



МИНИСТЕРСКИ СЪВЕТ
НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА
ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ

Проект!

Държавен образователен стандарт
за придобиване на квалификация по професията „Администратор в
хотелиерството“

Проектът е приет от УС на НАПОО с Протокол №2018 г.

Професионално направление:				
811	Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг			
Наименование на професията:				
811020	Администратор в хотелиерството			
Специалности:		Степен на професионална квалификация:	Ниво по НКР	Ниво по ЕКР
8110201	Организация на обслужването в хотелиерството	Трета	4	4

София, 2018

1. 1. Изисквания към кандидатите

1.1. Изисквания към кандидатите за входящо минимално образователно и/или квалификационно равнище за придобиване на степен на професионална квалификация съгласно Закона за професионалното образование и обучение (ЗПОО)

За придобиване на трета степен на професионална квалификация по професията „Администратор в хотелиерството“ от Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6, ал. 1 от (утвърден от министъра на образованието и науката със Заповед № РД 09-413/12.05.2003 г., посл. изм. Заповед № РД 09-296 от 19.02.2018 г.) изискванията за входящото минимално образователно и/или квалификационно равнище към кандидатите са:

- За ученици - завършено основно образование.
- За лица, навършили 16 години – придобито право за явяване на държавни зрелостни изпити или придобито средно образование.

Здравословното състояние на кандидата се удостоверява с медицински документ, доказващ, че професията, по която желае да се обучава, не му е противопоказна.

Изискванията за входящо минимално квалификационно равнище при продължаващо професионално обучение е придобита квалификация по втора степен на професионална квалификация по професия от област на образование „Услуги за личността“.

1.2. Валидиране на професионални знания, умения и компетентности

Придобиването на квалификация по професията „Администратор в хотелиерството“ или част от нея чрез валидиране на придобити с неформално или самостоятелно учене резултати от ученето се осъществява съгласно Наредба № 2 от 13 ноември 2014 г. за условията и реда за валидиране на професионални знания, умения и компетентности, издадена от министъра на образованието и науката (обнародвана в Държавен вестник, бр. 96 от 21.11.2014 г., в сила от 01.01.2015 г.).

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.)

Администраторът в хотелиерството приема, регистрира, проверява данните от документите за самоличност на гостите и ги настанява при пристигане в мястото за настаняване. Той прилага принципите на гостоприемство при посрещане на гостите като се съобразява с типовете гости (индивидуални, организирани групи гости, гости със специални потребности и др.) Администраторът спазва правилата за посрещане на VIP гости. Той обслужва гостите по време на техния престой като се съобразява с направените резервации. Той им предоставя необходимата информация като води редовно определената оперативно-техническа отчетност за регистрираните гости и анулираните резервации. Администраторът информира гостите за предлаганите основни и допълнителни услуги. Той съдейства при организирането на основни и допълнителни услуги като работи ефективно в екип. Той оформя и поддържа сметките на гостите с постоянна готовност за приключването им.

Администраторът в хотелиерството работи в екип с персонала в приемния блок (фоайето) - портиер, пиколо, холови камериерки и др., като поддържа постоянна връзка с техническите служби, звено „Хотелско домакинство“, заведенията за хранене и развлечения в обекта и др. В своята работа той осъществява комуникация, координация и сътрудничество с останалите звена в мястото за настаняване. Той изготвя справки за заетостта на мястото за настаняване. При възникване на екстремни ситуации и инциденти администраторът контактува с органите на реда и пожарната безопасност. В своята работа той спазва стриктно правилата за здравословни и безопасни условия на труд (ЗБУТ) и опазване на околната среда.

Администраторът работи с компютъризирани системи за различни дейности (хотелски резервационни системи), телефонни и телефаксни устройства, касови апарати, POS-

терминали, ключарник с ключове и заключващи системи. По време на работа на рецепцията се съхраняват ценности на гостите в специални касети и каси за съхранение на ценности. На рецепцията са разположени също така и командните табла за осветление, озвучаване, TV и радио-програми, климатични и противопожарни инсталации.

Администраторът носи униформено облекло и отличителен знак, съобразно утвърден от фирмата модел и категорията на хотела.

Администраторът съдейства за повишаване на качеството на обслужване, както и за добрите отзиви на гостите от пребиваването им. За всички постъпили оплаквания и рекламации администраторът информира прекия си ръководител.

В своята работа той комуникира с гостите на български или чужд език според установените стандарти като проявява тактичност и компетентно владение на професионалната терминология. Той спазва правилата за морал, етичност, дискретност, комуникативност, работа в екип, трудова и финансова дисциплина, отговорност и професионализъм. Той прилага принципите на гостоприемство и оказва персонално внимание, сърдечност и уважение към всеки гост.

Администраторът изпълнява служебните си задължения като спазва действащата нормативна уредба, вътрешните правила и заповеди на конкретния обект. Той носи административна, имуществена, финансова и наказателна отговорност. Администраторът сътрудничи на органите на полицията по паспортния контрол и пропускателния режим.

Работното време на администратора е съобразено с изискванията на Кодекса на труда.

