



МИНИСТЕРСКИ СЪВЕТ  
НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ  
И ОБУЧЕНИЕ

Проект

Държавен образователен стандарт

за придобиване на квалификация по професията  
„Камериер“

Приет от УС на НАПОО с Протокол № 4/29.09.2021

<b>Професионално направление:</b>				
811	Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг			
<b>Наименование на професията:</b>				
811030	Камериер			
<b>Код</b>	<b>Специалност</b>	<b>Степен на професионална квалификация:</b>	<b>Ниво по Национална квалификационна рамка (НКР)</b>	<b>Ниво по Европейска квалификационна рамка (ЕКР)</b>
811030	Хотелиерство	Първа	2	2

София, 2021 г.

## **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 първа степен на професионална квалификация по професията „Камериер“ от Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл.6, ал.1 от ЗПОО (утвърден от министъра на образованието и науката със Заповед № РД 09-413 от 12.05.2003г., посл. изм. Заповед № РД- РД-09-843/07.04.2021г.) изискванията за входящото минимално образователно равнище към кандидатите са:

- За ученици – завършено основно образование
- За лица, навършили 16 г. – завършен начален етап на основното образование или успешно завършен курс за ограмотяване, организиран от училища в системата на предучилищното и училищното образование по реда на Закона за насърчване на заетостта или на Закона за предучилищното и училищното образование, или валидирани компетентности за начален етап на основно образование по чл. 167, ал. 1, т. 4 от Закона за предучилищното и училищното образование, а в случаите на продължаващо професионално обучение - и придобита квалификация по част от професия

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

### **1.2. Валидиране на професионални знания, умения и компетентности**

Придобиването на квалификация по професията Камериер – първа степен на професионална квалификация или по част от нея чрез валидиране на придобити с неформално или информално учене резултати от ученето се осъществява съгласно Наредба № 2 от 13 ноември 2014г. за условията и реда за валидиране на професионални знания, умения и компетентности, издадена от министъра на образованието и науката (ДВ, бр. 96 от 2014 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.)**

При подготовката за работа камериерът зарежда камериерската количка с почистващи препарати, чисто бельо, рекламни материали, хотелски консумативи и да получава сведение за статуса на стаите и/или извършва онлайн проверка на статус. Почиства хотелска стая (апартамент), санитарни възли, общи части и помещения (фоайе и тоалетни, асансьори, външни общи части, коридори и стълбища). Проверява и освежава състоянието на незаети стаи, апартаменти или студия. Повторно почиства след делова среща или коктейл. Извършва вечерно подреждане (подготовка на леглото за сън), седмичното почистване на хотелска стая, почистване на общи помещения и площи – коридори, стълбища, фоайета и др. Камериерите поддържат непрекъсната връзка с дежурния администратор, като реагират своевременно на всички промени по заетостта на хотела, резервации и други. Задължително условие при организацията на камериерското обслужване е и почистването на общи помещения и площи рано сутрин, периодично и през целия ден. Камериерът носи отговорност за опазване на имуществото на хотела в хотелската стая и лични вещи на туристи. Прави проверка на

състоянието на стаите на заминаващи гости и при констатиране на нередности или забравени вещи от гостите на хотела информира прекия си ръководител и рецепция в хотел. Осигурява поддържане на общата хигиена и зареждане на допълнителни легла и стаи денонощно с работен график на смени в хотела.

Камериерът съдейства и участва в дейности при пожар, наводнение, терористичен акт, епидемия и/или друго необичайно събитие, като спазва приетия стандарт за работа безопасност с код „червено“. Познава актуалните спешни процедури и изолирани спешни ситуации, съобщава за събитието на рецепцията и помага на гостите да напуснат стаите през аварийни изходи и участва при възможност за овладяване на ситуацията.

Ефективно общува с останалите отдели в хотела с цел доброто предоставяне на хотелски услуги (технически отдел, склад, перално помещение и др.).

В работата си камериерът спазва правила и схеми за евакуация на гости при екстремни ситуации, противопожарни съоръжения и уреди и съобщителни системи.

Камериерът пристига точно на работното си място, облечен в работно (униформено) облекло и обувки, с отличителни знаци и в изряден външен вид, подходящ за работа. Поддържа камериерската количка и камериерския офис. Грижи се за чистото и мръсното бельо, за рекламни материали и папки с информационни материали. Камериерът в работата си използва работно облекло, работни обувки и предпазни ръкавици, камериерска количка, консумативи, чисто спално бельо, рекламни материали. Използва също оборудване и инструменти - прахосмукачки, подочистачки, машини за почистване на килими, подолъскачки, съдове за миене, препарати за почистване.

