1	1	1
5. Знае правилата за безопасна работа.	10	2		1	
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20	1	1	1	1
Общ брой задачи:	23	9	5	5	4
Общ брой точки:	100	18	20	30	32
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“
- 8 точки за тестовите задачи от равнище „Анализ“

Изпитна тема № 14: Системи за безопасност в хотелиерството

Нормативна уредба за осигуряване сигурността на гостите и персонала. Системи за пожарна и аварийна безопасност. Охранителни мерки в хотела. Застрахователна защита на туриста. Пропускателен режим в хотела. Превежда от/на чужд език предложения текст.

Дидактически материали: Текст за превод от/на чужд език

Критерии за оценяване на изпитна тема № 14	Максимален брой точки
1. Познава нормативната уредба за осигуряване сигурността на гостите и персонала.	20
2. Характеризира системите за пожарна и аварийна безопасност.	20
3. Познава охранителните мерки в хотела.	20
4. Характеризира застрахователната защита на туриста.	10
5. Обяснява пропускателния режим в хотела.	10
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:	100

Матрица на писмен тест по изпитна тема № 14/ критерии за оценяване	Максимален брой точки	Брой тестови задачи по равнища			
		I	II	III	IV
		Знание 0-2 т.	Разбиране 0-4 т.	Приложение 0-6 т.	Анализ 0-8 т.
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
1. Познава нормативната уредба за осигуряване сигурността на гостите и персонала.	20	1	1	1	1
2. Характеризира системите за пожарна и аварийна безопасност.	20	1	1	1	1
3. Познава охранителните мерки в хотела.	20	1	1	1	1
4. Характеризира застрахователната защита на туриста.	10	2		1	
5. Обяснява пропускателния режим в хотела.	10	2		1	
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20	1	1	1	1
Общ брой задачи:	23	9	4	6	4
Общ брой точки:	100	18	16	36	48
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“
- 8 точки за тестовите задачи от равнище „Анализ“

Изпитна тема № 15: Продуктова и ценова политика в хотелиерството

Същност на туристически продукт. Особенности на ценовата политика на туристическия продукт. Същност и особености на жизнения цикъл на продукта. Цели и задачи на ценовата политика. Елементи на SWOT анализа. Превежда от/на чужд език предложения текст.

Дидактически материали: Текст за превод от/на чужд език

Критерии за оценяване на изпитна тема № 15	Максимален брой точки
1. Описва същността туристически продукт.	20
2. Характеризира особеностите на ценовата политика на туристическия продукт.	20
3. Обяснява особеностите на жизнения цикъл на продукта.	10
4. Характеризира целите и задачите на ценовата политика.	10
5. Разяснява елементите на SWOT анализа.	20
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:	100

Матрица на писмен тест по изпитна тема № 15/ критерии за оценяване	Максимален брой точки	Брой тестови задачи по равнища			
		I	II	III	IV
		Знание 0-2 т.	Разбиране 0-4 т.	Приложение 0-6 т.	Анализ 0-8 т.
1	2	3	4	5	6
1. Описва същността туристически продукт.	20	2	2		1
2. Характеризира особеностите на ценовата политика на туристическия продукт.	20	1	1	1	1
3. Обяснява особеностите на жизнения цикъл на продукта.	10		2	1	
4. Характеризира целите и задачите на ценовата политика.	10		2	1	
5. Разяснява елементите на SWOT анализа.	20	1	1	1	1
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20	1	1	1	1
Общ брой задачи:	23	5	9	5	4
Общ брой точки:	100	10	28	30	32
При оценка на резултатите от теста максимален брой точки се поставя при отговор, съвпадащ с ключа за оценяване, както следва:					

- 2 точки за тестовите задачи от равнище „Знание“
- 4 точки за тестовите задачи от равнище „Разбиране“
- 6 точки за тестовите задачи от равнище „Приложение“
- 8 точки за тестовите задачи от равнище „Анализ“

Изпитна тема № 16: Управление на качеството в хотелиерството

Качество на хотелиерското обслужване. Основни характеристики за качеството на услугите в хотелиерството. Стандарти за качеството на хотелиерското обслужване. Критерии за измерване на качеството в хотелиерското обслужване. Съвременни подходи в управлението на качеството в хотелиерството. Превежда от/на чужд език предложения текст.