2.2. Възможности за продължаване на професионалното обучение

За обучение по професията „Администратор в хотелиерството“ с придобиване на трета степен на професионална квалификация не се изисква кандидатите да притежават професионална квалификация или професионален опит по други сродни професии.

Придобилите професионална квалификация по професията „Администратор в хотелиерството“ могат да продължат обучението си по друга професия от професионално направление „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“, ако отговарят на условията за входящо минимално образователно равнище, регламентирано в Закона за професионалното образование и обучение (ЗПОО) и в Рамковите програми. При обучението единиците резултати от ученето по общата професионална подготовка и по част от отрасловата професионална подготовка се зачитат.

При продължаващото професионално обучение се организира обучение за усвояване на единиците резултати от ученето, които лицата не притежават.

Лицата, придобили професионална квалификация по професия от професионално направление „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“ имат възможност за повишаване на квалификацията си посредством курсове и семинари, организирани от обучаващи институции, участия във фестивали, работни ателиета и др.

Лицата могат да продължат обучението си в системата на висшето образование.

2.3. Възможности за професионална реализация съгласно Националната класификация на професиите и длъжностите (НКПД-2011) в Република България, утвърдена със Заповед № РД 01-931/27.12.2010 г. на министъра на труда и социалната политика, посл. изм. и доп. със Заповед № РД01-149 от 26.02.2018 г.

Лице, придобило трета степен на професионална квалификация по професията „Администратор в хотелиерството“ може да постъпва на работа на следните длъжности от НКПД: 4224-3002 „Администратор, хотел“, както и други, допълнени при актуализиране на НКПД.

3. Единици резултати от ученето (ЕРУ)

3.1. Списък на Единиците резултати от учене (ЕРУ) и на резултатите от учене (РУ) по видове професионална подготовка

ЕРУ по обща професионална подготовка – единна за всички професии с трета степен на професионална квалификация от СППОО

ЕРУ 1. Здравословни и безопасни условия на труд (ЗБУТ)

- 1.1. РУ Съдейства на работодателя за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работното място
- 1.2. РУ Участва в създаването на организация за осъществяване на превантивна дейност по опазване на околната среда
- 1.3. РУ Участва в организация за организация за овладяването на рискови и аварийни ситуации

ЕРУ 2. Икономика

- 2.1. РУ Познава основите на пазарната икономика
- 2.2. РУ Познава характеристиките на дейността на организацията

ЕРУ 3. Предприемачество

- 3.1. РУ Познава основите на предприемачеството
- 3.2. РУ Формира предприемаческо поведение

ЕРУ по отраслова професионална подготовка – единна за професиите от професионално направление „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“

ЕРУ 4. Използване на информационни и комуникационни технологии (ИКТ) в професионалната дейност

- 4.1. РУ Обработва информация с ИКТ
- 4.2. РУ Комуникира посредством ИКТ
- 4.3. РУ Създава цифрово съдържание с ИКТ
- 4.4. РУ Осигурява сигурност при работата с ИКТ
- 4.5. РУ Решава проблеми при работата с ИКТ

ЕРУ 5. Организация на труда

- 5.1. РУ Организира работния процес
- 5.2. РУ Поема отговорност за качеството на работата си

ЕРУ 6. Комуникация и чужд език

- 6.1. РУ Общува ефективно в работния екип
- 6.2. РУ Води ефективна бизнес комуникация
- 6.3. РУ Владее чужд език по професията

ЕРУ 7. Предлагане на хотелиерски продукт

- 7.1. РУ Предоставяне на хотелиерски продукт
- 7.2. РУ Организация на услугите в мястото за настаняване

ЕРУ по специфичната професионална подготовка за специалност „Организация на обслужването в хотелиерството“

ЕРУ 8 Посрещане и приемане на гости

- 8.1. РУ Познава правилата за посрещане на различните типове гости

- 8.2. РУ Извършва регистрация съгласно изискванията
- 8.3. РУ Настанява гостите
- 8.4. РУ Работи с хотелски компютърни и резервационни системи
- 8.5. РУ Работи по правилата с ключовете и заключващите системи

ЕРУ 9 Обслужване на гостите по време на престоя им

- 9.1. РУ Познава особеностите на различните типове гости
- 9.2. РУ Предоставя търсената от гостите информация
- 9.3. РУ Консултира гости
- 9.4. РУ Обслужва гости

ЕРУ 10. Предлагане на основни и допълнителни услуги

- 10.1. РУ Познава основните и допълнителните услуги
- 10.2. РУ Спазва правилата за предлагане на основни и допълнителни услуги

ЕРУ 11. Изпращане на гостите

- 11.1. РУ Изпраща различните типове гости
- 11.2. РУ Работи по правилата с ключовете и заключващите системи
- 11.3. РУ Извършва обработка и финансово приключване на използваните основни и допълнителни услуги от гостите

ЕРУ 12. Професионална етика

- 12.1. РУ Познава нормите на морал, етичност и дискретност
- 12.2. РУ Прилага нормите на морал, етичност и дискретност при комуникация с гости и служители