Камериерът трябва да притежава отговорност, прецизност, оперативност, организираност, умения за работа в екип, сръчност и концентрация на вниманието. Той трябва да има самоконтрол, естетически усет, точност и дисциплинираност.

## **2.2. Възможности за продължаване на професионалното обучение**

Лицата, придобили първа степен на професионална квалификация по професията „Камериер“ могат да продължат обучението си по професии от професионално направление „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“, като обучението по общата задължителна професионална подготовка, единна за всички професионални направления, и отрасловата задължителна професионална подготовка по професионално направление „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“ се зачита.

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

## **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 № РД01-105/23.12.2020 г.**

Придобилите първа степен на квалификация по професията „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“ могат да постъпват на работа на длъжностите 51621001 Камериер/камериерка, 51621002 Главен камериер/камериерка, хотел, 51621003 Камериер/камериерка, хотел, както и на други длъжности, допълнени при актуализиране на НКПД.

## **3. Единици резултати от ученето (ЕРУ)**

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

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

## **ЕРУ 1. Здравословни и безопасни условия на труд**

- 1.1. РУ Спазва разпоредбите за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работното място
- 1.2. РУ Спазва изискванията за превантивна дейност по опазване на околната среда
- 1.3. РУ Участва в технологични хотелиерски операции в екстремни ситуации

## **ЕРУ 2. Икономика**

- 2.1. РУ Познава основите на пазарната икономика
- 2.2. РУ Познава основните характеристики на производствената дейност във фирмата

## **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“ – първа степен на професионална квалификация**

## **ЕРУ 4. Използване на информационни и комуникационни технологии в професионалната дейност**

- 4.1. РУ Обработва информация и съдържание с информационни и комуникационни технологии
- 4.2. РУ Осъществява комуникация посредством информационни и комуникационни технологии
- 4.3. РУ Създава цифрово съдържание с информационни и комуникационни технологии

## **ЕРУ 5. Организиране на работния процес**

- 5.1. РУ Извършва предварителна подготовка на работното място
- 5.2. РУ Участва в организирането на дейностите на работното място
- 5.3. РУ Отговорен е за качеството на работата си

## **ЕРУ 6. Комуникация и работа в екип**

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

## **ЕРУ 7. Организация на услугите в хотелиерството**

- 7.1. РУ Познава съвременни стандарти за работа в места за настаняване
- 7.2. РУ Познава резервационната система в хотела
- 7.3. РУ Спазва установените стандарти за работа в местата за настаняване

**ЕРУ по специфична професионална подготовка за специалност „Камериер“ – първа степен на професионална квалификация**

## **ЕРУ 8. Професионално обслужване в местата за настаняване**

- 8.1. РУ Участва в работния процес по обслужване в местата за настаняване
- 8.2. РУ Отговаря за хигиенизиране и стандарта за чистота
- 8.3. РУ Спазва етичен кодекс на хотела при обслужване в хотелска стая

## **ЕРУ 9. Материална отчетност при работа**

- 9.1. РУ Поддържа складови наличности и специфично оборудване
- 9.2. РУ Спазва материалната отчетност при обслужване на мини бар
- 9.3. РУ Отговоря за наличните вещи, дрехи и ценности при обслужване
- 9.4. РУ Извършва опис при напускане на гости в хотела

### 3.2. Описание на ЕРУ

ЕРУ по обща професионална подготовка, единна за всички професии с първа степен на професионална квалификация