Дидактически материали: Текст за превод от/на чужд език

Критерии за оценяване на изпитна тема № 16	Максимален брой точки
1. Дефинира понятието качество на хотелиерското обслужване.	10
2. Определя основните характеристики за качеството на услугите в хотелиерството.	20
3. Описва стандартите за качеството на хотелиерското обслужване.	20
4. Познава критериите за измерване на качеството в хотелиерското обслужване.	10
5. Представя съвременните подходи в управлението на качеството в хотелиерството.	20
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:	100

Матрица на писмен тест по изпитна тема № 16/ критерии за оценяване	Максимален брой точки	Брой тестови задачи по равнища			
		I	II	III	IV
		Знание 0-2 т.	Разбиране 0-4 т.	Приложение 0-6 т.	Анализ 0-8 т.
1	2	3	4	5	6
1. Дефинира понятието качество на хотелиерското обслужване.	10	2		1	
2. Определя основните характеристики за качеството на услугите в хотелиерството.	20	1	1	1	1
3. Описва стандартите за качеството на хотелиерското обслужване.	20	1	1	1	1
4. Познава критериите за измерване на качеството в хотелиерското обслужване.	10	2		1	
5. Представя съвременните подходи в управлението на качеството в хотелиерството.	20	3		1	1

6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20	1	1	1	1
Общ брой задачи:	23	10	3	6	4
Общ брой точки:	100	20	12	36	32
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“ • 8 точки за тестовите задачи от равнище „Анализ“ 					

Изпитна тема № 17: Реклама и връзки с обществеността в хотелиерството

Рекламна дейност в хотелиерството. Определение и характеристика на връзки с обществеността в хотелиерството. Рекламна дейност и връзки с обществеността. Видове реклама и рекламни инструменти. Ефективност на рекламните кампании в хотелиерството. Превежда от/на чужд език предложения текст.

Дидактически материали: Текст за превод от/на чужд език

Критерии за оценяване на изпитна тема № 17	Максимален брой точки
1. Характеризира рекламната дейност в хотелиерството.	10
2. Описва определение и характеристика на връзки с обществеността в хотелиерството.	20
3. Разграничава рекламна дейност и връзки с обществеността.	10
4. Описва видовете реклама и рекламни инструменти.	20
5. Изяснява ефективността на рекламните кампании в хотелиерството.	20
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:	100

Матрица на писмен тест по изпитна тема № 17/ критерии за оценяване	Максимален брой точки	Брой тестови задачи по равнища			
		I	II	III	IV
		Знание 0-2 т.	Разбиране 0-4 т.	Приложение 0-6 т.	Анализ 0-8 т.
1	2	3	4	5	6
1. Характеризира рекламната дейност в хотелиерството.	10	2		1	
2. Описва определение и характеристика на връзки с обществеността в хотелиерството.	20	1	1	1	1
3. Разграничава рекламна дейност и връзки с обществеността.	10	2		1	

4. Описва видовете реклама и рекламни инструменти.	20	1	1	1	1
5. Изяснява ефективността на рекламните кампании в хотелиерството.	20	2	2		1
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20	1	1	1	1
Общ брой задачи:	23	9	5	5	4
Общ брой точки:	100	18	20	30	32
<p>При оценка на резултатите от теста максимален брой точки се поставя при отговор, съвпадащ с ключа за оценяване, както следва:</p> <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“ • 8 точки за тестовите задачи от равнище „Анализ“ 					

Изпитна тема № 18: Франчайзинг и таймшеаринг в хотелиерството

Същност на франчайзинг и таймшеаринг в хотелиерството. Елементи на франчайзинг системата в хотелиерството. Класификация и видове франчайзинг. Развитие на франчайзинг и таймшеаринг в България. Особенности при договарянето при таймшеаринг. Превежда от/на чужд език предложения текст.

Дидактически материали: Текст за превод от/на чужд език

<i>Критерии за оценяване на изпитна тема № 18</i>	<i>Максимален брой точки</i>
1. Описва същността на франчайзинг и таймшеаринг в хотелиерството.	20
2. Характеризира елементите на франчайзинг системата в хотелиерството.	20
3. Познава класификацията и видовете франчайзинг.	20
4. Описва развитието на франчайзинг и таймшеаринг в България.	10
5. Обобщава особеностите при договарянето при таймшеаринг.	10
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20
Общ брой точки:	100

Матрица на писмен тест по изпитна тема № 18	Максимум	Брой тестови задачи по равнища			
		I	II	III	IV