3. Единици резултати от ученето (ЕРУ)

3.1. Списък на Единиците резултати от учене (ЕРУ) и резултати от учене (РУ) по видове професионална подготовка

ЕРУ по обща професионална подготовка – единна за всички професии с втора степен на професионална квалификация от СППОО

ЕРУ 1

Наименование на единицата:	Здравословни и безопасни условия на труд (ЗБУТ)
Ниво по Националната квалификационна рамка (НКР):	4
Ниво по Европейската квалификационна рамка (ЕКР):	4
Наименование на професията:	Администратор в хотелиерството
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 1.1:	Съдейства на работодателя за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд
Знания	<ul style="list-style-type: none"> ● Познава разпоредбите за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работното място

	<ul style="list-style-type: none"> ● Познава знаците и сигналите за осигуряване на ЗБУТ ● Познава нормативните разпоредби, касаещи осигуряването на здравословни и безопасни условия на труд за конкретната трудова дейност и за свързаните трудови дейности ● Представа информация за рисковете за здравето и безопасността при работа и свързани с нея дейности ● Познава разпоредбите за провеждане на обучение и инструктаж на работещите по правилата за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд
Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Участва в прилагането на мерки за предотвратяване, намаляване и ограничаване на рисковете за здравето и безопасността при работа ● Спазва прилагането на необходимите мерки за защита ● Използва знаците и сигналите за осигуряване на ЗБУТ
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> ● Съдейства за изпълнение на трудовите дейности при спазване нормативните разпоредби за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд ● Участва в процеса за осигуряване на безопасност при работата ● Изпълнява трудовата дейност при спазване на необходимите мерки за осигуряване на безопасност ● Грижи се за собствената безопасност и безопасността на другите участници в трудовият процес
Резултат от учене 1.2:	Участва в създаването на организация за осъществяване на превантивна дейност по опазване на околната среда
Знания	<ul style="list-style-type: none"> ● Познава разпоредбите за опазване на околната среда ● Описва основните изисквания за разделно събиране на отпадъци ● Познава разпоредбите за съхранение, използване и изхвърляне на опасни продукти
Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Организира сортирането/съхранението на опасни продукти и излезли от употреба материали, консумативи и др., при спазване технологията за събиране и рециклиране
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> ● Познава възможните причини за замърсяване на околната среда и съдейства за тяхното предотвратяване
Резултат от учене 1.3:	Участва в организация за овладяването на рискови и аварийни ситуации
Знания	<ul style="list-style-type: none"> ● Познава предпоставките за възникване на основните рискови и аварийни ситуации ● Познава основните изисквания за осигуряване на аварийна безопасност ● Познава основните стъпки за действие при аварии и аварийни ситуации ● Познава видовете травми и методите за оказване на първа помощ ● Познава реда за установяване, регистриране, разследване, отчитане, на трудови злополуки, /и/ професионални заболявания/
Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Използва терминологията, свързана с аварийните ситуации

	<ul style="list-style-type: none"> ● Спазва мерките за осигуряване на пожарна и аварийна безопасност ● Спазва правилата за действие при аварии и аварийни ситуации ● Предотвратява опасните ситуации, които могат да възникнат по време на работа ● Оказва първа помощ на пострадали при трудова злополука и авария
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> ● Познава рисковете за възникване на пожар или аварийна ситуация и съдейства за тяхното предотвратяване ● Участва в овладяването на възникнал пожар и/или авария, в съответствие с установените вътрешнофирмени правила за пожарна и аварийна безопасност
Средства за оценяване:	Средство 1: <ul style="list-style-type: none"> ● Решаване на тест Средство 2: <ul style="list-style-type: none"> ● Решаване на казус по зададен сценарий
Условия за провеждане на оценяването:	За средство 1 и 2: <ul style="list-style-type: none"> ● Учебен кабинет
Критерии за оценяване:	За средство 1: Владее теоретичните знания за: <ul style="list-style-type: none"> ● Изискванията за осигуряване на безопасност и здраве при работа ● превантивната дейност за опазване на околната среда; ● овладяването на аварийни ситуации и оказването на първа помощ на пострадали. За средство 2: <ul style="list-style-type: none"> ● Избира бързо и уверено най-адекватния тип поведение при зададената рискова ситуация ● Вярно и точно определя необходимите действия за оказване на първа помощ

ЕРУ 2

Наименование на единицата:	Икономика
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Администратор в хотелиерството
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 2.1:	Познава основите на пазарната икономика
Знания	<ul style="list-style-type: none"> ● Познава общата теория на пазарната икономика ● Запознат е с основните икономически проблеми ● Знае ролята на държавата в пазарната икономика ● Познава видовете икономически субекти в бизнеса
Умения	<ul style="list-style-type: none"> ● Информира се за успешни практически примери за управление на различни бизнес начинания, свързани с предлагане на хотелиерски услуги

Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Способен е да идентифицира успешни практически примери за управление на бизнес начинания, свързани с предлагане на хотелиерски услуги
Резултат от учене 2.2:	Познава характеристиките на дейността на организацията
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Познава основите на пазарното търсене и предлагане Дефинира основни икономически понятия - приходи, разходи, печалба, рентабилност
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Обяснява основни икономически понятия в контекста на дейността на организацията
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Способен е да анализира основните икономически принципи в контекста на дейността на организацията
Средства за оценяване:	Средство 1: <ul style="list-style-type: none"> Писмен изпит/Тест Средство 2: <ul style="list-style-type: none"> Казус по зададен сценарий
Условия за провеждане на оценяването:	За средство 1 и 2: <ul style="list-style-type: none"> Учебен кабинет
Критерии за оценяване:	За средство 1: <ul style="list-style-type: none"> Владее основните теоретични знания в областта на икономиката За средство 2: <ul style="list-style-type: none"> Вярно, точно и мотивирано определя действията за разрешаване на проблема в зададения казус/сценарий

ЕРУ 3

Наименование на единицата:	Предприемачество
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Администратор в хотелиерството
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 3.1:	Познава основите на предприемачеството
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Знае същността на предприемачеството Знае видовете предприемачески умения
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Анализира практически примери за успешно управление на дейността на организацията
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Предлага нови идеи за ефективно изпълнение на трудовите дейности
Резултат от учене 3.2:	Формира предприемаческо поведение
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Познава характеристиките на предприемаческото поведение Знае видовете предприемаческо поведение
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Преценява необходимостта от промени, свързани с подобряване на работата
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Предлага решения за оптимизиране на трудовите дейности
Средства за оценяване:	Средство 1: <ul style="list-style-type: none"> Писмен изпит/Тест Средство 2: <ul style="list-style-type: none"> Казус по зададен сценарий
Условия за	За средство 1 и 2:

провеждане на оценяването:	<ul style="list-style-type: none"> Учебен кабинет
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Владее основните теоретични знания в областта на предприемачеството <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Вярно, точно и мотивирано определя действията за разрешаване на проблема в зададения казус/сценарий

ЕРУ по отраслова професионална подготовка – единна за всички професии от професионално направление „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“

ЕРУ 4

Наименование на единицата:	Използване на информационни и комуникационни технологии (ИКТ) в професионалната си дейност
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Администратор в хотелиерството
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 4.1:	Обработка информация с ИКТ
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Изброява интернет търсачки Обяснява употребата на филтри и оператори за търсене Знае за съществуването на невярна или подвеждаща информация в интернет и начини за оценка на надеждността ѝ Знае начините за съхранение на цифрова информация на различни електронни носители Знае начините за създаване на поддиректории (папки) Знае начините за преместване на файлове от една поддиректория (папка) в друга Познава различни програми за възпроизвеждане на даден тип цифрово съдържание (текст, изображение, аудио, видео) Знае за съществуването на облачни услуги Познава специализирани софтуери за работа в мястото за настаняване
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Използва търсачка за намиране на информация като прилага различни филтри и използва оператори за търсене (символи и други) Сравнява информацията в различни източници и оценява нейната надеждност с помощта на определени критерии Записва и съхранява в различни формати цифрово съдържание (текст, изображения, аудио, видео, уеб страници и др.) по класифициран начин, използвайки поддиректории (папки) Възпроизвежда вече записано цифрово съдържание Работи със специализирани софтуери в мястото за настаняване

Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Демонстрира самостоятелно владение на ИКТ при обработването на информация • Използва свободно специализирани софтуери в мястото за настаняване
Резултат от учене 4.2:	Комуникира посредством ИКТ
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Изброява доставчици на услугата електронна поща • Изброява софтуер за аудио и видео разговори • Изброява доставчици на услуги за споделяне на файлове • Обяснява начините за онлайн пазаруване и плащане • Изброява онлайн общности (социални мрежи), създадени за обмен на знания и опит в областта на професията • Познава софтуерни продукти, свързани с професионалната дейност
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Използва електронна поща • Използва разширени функции на софтуер за аудио и видове разговори • Споделя файлове, спазвайки правилата на онлайн комуникацията • Използва електронни услуги за онлайн пазаруване • Обменя знания и опит в онлайн общности обмен на знания и опит в областта на професията • Работи със софтуерни продукти, свързани с професионалната дейност
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Демонстрира самостоятелно владение на ИКТ при онлайн комуникация
Резултат от учене 4.3:	Създава цифрово съдържание с ИКТ
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава функционалностите на софтуерите за създаване и редакция на цифрово съдържание от различен тип (текст, таблици, изображения, аудио, видео)
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Създава сложно цифрово съдържание (текст, таблици, изображения, аудио, видео) с различни оформления • Редактира и оформя цифрово съдържание, създадено от друг, като ползва разширени функции на форматиране
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Демонстрира самостоятелно владение на ИКТ при създаването на електронно съдържание
Резултат от учене 4.4:	Осигурява сигурност при работата с ИКТ
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава голяма част от известните рискове за сигурността при работа онлайн • Знае за въздействието на цифровите технологии върху ежедневието и околната среда
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Идентифицира подвеждащи и/или злонамерени съобщения и интернет страници • Активира филтри на електронна поща против спам • Разпознава файлове, представляващи злонамерен софтуер • Прилага мерки за пестене на енергия
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е да поддържа защитена от злонамерени действия електронната среда, в която работи
Резултат от учене 4.5:	Решава проблеми при работата с ИКТ
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава начините за решаване на рутинни проблеми при използването на цифрови технологии