ЕРУ 1

<b>Наименование на единицата:</b>	Здравословни и безопасни условия на труд (ЗБУТ)
<b>Ниво по НКР:</b>	2
<b>Ниво по ЕКР:</b>	2
<b>Наименование на професията:</b>	Камериер
<b>Ниво по НКР:</b>	2
<b>Ниво по ЕКР:</b>	2
<b>Резултат от учене 1.1:</b>	Спазва разпоредбите за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работното място
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Познава основните нормативни разпоредби за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд за конкретната трудова дейност</li><li>● Описва основните рискове за здравето и безопасността при конкретната трудова дейност.</li><li>● Посочва основните мерки за защита и средствата за сигнализация и маркировка за осигуряване на ЗБУТ</li><li>● Познава правилата за работа в съответствие с изискванията и процедурите за осигуряване на пожарна и аварийна безопасност</li></ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Прилага необходимите мерки за защита</li><li>● Използва средствата за сигнализация и маркировка за осигуряване на ЗБУТ</li><li>● Използва различни видове пожарогасители</li></ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Поддържа работната среда в съответствие с хигиенните норми, като работи с грижа за собственото си здраве и за живота и здравето на другите работници</li><li>● Изпълнява трудовата дейност при спазване на необходимите мерки за осигуряване на безопасност и здраве при работа</li><li>● Проявява отговорност към останалите участници в трудовия процес</li></ul>
<b>Резултат от учене 1.2:</b>	Спазва изискванията за превантивна дейност по опазване на околната среда
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Познава основните разпоредби за опазване на околната среда, отнасящи се до конкретната трудова дейност</li><li>● Описва рисковете от замърсяване на околната среда при извършваната трудова дейност</li><li>● Изброява основните изисквания за разделно събиране на отпадъци</li><li>● Познава разпоредбите за съхранение, използване и изхвърляне на опасни продукти</li></ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Разпознава опасни и отровни продукти</li><li>● Спазва изискванията за разделно събиране на отпадъци</li><li>● Прилага разпоредбите за съхранение, използване и изхвърляне на опасни продукти</li><li>● Съхранява и отстранява правилно опасни продукти</li></ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Изпълнява трудовата дейност при спазване изискванията и правилата за опазване на околната среда</li></ul>
<b>Резултат от учене 1.3:</b>	Участва в технологични хотелиерски операции в екстремни

	ситуации
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Разграничава основните рискови и аварийни ситуации</li> <li>● Познава основните изисквания за осигуряване на аварийна безопасност</li> <li>● Изброява основните стъпки за действия при аварии и аварийни ситуации</li> <li>● Познава видовете травми и методите за оказване на първа помощ</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Спазва изискванията за осигуряване на пожарна и аварийна безопасност</li> <li>● Разпознава рисковете, които могат да доведат до възникване на пожар и/или авария</li> <li>● Спазва правилата за действия при възникване на авария</li> <li>● Оказва първа помощ на пострадали при авария</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Участва в овладяването на възникнал пожар и/или авария, в съответствие с установените вътрешно-фирмени правила за пожарна и аварийна безопасност</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Писмен изпит/Тест</li> </ul> <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Решаване на казус по зададен сценарий</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средство 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Учебен кабинет</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Владее основни теоретични знания за: <ul style="list-style-type: none"> <li>– здравословни и безопасни условия на труд на работното място</li> <li>– превантивна дейност за опазване на околната среда</li> <li>– овладяване на аварийни ситуации и оказване на първа помощ на пострадали</li> <li>– за работа в съответствие с изискванията и процедурите за осигуряване на аварийна безопасност</li> </ul> </li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Избира най-подходящия тип поведение при зададените рискови ситуации</li> <li>● Вярно и точно определя необходимите действия за оказване на първа помощ</li> </ul>

## ЕРУ 2

<b>Наименование на единицата:</b>	Икономика
<b>Ниво по НКР:</b>	2
<b>Ниво по ЕКР:</b>	2
<b>Наименование на професията:</b>	Камериер
<b>Ниво по НКР:</b>	2
<b>Ниво по ЕКР:</b>	2
<b>Резултат от учене 2.1:</b>	Познава основите на пазарната икономика
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Познава същността на пазарната икономика</li> <li>● Описва ролята на държавата в пазарната икономика</li> <li>● Посочва основните икономически субекти в бизнеса</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ориентира се относно функциите на различните икономически субекти</li> <li>● Обяснява начина на функциониране на пазарната икономика</li> </ul>

<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Способен е да обясни значението на пазарната икономика</li> </ul>
<b>Резултат от учене 2.2:</b>	Познава основните характеристики на производствената дейност във фирмата
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Познава основите на пазарното търсене и пазарното предлагане</li> <li>● Определя основни икономически понятия - приходи, разходи, печалба, рентабилност</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Обяснява основни икономически понятия в контекста на дейността на организацията</li> <li>● Обяснява принципите на пазарно търсене и предлагане в дейността си</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Способен е да обясни икономическите принципи в контекста на дейността на фирмата</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Писмен изпит/Тест</li> </ul> <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Решаване на практически казус</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средство 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Учебен кабинет</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Владее основните теоретични знания в областта на икономиката</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Вярно, точно и мотивирано определя действията за разрешаване на проблема в зададения казус</li> </ul>