критерии за оценяване		Знание 0-2 т.	Разбиране 0-4 т.	Приложение 0-6 т.	Анализ 0-8 т.
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
1. Описва същността на франчайзинг и таймшеаринг в хотелиерството.	20	2	1	2	
2. Характеризира елементите на франчайзинг системата в хотелиерството.	20	1	1	1	1
3. Познава класификацията и видовете франчайзинг.	20	1	1	1	1
4. Описва развитието на франчайзинг и таймшеаринг в България.	10	2		1	
5. Обобщава особеностите при договарянето при таймшеаринг.	10	2		1	
6. Превежда от/на чужд език предложения текст.	20	1	1	1	1
Общ брой задачи:	23	9	4	7	3
Общ брой точки:	100	18	16	42	24
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“ • 8 точки за тестовите задачи от равнище „Анализ“ 					

2. Критерии и показатели за оценка на дипломния проект и неговата защита

(Попълва се индивидуално от председателя и членовете на комисията)

Критерии и показатели за оценяване	Максимален брой точки за показателите	Максимален брой точки за критерия
1. Съответствие с изискванията за съдържание и структура на дипломния проект		20
1.1. логическа последователност и структура на изложението, балансиране на отделните части	4	
1.2. задълбоченост и пълнота при формулиране на обекта, предмета, целта и задачите в разработването на темата	7	
1.3. използване на подходящи изследователски методи	4	
1.4. стил и оформяне на дипломната работа (терминология, стил на писане, текстообработка и оформяне на фигури и таблици)	5	
2. Съответствие между поставените цели на дипломния проект и получените резултати		20

2.1. изводите следват пряко от изложението, формулирани са ясно, решават поставените в началото на изследването цели и задачи и водят до убедителна защита на поставената теза	10	
2.2.оригиналност, значимост и актуалност на темата	6	
2.3.задълбоченост и обосновааност на предложенията и насоките	4	
3. Представяне на дипломния проект		20
3.1. представянето на разработката по темата е ясно и точно	5	
3.2. онагледяване на експозето с: а) презентация; б) графични материали; в) практически резултати; г) компютърна мултимедийна симулация и анимация	10	
3.3. умения за презентиране	5	
4. Отговори на зададените въпроси от рецензента и/или членовете на комисията за защита на дипломен проект		30
4.1. разбира същността на зададените въпроси и отговаря пълно, точно и убедително	10	
4.2. логически построени и точни отговори на зададените въпроси	10	
4.3. съдържателни и обосновани отговори на въпросите	10	
5. използване на професионалната терминология, добър и ясен стил, обща езикова грамотност		10
5.1. Правилно използване на професионалната терминология	5	
5.2. Ясен изказ и обща езикова грамотност	5	
Общ брой точки	Максимален бр. точки 100	Максимален бр. точки 100

IV. ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНА КВАЛИФИКАЦИЯ – ЧАСТ ПО ПРАКТИКА НА ПРОФЕСИЯТА

1. Указание за съдържанието на индивидуалните задания

Индивидуалното задание по практика съдържа темата на индивидуалното задание и изискванията към крайния резултат от изпълнението на заданието. По решение на комисията за провеждане и оценяване на изпита - част по практика на професията могат да се дадат допълнителни указания, които да подпомогнат обучавания при изпълнение на индивидуалното задание.

Примерно индивидуално практическо задание № 1:

Тема: Посрещане и настаняване на организирани групи туристи (check in). Процедури при настаняване на групи. Първоначална информация за хотела и организацията на престоя.

Указания (инструкции/изисквания) за изпълнение на индивидуалното задание:

- предварителна подготовка за посрещането на организирана група (договори с туроператори и туристически агенти, руминг лист, ваучери, паспорт на хотела, регистрация и др.); първоначална информация;
- задължения на служителите в преден офис, свързан с посрещането (портиер, пиколо, консиерж, старши администратор, дежурен администратор, управител;
- ритуали и процедури при посрещането на гостите;
- комуникативни умения при посрещане на гостите;
- регистрация на гостите;
- използва компютърните програми в хотелиерството и изучавания чужд език.