	<ul style="list-style-type: none"> Знае за необходимостта от актуализиране на собствените си цифрови умения
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Предприема основни стъпки за защита на устройствата, с които работи (например антивирусни програми и пароли)
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Способен е да разреши рутинен проблем, възникнал при работа с ИКТ (например чрез затваряне на програма, повторно стартиране на компютъра, проверка на интернет връзка и др.)
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Изпълнение на задача, свързана с намирането на информация в интернет по зададена тема, нейното съхранение и възпроизвеждане <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Изпълнение на задача, свързана със споделянето на файл в интернет пространството и изпращане на връзка (линк) за сваляне до друг потребител по електронната поща <p>Средство 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> Изпълнение на задача, свързана със създаването, редакцията и оформлението на цифрово съдържание <p>Средство 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> Изпълнение на задача, свързана с противодействие срещу злонамерено електронно съобщение <p>Средство 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> Изпълнение на задача, свързана с инсталирането, преинсталирането и промяната на настройки на устройство и съпътстващия го софтуер <p>Средство 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> Решаване на задача, свързани с използване на специализиран софтуер за работа в мястото за настаняване <p>Средство 7:</p> <ul style="list-style-type: none"> Практическа задача, свързана с използване на специализиран софтуер за работа в мястото за настаняване
Условия за провеждане на оценяването:	<ul style="list-style-type: none"> Учебен/компютърен кабинет Персонален компютър или лаптоп Достъп до интернет
Критерии за оценяване:	<ul style="list-style-type: none"> Поставените задачи са изпълнени самостоятелно и в рамките на предварително зададеното за това време. Демонстрирани са професионални знания, умения и компетентности, свързани с употребата на специализирани софтуерни продукти в мястото за настаняване

ЕРУ 5

Наименование единицата:	на	Организация на труда
--------------------------------	-----------	----------------------

Ниво по НКР:	4
Ниво ЕКР:	4
Наименование на професията:	Администратор в хотелиерството
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 5.1:	Организира работния процес
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава структурата на организацията, в която работи • Познава методи за нормиране на работния процес • Познава основните нормативни разпоредби на действащото трудово законодателство • Познава основните нормативни актове, свързани с професията • Познава изискванията за планиране на необходимите ресурси
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Планира процеса на работата си • Съставя график на работните си задачи • Прилага изискванията на основните нормативни документи, свързани с професията
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Организира рационално процеса на работата си за ефективно изпълнение на трудовите дейности и задачи • Предлага и обосновава необходимостта от промени в организацията на работата
Резултат от учене 5.2:	Поема отговорност за качеството на работата си
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава видовете трудови дейности, характерни за професионалната му сфера • Познава изискванията за качествено изпълнение на видовете трудови дейности • Познава начините за оптимална организация на трудовите дейности
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Спазва етичните норми на поведение • Участва в изграждането на етична работна среда
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Съдейства за създаване и поддържане на етична работна среда
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Писмен изпит/Тест <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Казус по зададен сценарий
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средство 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Учебен кабинет
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дефинира основни теоретични понятия в организацията на работния процес <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дефинира основни теоретични понятия при разпределението на дейностите в работния процес

Наименование на единицата:	Комуникация и чужд език
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Администратор в хотелиерството
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 6.1:	Общува ефективно в работния екип
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Познава отделните длъжности в екипа, техните взаимоотношения и йерархични връзки
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Осъществява комуникация в работен порядък с екипа
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Комуникира ефективно с всички участници в трудовия процес, съобразно работния протокол Поема отговорност при работа в екип
Резултат от учене 6.2:	Води ефективна бизнес комуникация
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Познава етичните норми на комуникацията Познава правилата за вербална и невербална комуникация Познава ефективното поведение при конфликти Познава правилата и изискванията за делова кореспонденция
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Разпознава и избягва конфликтни ситуации Съдейства за решаване на конфликтни ситуации Води делова комуникация - писмена и устна Събира и предлага необходимата информация за удовлетворяване изискванията на клиентите
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Провежда ефективна комуникация с гостите на мястото за настаняване съобразно индивидуалните им характеристики Провежда разговор с гостите с цел консултиране и съгласуване на услуги Разбира и уважава изискванията на гостите и защитава интересите на организацията
Резултат от учене 6.3:	Владее чужд език по професията
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Познава основната професионална терминология на чужд език
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Чете и разбира професионални текстове на чужд език (специализирана литература, техническа документация и други) Ползва чужд език при търсене на информация от интернет и други източници Ползва чужд език (писмено и говоримо) при комуникация с партньори и гости
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Владее чужд език на ниво, позволяващо му да осъществява комуникация по професионални теми
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Комуникира свободно на чужд език в учебна или работна среда

