

НАРЕДБА № 6 ОТ 4 ДЕКЕМВРИ 2008 Г. ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА КВАЛИФИКАЦИЯ ПО ПРОФЕСИЯТА "ПОРТИЕР-ПИКОЛО"

В сила от 30.01.2009 г.

Издадена от Министерството на образованието и науката

Обн. ДВ. бр.8 от 30 Януари 2009г.

Раздел I. Общи положения

Чл. 1. С тази наредба се определя Държавното образователно изискване (ДОИ) за придобиването на квалификация по професията 811040 "Портиер-пиколо" от област на образование "Услуги за личността" и професионално направление 811 "Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг" съгласно Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6, ал. 1 от Закона за професионалното образование и обучение.

Чл. 2. Държавното образователно изискване за придобиването на квалификация по професията 811040 "Портиер-пиколо" съгласно приложението към тази наредба определя изискванията за придобиването на първа степен на професионална квалификация за специалността 8110401 "Хотелиерство".

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

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

Раздел II. Съдържание на Държавното образователно изискване

Чл. 4. (1) С ДОИ по чл. 1 се определя равнището на задължителната професионална подготовка в края на обучението по професията, което гарантира на обучаемия възможност за упражняване на професията 811040 "Портиер-пиколо".

(2) Държавното образователно изискване за придобиването на квалификация по професията "Портиер-пиколо" определя общата, отрасловата и специфичната задължителна професионална подготовка за професията, както и задължителната чуждоезикова подготовка по професията и избираемата подготовка.

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

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

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

Чл. 5. С ДОИ по чл. 1 се определят и входящото образователно равнище, профилът на професията, целите на обучението, оценяването по време и при завършване на обучението, удостоверяването на придобитата професионална квалификация, необходимата материална база.

Преходни и Заключителни разпоредби

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

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

Приложение към чл. 2

Държавно образователно изискване за придобиване на квалификация по професията "Портиер-пиколо"	
Професионално направление:	
811	Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг
Наименование на професията:	
811040	Портиер-пиколо
Специалност:	Степен на професионална квалификация
8120401 Хотелиерство	първа

1. Входни характеристики

1.1. Изисквания за минималното входящо образователно равнище за ученици и за лица, навършили 16 години, в съответствие със Закона за професионалното образование и обучение (ЗПОО).

За обучение по професията "Портиер-пиколо" с придобиване на първа степен на професионална квалификация минималното входящо образователно равнище за ученици е завършен VI клас, а за лица, навършили 16 г., е завършен начален етап на основното образование или успешно завършен курс за ограмотяване по реда на Закона за насърчаване на заетостта.

1.2. Изисквания за входящо квалификационно равнище или професионален

опит

Няма изисквания за входящо квалификационно равнище за обучение по професията "Портиер-пиколо".

За лица с професионален опит, които кандидатстват за обучение по професията "Портиер-пиколо" с придобиване на първа степен на професионална квалификация, се организира надграждащо обучение. Съдържанието на това обучение се определя след оценка на усвоените от кандидата резултати от ученето, описани в Държавното образователно изискване (ДОИ) за придобиване на квалификация по професията "Портиер-пиколо".

2. Описание на професията

2.1. Трудови дейности, отговорности, личностни качества, особености на условията на труд, оборудване и инструменти, изисквания за упражняване на професията, определени в законови и подзаконови актове (здравословно състояние, правоспособност и др.)

Портиер-пиколото посреща туристите (гостите) и предоставя първоначална информация с цел ориентирането на туристите (гостите) в средството за подслон или мястото за настаняване, както и информация за предлаганите услуги в обектите. Изпълнява услуги на гостите (връчва съобщения, писма, доставя преса, закупува и поставя цветя в стаите и други) в рамките на служебните му задължения. Подпомага гостите при паркиране на превозните средства. Наблюдава поведението на гостите в общите помещения и сигнализира при възникване на необичайни събития. След приключване на престоя портиер-пиколото изпраща туристите (гостите), като им помага с пренасянето на багажа, отварянето и затварянето на входната врата и ги съпровожда до напускането на обекта или транспортното средство - автомобил или автобус. Проверява и следи за изправността на входните точки на средството за подслон или мястото за настаняване. Участва (съгласно инструкциите) при извеждане на гостите в случай на пожар, наводнение, терористичен акт или друго необичайно събитие.