### ЕРУ 3

<b>Наименование на единицата:</b>	Предприемачество
<b>Ниво по НКР:</b>	2
<b>Ниво по ЕКР:</b>	2
<b>Наименование на професията:</b>	Камериер
<b>Ниво по НКР:</b>	2
<b>Ниво по ЕКР:</b>	2
<b>Резултат от учене 3.1:</b>	Познава основите на предприемачеството
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Описва същността на предприемачеството</li> <li>● Изброява принципите на предприемаческата дейност</li> <li>● Посочва видовете предприемачески умения</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Проучва предприемаческите процеси, свързани с професионалната дейност</li> <li>● Открива практически примери за успешно управление на дейността на организацията</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Способен е да предложи идеи за успешно изпълнение на трудовите дейности</li> </ul>
<b>Резултат от учене 3.2:</b>	Формира предприемаческо поведение
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Посочва характеристиките на предприемаческото поведение</li> <li>● Изрежда видовете предприемаческо поведение</li> <li>● Описва факторите, които влияят върху предприемаческото поведение</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Прилага в дейността си подходящи предприемачески идеи</li> <li>● Преценява необходимостта от промени, свързани с</li> </ul>

	подобряване на работата
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Способен е да предложи решение за оптимизиране на трудовите дейности</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	Средство 1: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Писмен изпит/Тест</li> </ul> Средство 2: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Решаване на практически казус</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	За средство 1 и 2: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Учебен кабинет</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	За средство 1: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Владее основните теоретични знания в областта на предприемачеството</li> </ul> За средство 2: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Вярно, точно и мотивирано определя действията за разрешаване на проблема в зададения казус</li> </ul>

**ЕРУ по отраслова професионална подготовка – единна за професиите от професионално направление „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“ – първа степен на професионална квалификация**

#### ЕРУ 4

<b>Наименование на единицата:</b>	Използване на информационни и комуникационни технологии в професионалната дейност
<b>Ниво по НКР:</b>	2
<b>Ниво по ЕКР:</b>	2
<b>Наименование на професията:</b>	Камериер
<b>Ниво по НКР:</b>	2
<b>Ниво по ЕКР:</b>	2
<b>Резултат от учене 4.1:</b>	Обработка информация и съдържание с информационни и комуникационни технологии
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Изброява интернет търсачки</li> <li>● Познава начини за оценка на надеждността на информацията в интернет</li> <li>● Описва начините за съхраняване на цифрова информация (текст, изображения, аудио, видео, уеб страници и др.)</li> <li>● Посочва начините за възпроизвеждане на вече записано цифрово съдържание</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Използва търсачка за намиране на информация</li> <li>● Съхранява цифрово съдържание (текст, изображения, аудио, видео, уеб страници и др.)</li> <li>● Възпроизвежда вече записано цифрово съдържание</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Демонстрира основно владение на информационни и комуникационни технологии при обработването на информация</li> </ul>
<b>Резултат от учене 4.2:</b>	Осъществява комуникация посредством информационни и комуникационни технологии
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Изрежда доставчици на услугата електронна поща</li> <li>● Изброява софтуер за аудио и видео разговори</li> <li>● Посочва доставчици на услуги за споделяне на файлове</li> <li>● Познава софтуерни продукти, свързани с професионалната дейност</li> </ul>



<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Използва електронна поща</li> <li>● Използва основни функции на софтуер за аудио и видове разговори</li> <li>● Споделя файлове онлайн</li> <li>● Работи със софтуерни продукти, свързани с професионалната дейност</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	● Демонстрира основно владение на информационни и комуникационни технологии при онлайн комуникация
<b>Резултат от учене 4.3:</b>	Създава цифрово съдържание с информационни и комуникационни технологии
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Посочва софтуер за създаване и редакция на просто цифрово съдържание в един формат (текст, таблици, изображения)</li> <li>● Изброява основните функции на софтуер за създаване и редакция на просто цифрово съдържание</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Създава просто цифрово съдържание в един формат (текст, таблици, изображения)</li> <li>● Редактира просто цифрово съдържание</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	● Демонстрира основно владение на информационни и комуникационни технологии при създаването на електронно съдържание
<b>Средства за оценяване:</b>	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Изпълнение на задача, свързана с намирането на информация в интернет по зададена тема, нейното съхранение и възпроизвеждане</li> </ul> <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Изпълнение на задача, свързана със споделянето на файл в интернет пространството и изпращане на връзка (линк) за сваляне до друг потребител по електронната поща</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средство 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Учебен/компютърен кабинет</li> <li>● Персонален компютър или лаптоп</li> <li>● Достъп до интернет</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Поставените задачи са изпълнени самостоятелно и в рамките на предварително зададеното за това време</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Демонстрирани са основни знания, умения и компетентности, свързани с употребата на информационни и комуникационни технологии</li> </ul>