2. Критерии за оценяване

Критерии и показатели за оценяване	Максимален брой точки	Тежест
1. Спазване на правилата за здравословни и безопасни условия на труд и опазване на околната среда		да/не
1.1. Изпълнява дейностите при спазване на необходимите мерки за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд 1.2. Създава организация за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работното място 1.3. Предотвратява опасните ситуации, които могат да възникнат по време на работа Забележка: Критерий 1 няма количествено изражение, а качествено. Ако обучаваният по време на изпита създава опасна ситуация, застрашаваща собствения му живот или живота на		

други лица, изпитът се прекратява и на обучавания се поставя оценка слаб (2) .		
2. Ефективна организация на работното място		5
2.1. Планира ефективно работния процес	2	
2.2. Разпределя трудовите дейности в работния процес съобразно поставената задача и времето за нейното изпълнение	2	
2.3. Познава и прилага установените стандарти за осъществяване на дейността	1	
3. Спазване изискванията на правилниците, наредбите и предписанията		5
3.1. Познава и прилага нормативните изисквания в съответната професионална област	3	
3.2. Спазва изискванията на правилниците, наредбите и предписанията, свързани с индивидуалното задание	2	
4. Правилен подбор на детайли, материали и инструменти съобразно конкретното задание		20
4.1. Целесъобразно използва материали, детайли и инструменти според изпитното задание	10	
4.2. Правилно подбира количеството и качеството на материали, детайли и инструменти	10	
5. Спазване на технологичната последователност на операциите според индивидуалното задание		20
5.1. Самостоятелно определя технологичната последователност на операциите	10	
5.2. Организира дейността си при спазване на технологичната последователност на операциите в процеса на работа	10	
6. Качество на изпълнението на индивидуалното задание		50
6.1. Всяка завършена дейност съответства на изискванията на съответната технология	20	
6.2. Крайният резултат съответства на зададените параметри отговаря на изискванията в стандартите	20	
6.3. Изпълнява задачата в поставения срок	10	
Общ брой точки:		100
		100

V. СИСТЕМА ЗА ОЦЕНЯВАНЕ

Оценяването на резултатите от държавния изпит за придобиване на трета степен на професионална квалификация по специалността код **8110201 Организация на обслужването в хотелиерството** професия код **811020** „Администратор в хотелиерството“ в точки, както следва:

- част по теория на професията – максимален брой 100 точки;
- част по практика на професията – максимален брой 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 - 50 процента от получения брой точки от частта по теория на професията и 50 процента от получения брой точки от частта по практика на професията.

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 $0,5 \times$ получения брой точки от частта по теория на професията+ $0,5 \times$ 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. Кадиева, С. Технология на обслужването в хотела. Варна, Наука и икономика, 2010.
2. Дачева, С. Хотелиерство. София, Дионис, 2007.
3. Дъбева, Т. Франчайзинг в хотелиерството и ресторантьорството. Варна, Наука и икономика, 2014.

4. Трендафилов, Кръстьо. Организация и технология на туристическото обслужване. Варна, Университетско издателство-ИУ, 2002.
5. Тончев. Цв. Технология на допълнителните дейности в туризма. София, Тилия 2000.
6. Стамов, С. и Й. Алексиева. Хотелиерство. Пловдив, 2005.
7. Янев, Розалин и Катя Георгиева. Организация на обслужването в хотелиерството. Издателство Димант, 2003.
8. Воденска М. Гостоприемство в туристическата индустрия – първа и втора част. Матком, 2019.
9. Стамов, Ст., Никовска, Кр. Организация и функциониране на хотела. Матком, 2009.
10. Узунова, М. Туризм и маркетинг. София, Дионис, 2006.
11. Закон за туризма, изм. и доп.ДВ.бр.17 от 25 Февруари 2020.
12. Закон за здравословни и безопасни условия на труд, изм. и доп. ДВ. бр.97 от 5 Декември 2017
13. 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, 2020

VII. АВТОРСКИ ЕКИП

1. Станимир Донев – ПГТ „Алеко Константинов“, гр. Плевен
2. Николинка Личева– ПГТ „Алеко Константинов“, гр. Плевен

VIII. ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Изпитен билет – част по теория на професията

..... (пълно наименование на училището/обучаващата институция)	
ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА ТРЕТА СТЕПЕН НА ПРОФЕСИОНАЛНА КВАЛИФИКАЦИЯ– ЧАСТ ПО ТЕОРИЯ НА ПРОФЕСИЯТА	
по професия код „.....“	
специалност код „.....“	
Изпитен билет №.....	
Изпитна тема:	
.....	
(изписва се точното наименование на темата с кратко описание на учебното съдържание)	
Описание на дидактическите материали(ако е приложимо)	
.....	
Председател на изпитната комисия:	
(име, фамилия)	(подпис)
Директор/ръководител на обучаващата институция:	
(име, фамилия)	(подпис)
(печат на училището/обучаващата институция)	