В работата си портиер-пиколото трябва да проявява дискретност, търпение, отзивчивост и съпричастност към проблемите и желанията на всеки от туристите (гостите). Физическата издръжливост е необходима при транспортирането на техния багаж при настаняване и изпращане. За комуникацията с туристите се изисква добра артикулация и умения за провеждане на елементарен разговор поне на един чужд език.

В ежедневната си дейност портиер-пиколото носи отговорност за посрещането на гостите в средството за подслон или мястото за настаняване, за съхранението на багажа им и предоставянето както на първоначална, така и на последваща информация относно услугите, предлагани от обекта.

В своята работа портиер-пиколото използва средства за комуникация; лични и колективни предпазни средства; отчети, рекламни материали, схеми за евакуация и др.; подходящо облекло, отличителен знак с длъжност и име. В част от средствата за подслон или местата за настаняване се очаква от пиколото да паркира превозните средства на гостите, за което е необходимо да притежава свидетелство за управление на моторно превозно средство.

Работното време на портиер-пиколото е стандартно и нормирано, налице е сезонност в работата, работи се и в почивните дни.

2.2. Възможности за продължаване на професионалното обучение

Придобилият първа степен на професионална квалификация по професията "Портиер-пиколо" може да продължи обучението си за придобиване на втора или трета

степен на професионална квалификация по друга професия от професионалното направление "Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг", като част от професионалната му подготовка се зачита след сравнение на компетенциите и резултатите от учене от Държавните образователни изисквания (ДОИ) по двете професии.

2.3. Възможности за професионална реализация съгласно Националната класификация на професиите и длъжностите (НКПД)

Придобилият първа степен на професионална квалификация по професията "Портиер-пиколо" може да постъпи на работа в средства за подслон и места за настаняване на длъжности от Националната класификация на професиите и длъжностите в Република България (НКПД, утвърдена със Заповед на министъра на труда и социалната политика № 742 от 27.12.2005 г., изм. с № 416 от 08.06.2006 г., № 884 от 07.11.2006 г., № 969 от 28.12.2007 г.): 5121-1006 Пиколо и 5121-1007 Прислужник, хотел.

3. Цели на обучението

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

След завършване на обучението по професията обучаваният трябва да:

- спазва правилата за безопасно транспортиране на багажа на туристите при настаняване и изпращане;
- комуникира както с туристите, така и с колегите от туристическата фирма, средството за подслон или мястото за настаняване;
- работи в екип с останалите отдели в средството за подслон или мястото за настаняване;
- познава правата и задълженията си като участник в трудовия процес - съгласно Кодекса на труда, разбира договорните отношения между работодател и работник;
- разбира ролята на портиер-пиколото в туристическото обслужване и съзнава необходимостта от повишаване на квалификацията си;
- умее да води елементарен разговор на чужд език с гостите.

3.2. Цели на обучението по отрасловата задължителна професионална подготовка, единна за всички професии от професионално направление "Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг"

След завършване на обучението по професията обучаваният трябва да:

- познава структурата и характеристиката в местата за настаняване или средствата за подслон;
- прилага процедурите за осигуряване безопасност на гостите;
- познава номенклатурата на услугите в средствата за подслон и местата за настаняване;
- осъществява връзка със звената в средството за подслон и мястото за настаняване;
- спазва инструкциите при пожар, наводнения, терористичен акт или друго необичайно събитие в средството за подслон или мястото за настаняване.

3.3. Цели на обучението по специфичната за професията "Портиер-пиколо" задължителна професионална подготовка

След завършване на обучението по професията обучаваният трябва да:

- извършва дейностите по посрещане, обслужване и изпращане на гостите;

- познава изискванията за обслужване в зависимост от типа и категорията на обекта;
 - използва специфичната терминология в туристическото обслужване;
 - познава и съдейства за спазване хигиенните изисквания на работното си място.
4. Резултати от ученето