#### ЕРУ 5

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>на</b>	<b>Организиране на работния процес</b>
<b>Ниво по НКР:</b>		2
<b>Ниво по ЕКР:</b>		2
<b>Наименование на професията:</b>	<b>на</b>	Камериер
<b>Ниво по НКР:</b>		2
<b>Ниво по ЕКР:</b>		2
<b>Резултат от учене 5.1:</b>		Извършва предварителна подготовка на работното място

<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Изрежда правилата за подготовка на работното място</li> <li>● Познава видовете инструктаж за работа</li> <li>● Посочва предназначението на личните и колективни предпазни средства</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Следва изискванията при подготовка на работното място</li> <li>● Подготвя работното си място</li> <li>● Спазва правилата за ЗБУТ</li> <li>● Използва лични предпазни средства</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Способен е самостоятелно или в екип да подготви работното си място като спазва изискванията за ЗБУТ</li> </ul>
<b>Резултат от учене 5.2:</b>	Участва в организирането на дейностите на работното място
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Описва основните работни процеси и дейности на работното място</li> <li>● Описва организацията на работния процес в съответствие с поставените задачи</li> <li>● Познава правилата за рационална организация на работното място</li> <li>● Изброява възможни грешки от технологичен характер</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Спазва ЗБУТ</li> <li>● Открива грешки от технологичен характер</li> <li>● Уведомява съответното длъжностно лице или прекия си ръководител при възникнал проблем</li> <li>● Поддържа ред и чистота на работното място</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Способен е да подготви и организира работното си място с цел обезпечаване на качествено изпълнение на поставените задачи при спазване на изискванията за ЗБУТ</li> </ul>
<b>Резултат от учене 5.3:</b>	Отговорен е за качеството на работата си
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Изброява трудови дейности, характерни за професията му</li> <li>● Посочва изискванията за качествено изпълнение на трудовата си дейност</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Спазва изискванията за качествено изпълнение на работата си</li> <li>● Пряко участва в изграждането на етична работна среда</li> <li>● Запознат е с качествените показатели при изпълнение на трудовите задължения</li> <li>● Работи в екип със служителите за качествено изпълнение на поставените задачи</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Способен е да поеме отговорност за качествено изпълнение на трудовите си дейности</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Писмен изпит</li> </ul> <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Изпълнение на практическа задача</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Учебен кабинет</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Учебна работилница или реално работно място</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Демонстрира задълбочени знания относно подготовката и организацията за работа</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ефективно подготвя и организира работното място</li> <li>● Поставената задача е изпълнена самостоятелно и в рамките на</li> </ul>

	предварително зададеното за това време
--	--

ЕРУ 6

<b>Наименования на ЕРУ:</b>	<b>Комуникация и работа в екип</b>
<b>Ниво на НКР:</b>	2
<b>Ниво на ЕКР</b>	2
<b>Наименование на професията:</b>	Камериер
<b>Ниво на НКР:</b>	2
<b>Ниво на ЕКР:</b>	2
<b>Резултат от учене 6.1:</b>	Общува в работния екип
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Посочва отделните длъжности в екипа</li> <li>Описва взаимоотношенията и йерархичните връзки в екипа</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Спазва йерархията в екипа</li> <li>Осъществява комуникация в екипа</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Способен е да комуникира ефективно с всички участници в трудовия процес, при спазване на йерархията</li> </ul>
<b>Резултат от учене 6.2:</b>	Води ефективна комуникация
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Описва етичните норми в комуникацията</li> <li>Изрежда правилата за вербална и невербална комуникация</li> <li>Посочва адекватното поведение при конфликт</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Общува с колеги, клиенти, доставчици и др.</li> <li>Разпознава и избягва конфликтни ситуации в екипа</li> <li>Съдейства за решаване на конфликтни ситуации в екипа</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Способен е да провежда ефективна комуникация в екипа при извършване на трудовите си задължения</li> </ul>
<b>Резултат от учене 6.3:</b>	Ползва чужд език по професията
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Познава основната професионална терминология на чужд език</li> <li>Изброява източници за информация в професионалната област на чужд език</li> <li>Изрежда основните области на приложимост на чужд език по професията</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ползва чужд език при търсене на информация от интернет и други източници</li> <li>Ползва чужд език (писмено и говоримо) при комуникация с колеги и клиенти</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ползва чужд език на ниво, позволяващо му да осъществява комуникация по професионални теми</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Решаване на тест</li> </ul> <p>Средство 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Решаване на практическа задача или казус</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Учебен кабинет</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Учебна работилница или реално работно място</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Описва основни теоретични понятия, свързани с комуникацията и работата в екип</li> </ul> <p>За средство 2:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Вярно, точно и мотивирано определя действията за разрешаване на проблема в практическата задача</li> <li>● Поставената задача е изпълнена самостоятелно и в рамките на предварително зададеното време</li> </ul>
--	---