2. Индивидуално задание по практика

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

ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА ТРЕТА СТЕПЕН НА ПРОФЕСИОНАЛНА КВАЛИФИКАЦИЯ - ЧАСТ ПО ПРАКТИКА НА ПРОФЕСИЯТА

по професия код „.....“
специалност код „.....“

И н д и в и д у а л н о з а д а н и е №

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

(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)

3. Указание за разработване на писмен тест

При провеждане на държавния изпит – част теория на професията, с писмен тест въз основа на критериите за оценка към всяка изпитна тема се съставят тестовите задачи.

Всяка тестова задача задължително съдържа поне един глагол (при възможност започва с глагол), изразяващ действието, което трябва да извърши обучаваният, 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 указание за работа, което включва целта на теста - какви знания и умения се оценяват с него; 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 времето за работа с теста; начин на оценяване на резултатите от теста.

А) Примерно указание за работа

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>(пълно наименование на училището/обучаващата институция)</p>
<p>Уважаеми ученици/курсисти,</p> <p>Вие получавате тест, който съдържа задачи с различна трудност с максимален брой точки – 100. За всеки Ваш отговор ще получите определен брой точки, показан в долния десен ъгъл след всяка задача.</p> <p>Целта на теста е да се установи равнището на усвоените от Вас знания и умения, задължителни за придобиване на трета степен на професионална квалификация по професия „.....“; специалност „.....“.</p> <p>Отбелязването на верния според Вас отговор при задачите с избран отговор е чрез знак X, а за другите типове задачи начинът на отговор е описан в задачата.</p> <p>Запомнете! Като действителен отговор на съответната задача се приема само този, отбелязан със знака X.</p> <p>Някои задачи изискват не само познаване на учебното съдържание, но и логическо мислене, затова четете внимателно условията на задачите, преди да посочите някой отговор за верен.</p> <p>Не отделяйте много време на въпрос, който Ви се струва труден, върнете се на него по-късно, ако Ви остане време.</p> <p>Тестът е с продължителност астрономически часа.</p> <p>ПОЖЕЛАВАМЕ ВИ УСПЕШНА РАБОТА!</p>

Б) Методически указания за комисията за подготовка и оценяване на изпита – част теория на професията, за разработването и оценяването на писмения 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.

а) 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
IV. Анализ 0 – 8 точки	Разкриване на взаимовръзки, зависимости, тенденции и формулиране на изводи и заключения	Разделя, подразделя, диференцира, различава, представя графично, определя, илюстрира, прави заключения и изводи, обобщава, избира, разделя, подразделя

б) 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.

В) Примерни тестови задачи

Примерна тестова задача от равнище „Знание“

Посочете кои от допълнителните услуги се предоставят на гостите от служителите:

- а) предоставяне на вещи под наем и съхраняване на ценности в сейф на хотела;
- б) продажба на храна;
- в) лекарски услуги.

Еталон на верния отговор: а)

макс.2 т.

Ключ за оценяване:

Отговор а) – 2 точки

При посочени повече от един отговор – 0 точки

Всички останали отговори – 0 точки

Примерна тестова задача от равнище „Разбиране“

Обяснете от какво зависи предлагането на допълнителни хотелски услуги.

- а) подбора и обучението на персонала на хотела;
- б) вида, капацитета и категорията на хотела и управленската инициатива на ръководния екип;
- в) наличието на заведения за хранене и развлечения в хотела; наличие на СПА-център.

макс.4 т.

Еталон на верния отговор: б)

Ключ за оценяване:

Отговор б) – 4 точки

При посочени повече от един отговор – 0 точки

Всички останали отговори – 0 точки

Примерна тестова задача от равнище „Приложение“:

Открийте пропуснатите думи в текста.

1. В хотелиерството услугите, предлагани на наши и чуждестранни граждани, се разделят на основни групи.
2. Настаняването и храненето са хотелиерски услуги.
3. Информационните търговските, битовите, спортните, развлекателните и др., услуги са
4. Предлагането на допълнителни услуги повишавана предлагания от хотела туристически продукт.
5. Допълнителните услуги повишават и води до по-добрирезултати.

Еталон на верния отговор:

макс. 6 т.