Компетенция	Резултати от обучението
Обучаваният трябва да:	
1. Познава и спазва правилата за здравословен и безопасен труд (ЗБУТ)	<p>1.1. Описва и спазва правилата за здравословни и безопасни условия на труд и санитарно-хигиенните изисквания.</p> <p>1.2. Открива и сигнализира за източници на риск.</p> <p>1.3. Използва лични и колективни предпазни средства.</p> <p>1.4. Спазва лична хигиена и хигиена на работното място в съответствие със здравословните и безопасни условия на труд и санитарно-хигиенните изисквания в средство за подслон и място за настаняване.</p> <p>1.5. Описва и спазва правилата за пожарна и аварийна безопасност и борба с пожарите.</p> <p>1.6. Използва по предназначение средства за противопожарна защита (кофпомпа, пожарогасител и др.).</p> <p>1.7. Оказва долекарска помощ при необходимост.</p> <p>1.8. Спазва изискванията за опазване на околната среда от замърсявания.</p>
2. Посреща и изпраща гостите на средство за подслон и място за настаняване	<p>2.1. Посреща и поздравява учтиво гостите или желаещите да се настанят.</p> <p>2.2. Помага на гостите при слизане и качване в транспортните средства, включително при товарене и разтоварване на багажа им.</p> <p>2.3. Помага на гостите за пренасяне на багажа им при влизане и излизане от асансьора.</p> <p>2.4. Изпраща учтиво гостите при напускане на средството за подслон или мястото за настаняване.</p> <p>2.5. Информира напускащите гости</p>

как да се придвижат до желаната дестинация.

2.6. Информира водачите на поръчаните транспортни средства за мястото, до което трябва да транспортират гостите.

2.7. Осъществява комуникация на чужд език с гостите при изпълнение на професионалните си задължения.

2.8. Участва в разпределянето на задачите, съдейства и търси помощ от членовете на екипа.

2.9. Оказва помощ на гостите за паркиране на превозните средства.

3. Прилага процедурите за осигуряване безопасност на гостите в средство за подслон и място за настаняване

3.1. Описва процедурите за осигуряване на безопасност в средството за подслон или мястото за настаняване, както и процедурите при спешни случаи и критични ситуации.

3.2. Изброява и разпознава средствата за техническа защита, сигнално-охранителни известителни системи, телевизионна техника за охрана, средствата и съоръженията, контролиращи достъпа.

3.3. Активира аварийни съобщителни средства, алармени и предупредителни системи.

3.4. Наблюдава поведението на гостите в общите помещения.

3.5. Сигнализира, съгласно инструкциите, за конфликтни ситуации, като не влиза в пререкания и не предприема други действия, с изключение на самоотбрана или оказване на помощ на служители или гости в средството за подслон или мястото за настаняване.

4. Изпълнява допълнителни дейности, свързани с обслужването на гостите

4.1. Общува с гостите, спазвайки инструкциите за вътрешния ред.

4.2. Предоставя за съхранение забравени вещи след напускане на гостите.

4.3. Изпълнява услуги на територията на средството за

подслон или мястото за настаняване (връчва съобщения, писма, доставя преса, закупува и поставя цветя в стаите по желание на гостите и др.).

4.4. Предоставя информация на гостите за предлаганите услуги в средството за подслон или мястото за настаняване.

5. Спазва инструкциите при пожар, наводнения, терористичен акт или друго необичайно събитие в средството за подслон или мястото за настаняване

5.1. Описва реда за евакуация на гостите.

5.2. Съобщава за възникнало необичайно събитие на рецепцията и специалните служби.

5.3. Извежда гостите от средството за подслон или мястото за настаняване през аварийния изход съгласно инструкциите.

5.4. Участва в овладяване на необичайната ситуация.

5.5. Спазва правилата за съхранение на леснозапалими и горими течности за почистване.

5. Изисквания към материалната база

Обучението по теория и практика се осъществява в учебни кабинети и базови обекти (средства за подслон или места за настаняване) при предварително сключени договори.

За обучението по чужд език е необходимо обучаващата институция да разполага с учебен кабинет, оборудван с учебни маси, столове, учебна дъска, технически средства и аудио-визуална техника (диапроектор, шрайбпроектор, мултимедиен проектор, екран и др.).

6. Изисквания към обучаващите по теория и практика

Право да преподават по теория на професията имат лица, притежаващи висше образование и образователно-квалификационна степен "магистър" или "бакалавър" по специалности от област "Туризм", съответстващи на учебните предмети или на модули от отрасловата и специфичната задължителна професионална подготовка.

Право да преподават по практика на професията имат лица с висше образование, притежаващи образователно-квалификационна степен "магистър" или "бакалавър" по специалности от професионално направление "Туризм", област на висшето образование "Социални, стопански и правни науки", съответстващи на учебните предмети или на модули от отрасловата и специфичната задължителна професионална подготовка.