Условия за провеждане на оценяването:	За средство 1: <ul style="list-style-type: none"> Учебен кабинет
Критерии за оценяване:	За средство 1: <ul style="list-style-type: none"> Провеждане на разговори по професионални теми на чужд език

ЕРУ 7

Наименование на единицата:	Предлагане на хотелиерски продукт
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Администратор в хотелиерството
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 7.1:	Предоставяне на хотелиерски продукт
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Познава същността на хотелиерските услуги Познава различните длъжностни позиции в мястото за настаняване и техните отговорности Познава специализиран софтуер за резервации и хотелско настаняване Запознат е с изискванията при категоризация на мястото за настаняване
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Работи с различните хотелиерски услуги в зависимост от категорията на мястото за настаняване Участва в процеса на резервиране и настаняване на гостите
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Запознава гостите при настаняване за всички предлагани услуги в мястото за настаняване В състояние е да участва ефективно в организирането на основните хотелиерски услуги Работи ефективно с допълнителните услуги на мястото за настаняване
Резултат от учене 7.2:	Организация на услугите в мястото за настаняване
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Познава същността на услугите в мястото за настаняване Познава видовете основни и допълнителни услуги и тяхното съдържание
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Предлага основни и допълнителни услуги
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> В състояние е да съдейства при организирането на основни и допълнителни услуги, като работи ефективно в екип В състояние е да взема самостоятелни решения в рамките на описаните в длъжностната характеристика задължения
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Решаване на тест/Писмен изпит <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Практическа задача, свързана с организиране на работата в мястото за настаняване и предлагане на хотелиерски продукт

Условия за провеждане на оценяването:	За средство 1 и 2: <ul style="list-style-type: none"> Учебен кабинет
Критерии за оценяване:	За средство 1: <ul style="list-style-type: none"> Демонстрира теоретични знания, свързани с работния процес и дейностите в мястото за настаняване Дефинира точно и вярно основните и допълнителни услуги в мястото за настаняване За средство 2: <ul style="list-style-type: none"> Организира ефективно работата в мястото за настаняване с предоставяне на определен хотелиерски продукт

ЕРУ по специфичната професионална подготовка за специалност „Организация на обслужването в хотелиерството“

ЕРУ 8

Наименование на единицата:	Посрещане и приемане на гости
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Администратор в хотелиерството
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 8.1:	Познава правилата за посрещане на различните типове гости
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Знае принципите на гостоприемството и етикета при посрещането на гостите Познава вътрешните правила и заповеди Познава правилата за обработка, съхранение и използване на лични данни Запознат е с особеностите на различните типове гости (индивидуални, организирани групи гости, гости със специални потребности и др.) Познава правилата за посрещане на VIP гости
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Прилага принципите на гостоприемството и етикета при посрещане на гостите Проучва очакванията на гостите Използва за комуникация с гостите български или разбираем чужд език Спазва правилата за посрещане на VIP гости Спазва правилата за обработка, съхранение и използване на лични данни Предава необходимата информация от текущата смяна на заинтересованите служители и прекия си ръководител
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Оказва лично внимание, сърдечност и гостоприемство Комуникира с гостите на български/чужд език според установените стандарти като проявява тактичност и компетентно владение на професионалната терминология

	<ul style="list-style-type: none"> Работи ефективно в екип с персонала в приемния блок (фоайето) - портиер, пиколо, холови камериерки
Резултат от учене 8.2:	Извършва регистрация съгласно изискванията
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Познава начина на регистрация на различните типове гости Води необходимата отчетност на регистрираните гости и анулираните резервации Познава вътрешните правила и заповеди за регистрация
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Обработва направените резервации и анулации Изготвя справки за заетостта на мястото за настаняване Проверява данните от документите за самоличност Регистрира гостите на мястото за настаняване
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Контролира извършваните резервации като поддържа връзка с останалите отдели за тяхното качествено изпълнение Спазва принципа на конфиденциалност и нормативните разпоредби, произтичащи от Закона за защита на личните данни
Резултат от учене 8.3:	Настанява гостите
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Знае вътрешните правила за настаняване на гостите
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Информира гостите за всички услуги в хотела при тяхното настаняване Изпълнява дейностите по настаняване на гостите Реагира по стандарт при възникване на оплаквания при настаняването
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Проявява вежливост, дискретност и експедитивност при настаняване на гостите като спазва установените стандарти Демонстрира адекватно поведение при оплаквания от страна на гостите като уведомява прекия си ръководител
Резултат от учене 8.4:	Работи с хотелски компютърни и резервационни системи
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Познава видовете хотелски компютърни и резервационни системи
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Работи с хотелски компютърни системи за регистрация и резервация
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Работи ефективно с компютърни инсталации, хотелски и резервационни системи
Резултат от учене 8.5:	Работи по правилата с ключовете и заключващите системи
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Запознат е с компютърните системи и електронни устройства Познава начините за съхранение на ключовете Запознат е с правилата на издаване на ключове и заключващи системи Запознат е с правилата за предоставяне на ключове и електронни устройства при възникване на екстремни ситуации и инциденти
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Работи с ключовете и заключващите системи Различава различните видове ключове и заключващи системи

Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Работи ефективно по правилата с ключовете и заключващите системи • Издава ключове и електронни устройства единствено на регистрирани гости и длъжностни лица като стриктно спазва установените правила на мястото за настаняване • Реагира по правилата за предоставяне на ключове и електронни устройства при възникване на екстремни ситуации и инциденти
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Писмен изпит/Тест <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Практическа задача, свързана с посрещане и настаняване на гостите
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Учебен кабинет <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Практическо обучение в места за настаняване
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дефинира основни понятия, свързани с посрещането, настаняването и обслужването на гостите в мястото за настаняване <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посреща, настанява и обслужва гости като спазва стандартите за обслужване и проявява етично отношение

ЕРУ 9

Наименование на единицата:	Обслужване на гостите по време на престоя им
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Администратор в хотелиерството
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 9.1:	Познава особеностите на различните типове гости
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава характерните особености на различните типове гости • Познава законовите разпоредби и вътрешните правила за обслужване на различни типове гости
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Спазва правилата за обслужване на гостите • Спазва професионална етика при комуникация с различните типове гости
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Прилага законовите разпоредби и вътрешните правила за обслужване на типовете гости
Резултат от учене 9.2:	Предоставя търсената от гостите информация
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Притежава познания за търсената от гостите информация
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставя информация на разбираем български/чужд език

Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Предоставя с необходимото внимание и точност търсената информация на гостите, без да ги въвежда в заблуда, с цел повишаване на качеството на обслужването
Резултат от учене 9.3:	Консултира гости
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Знае принципите на гостоприемството Познава психологическите характеристики на гостите Използва професионална терминология на български и на чужд език Познава стандартните процедури за предлаганите услуги
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Посреща гостите Проучва очакванията на гостите по отношение на обслужване и услуги Прилага професионални термини на български и на чужд език Прилага стандартните процедури за предлаганите услуги
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Консултира гостите на български и чужд език според установените стандарти с необходимата акуратност и точност Умее да реагира адекватно в деликатни ситуации
Резултат от учене 9.4:	Обслужва гости
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Знае правилата за обслужване на гости Знае професионалната терминология на български и на чужд език Познава изискванията за изготвяне на презентация на предлаганите основни и допълнителни услуги в мястото за настаняване Познава в детайли стандартните процедури
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Спазва правилата за обслужване на гости Прилага професионални термини на български и на чужд език Прилага стандартните процедури за обслужване на гости
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Реализира самостоятелно и в работен екип консултиране и обслужване на гости според установените стандарти Способен е да установи добър контакт и персонално внимание към всеки гост Умее да реагира адекватно в деликатни ситуации
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Тест/Писмен изпит <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Практическа задача, свързана с посрещане и приемане на гости или ролеви игри
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Учебен кабинет <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Практическо обучение в мястото за настаняване
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дефинира основни понятия, свързани с обслужването на гостите по време на престоя им <p>За средство 2:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Демонстрира ефективно и адекватно поведение при обслужването на гостите по предварително дефинирано задание
--	---

ЕРУ 10

Наименование на единицата:	Предлагане на основни и допълнителни услуги
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Администратор в хотелиерството
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 10.1:	Познава основните и допълнителните услуги
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Знае основните туристически услуги Познава видовете допълнителни услуги Обяснява различията между двете групи услуги
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Информира гостите за основните туристически услуги Информира гостите за видовете допълнителни услуги
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Предлага с необходимото внимание и уважение основните и допълнителни услуги, като се съобразява с интересите на гостите
Резултат от учене 10.2:	Спазва правилата за предлагане на основни и допълнителни услуги
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Знае правилата за предлагане на основни услуги Знае правилата за предлагане на допълнителни услуги Познава различията при предлагане на основните и допълнителните услуги
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Разграничава основните от допълнителните услуги Спазва правилата при предлагане на основни и допълнителни услуги
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Предлага с необходимото внимание основните и допълнителни услуги, като се ръководи от правилата и уважава предпочитанията на гостите
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Писмен изпит/Тест <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Практическа задача, свързана с предлагане на основни и допълнителни услуги
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Учебен кабинет <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Практическо обучение в място за настаняване
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Владее основни теоретични понятия, свързани с предлагането на основни и допълнителни услуги в мястото за настаняване <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Предлага основни и допълнителни услуги спрямо типовете гости, определени в предварително дефинирано задание