1. две
2. основни
3. дейност
4. допълнителни
5. качеството
6. финансови

Ключ за оценяване:

1. две– 1 точка
2. основни – 1 точка
3. дейност – 1 точка
4. допълнителни– 1 точка
5. качеството– 1 точка
6. финансови- 1 точка

Примерна тестова задача от равнище „Анализ“

Различете предлаганите допълнителни услуги, според различните места за настаняване, намиращи се в:

А.

Б.

В.....

Г.

Еталон на верния отговор:

- А. във вътрешността на страната;
- Б. бутиков хотел в СПА дестинация в България;
- В. в черноморски курорти;
- Г. в планински курорти.

Ключ за оценяване:

- А. във вътрешността на страната – 2 точки
- Б. бутиков хотел в СПА дестинация в България– 2 точки
- В. хотел в черноморските ни курорти – 2 точки
- Г. хотел в планинските на курорти – 2 точки

4. Индивидуално задание за разработване на дипломен проект

.....
(пълно наименование на училището)

**ЗАДАНИЕ ЗА ДИПЛОМЕН ПРОЕКТ
ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА ТРЕТА СТЕПЕН НА
ПРОФЕСИОНАЛНА КВАЛИФИКАЦИЯ – ЧАСТ ПО ТЕОРИЯ НА ПРОФЕСИЯТА**

по професия код „ “
специалност код „ “

Наученик/ученичка отклас
(трите имена на ученика)

Тема:

Изисквания за разработката на дипломния проект (входни данни, съдържание, оформяне, указания
за изпълнение,
инструкции):

График за изпълнение:

а) дата на възлагане на дипломния проект

б) контролни проверки и консултации

в) краен срок за предаване на дипломния проект

Ученик:

(име, фамилия)

(подпис)

Ръководител-консултант:

(име, фамилия)

(подпис)

Директор/:

(име, фамилия) (подпис)

(печат на училището)

5. Указания за съдържанието и оформянето на дипломния проект

А. Съдържание на дипломния проект:

Оформяне на дипломния проект в следните структурни единици:

- титулна страница;
- съдържание;
- увод (въведение);
- основна част
- заключение;
- списък на използваната литература;
- приложения.

Титулната страница съдържа наименование на училището, населено място, тема на дипломния проект, трите имена на ученика, професия и специалност, име и фамилия на ръководителя/консултанта.

Уводът (въведение) съдържа кратко описание на основните цели и резултати.

Основна част- Формулира се целта на дипломния проект и задачите, които трябва да бъдат решени, за да се постигне тази цел. Съдържа описание и анализ на известните решения, като се цитират съответните литературни източници. Съдържа приносите на дипломния проект, които трябва да бъдат така формулирани, че да се вижда кои от поставените задачи са успешно решени.

Заклучението съдържа изводи и предложения за доразвиване на проекта и възможностите за неговото приложение.

Списъкът с използваната литература включва цитираната и използвана в записката на дипломния проект литература. Започва на отделна страница от основния текст. При имената на авторите първо се изписва фамилията. Всички описания в списъка с използваните източници трябва да са подредени по азбучен ред според фамилията на първия автор на всяка публикация.

Приложенията съдържат документация, която не е намерила място в текста поради ограниченията в обема ѝ или за по-добра прегледност подредба. В текста трябва да има препратка към всички приложения.

Б. Оформяне на дипломния проект

Формат: А4; Брой редове в стр.: 30; Брой на знаците: 60 знака в ред

Общ брой на знаците в 1 стр.: 1800 – 2000 знака

Шрифт: Times New Roman

6. Рецензия на дипломен проект

.....
(пълно наименование на училището)

РЕЦЕНЗИЯ

Тема на дипломния проект	
Ученик	
Клас	
Професия	
Специалност	
Ръководител-консултант	
Рецензент	

Критерии за допускане до защита на дипломен проект	Да	Не
Съответствие на съдържанието и точките от заданието		
Съответствие между тема и съдържание		
Спазване на препоръчителния обем на дипломния проект		
Спазване на изискванията за оформление на дипломния проект		
Готовност за защита на дипломния проект		

Силни страни на дипломния проект	
Допуснати основни слабости	
Въпроси и препоръки към дипломния проект	

ЗАКЛЮЧЕНИЕ:

Качествата на дипломния проект дават основание ученикът/ученичката.....
..... да бъде допуснат/а до защита пред членовете на комисията за подготовка, провеждане и оценяване на изпит чрез защита на дипломен проект - част по теория на професията.

.....20... г.
Гр./с.....

Рецензент:
(име и фамилия)