Наименование на единицата:	Изпращане на гостите
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Администратор в хотелиерството
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 11.1:	Изпращане на различните типове гости
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Познава и разграничава различните типове гости Познава особеностите на различните типове гости Познава правилата за изпращане на различните типове гости Познава начините на заплащане
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Разграничава различните типове гости и техните особености Спазва правилата при комуникация с различните типове гости Използва различните начини за заплащане Спазва финансовата дисциплина
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Проявява професионализъм при изпращането на различните типове гости
Резултат от учене 11.2:	Работи по правилата с ключовете и заключващите системи
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Познава различните видове ключове и заключващи системи Познава начина на съхранение на ключовете и заключващите системи Знае начина за работа с ключовете и заключващите системи
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Работи по изискваните се правила с ключовете и заключващите устройства
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Компетентно съхранява и предоставя на оторизирани колеги и гости ключове и заключващи системи
Резултат от учене 11.3:	Извършва обработка и финансово приключване на използваните основни и допълнителни услуги от гостите
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Знае начините при оформяне, водене и инкасиране сметките на гостите Знае начина за отчитане на сметките на гостите Знае начините за оформяне и инкасиране на сметките за предоставените платени основни и допълнителни услуги
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Обработва и финансово приключва използваните основни и допълнителни услуги от гостите Спазва финансовата дисциплина
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Професионално работи със съответната компютърна програма при оформяне и издаване на сметки като спазва финансовата дисциплина
Средства за оценяване:	Средство 1: <ul style="list-style-type: none"> Писмен изпит/Тест
Условия за провеждане на оценяването:	За средство 1 и 2: <ul style="list-style-type: none"> Учебен кабинет
Критерии за оценяване:	За средство 1:

	<ul style="list-style-type: none"> Владее основни теоретични понятия, свързани с изпращането на гостите
--	--

ЕРУ 12

Наименование на единицата:	Професионална етика
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Администратор в хотелиерството
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 12.1:	Познава нормите на морал, етичност и дискретност
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Запознат е с важността на нормите на морал, етичност и дискретност Познава значението на нормите на морал, етичност и дискретност Знае правилата за поведение спрямо гостите с различни начини на поведение
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Разграничава етичните и морални норми
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Способен е да съобразява своето поведение с нормите на морал, етичност и дискретност при изпълнение на служебните си задължения
Резултат от учене 12.2:	Прилага нормите на морал, етичност и дискретност при комуникация с гости и служители
Знания	<ul style="list-style-type: none"> Знае причините за спазване на нормите на морал, етичност и дискретност
Умения	<ul style="list-style-type: none"> Прилага нормите на морал, етичност и дискретност
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> Общува ефективно с гостите и служителите като стриктно спазва нормите на морал, етичност и дискретност
Средства за оценяване:	Средство 1: <ul style="list-style-type: none"> Писмен изпит/Тест
Условия за провеждане на оценяването:	За средство 1: <ul style="list-style-type: none"> Учебен кабинет
Критерии за оценяване:	За средство 1: <ul style="list-style-type: none"> Владее основни теоретични понятия, свързани със спазване на нормите за морал, етичност и дискретност

4. Изисквания към материалната база

4.1. Обучението по теория се осъществява в учебни кабинети, а по учебна и производствена практика - в хотелски обекти.

4.1.1. Учебен кабинет - основното предназначение на учебния кабинет е провеждането на теоретично обучение. Обзавеждането на учебните кабинети допринася за ефективно провеждане на основните дейности и процеси, свързани с преподавателската и учебната дейност. Обзавеждането на учебния кабинет включва: работно място на преподавателя (работна маса и стол), работно място на всеки ученик (работна маса и стол), учебна дъска, мебели (предимно шкафове за различни цели), гладка свободна стена за окачване на нагледни материали, екран за проектиране, дъска за писане и други дидактически средства за обучение. (мултимедия)

4.1.2. Компютърен кабинет и съответни (хотелски) софтуерни продукти, използвани в туристическата индустрия.

4.1.3. Кабинет за изучаване на чужд език

Учебните кабинети трябва да отговарят на необходимите педагогически, дидактико-методически, ергономични, хигиенни и естетически изисквания, като създават предпоставка на успешно усвояване на знанията, уменията и професионално-личностните качества на обучаваните. Обзавеждането на учебните кабинети допринася за ефективно провеждане на основните дейности и процеси, свързани с преподавателската и учебна дейност.

4.2. Обучението по практика на професията се извършва в реална работна среда. Обучаемите изпълняват дейности и задачи под наблюдение на преподавателя или на отговорно лице (ментор) от съответното място за настаняване. В мястото за настаняване обучаемите се разпределят по работни места, които са съобразени с нормативните и методическите изисквания за извършване на съответната дейност в туристическата индустрия. Практиката на обучаемите следва да не нарушава по никакъв начин обичайните операционни процеси, особено при директна връзка с гостите.

Необходимо е преподавателят да поддържа комуникация с ръководния състав на обекта, в който се провежда практическото обучение. При възможност в процеса на обучение да се поканят като гост лектори – практики и водещи експерти в хотелиерството.

Работното място за обучение по професията „Администратор в хотелиерството” е оборудвано с необходимата офис-техника.

5. Изисквания към обучаващите

По учебен предмет или модул от професионалната подготовка могат да преподават лица със завършено висше образование по съответната специалност.

По учебен предмет или модул от професионалната подготовка, за който няма съответно професионално направление в Класификатора на областите на висше образование и професионалните направления могат да преподават лица без висше образование и без придобита професионална квалификация „учител“, ако са придобили професионална квалификация при условията и по реда на Закона за професионалното образование и обучение.

Препоръчително е на всеки три години обучаващите да преминават курс за актуализиране на професионалните знания, умения и компетентности.