#### ЕРУ 7

<b>Наименования на ЕРУ:</b>	<b>Организация на услугите в хотелиерството</b>
<b>Ниво на НКР:</b>	2
<b>Ниво на ЕКР</b>	2
<b>Наименование на професията:</b>	Камериер
<b>Ниво на НКР:</b>	2
<b>Ниво на ЕКР:</b>	2
<b>Резултат от учене 7.1:</b>	<b>Познава съвременни стандарти за работа в места за настаняване</b>
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Посочва отделните длъжности в екипа</li> <li>● Познава правилата за работа в хотел</li> <li>● Описва инструкции за работа в хотел</li> <li>● Назовава източници за намиране на информация, свързана с работата в местата за настаняване</li> <li>● Познава хотелски стандарт за ВИП гости, гости с намалена подвижност и други категории гости, както и хотелския стандарт за провеждане на специални събития</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Прилага стандарт при работа в хотелско домакинство</li> <li>● Спазва работни инструкции при технология на обслужване в хотел</li> <li>● Правилна самооценка и преценка за преквалификация</li> <li>● Информира се за тенденции в хотелско домакинство</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Способен е да прилага ефективно установените стандарти за работа в места за настаняване, като се старее да поддържа уменията си в съответствие с новостите в бранша</li> </ul>
<b>Резултат от учене 7.2:</b>	<b>Познава резервационната система в места за настаняване</b>
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Изрежда основните правила в резервационна система</li> <li>● Описва материална отговорност на работното си място</li> <li>● Описва реда за евакуация на гостите</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Разчита документацията, свързана с резервация и настаняване на гости</li> <li>● Съдейства при напускане на гости на хотелска стая</li> <li>● Съдейства при евакуация на гостите</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Способен е да опише прецизно системата за резервации в мястото за настаняване</li> </ul>
<b>Резултат от учене 7.3:</b>	<b>Спазва установени стандарти за работа в места за настаняване</b>
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Посочва насоките за хигиена и стандартите за чистота</li> <li>● Познава правилата за безопасни условия на труд</li> <li>● Описва технологията на обслужване и стандарти за работа в място за настаняване</li> <li>● Описва етичния кодекс за работа в мястото за настаняване</li> <li>● Определя правила за самоконтрол и атестация</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Прилага стандартите за работа в мястото за настаняване</li> <li>● Спазва програмите и процедурите на НАССР система, касаещи НАССР план Румсървис</li> <li>● Прилага правила на програма „Загубени вещи“</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Информира пряк ръководител при възникнало оплакване от гости</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Способен е в екип да предоставя туристическа услуга качествено в съответствие с установените стандарти при спазване на изискванията на професионалната етика</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Решаване на тест</li> </ul> <p>Средство 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Изпълнение на практическа задача</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Учебен кабинет</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Учебна работилница или реално работно място</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Описва основни теоретични понятия, свързани с организацията на услугите в хотелиерството</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Изпълнява правилно практическата задача</li> <li>● Поставената задача е изпълнена самостоятелно и в рамките на предварително зададеното време</li> </ul>

**ЕРУ по Специфична професионална подготовка за специалност „Камериер“ – първа степен на професионална квалификация**

ЕРУ 8

<b>Наименования на ЕРУ:</b>	<b>Професионално обслужване в места за настаняване</b>
<b>Ниво на НКР:</b>	2
<b>Ниво на ЕКР</b>	2
<b>Наименование на професията:</b>	Камериер
<b>Ниво на НКР:</b>	2
<b>Ниво на ЕКР:</b>	2
<b>Резултат от учене 8.1:</b>	Участва в работния процес по обслужване на гостите и в разпределение на отговорностите
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Познава детайлно материалната база</li> <li>● Идентифицира различните специфики на хотелската база</li> <li>● Определя различните длъжностни позиции в места за настаняване</li> <li>● Познава видовете почиствания установени в места за настаняване, съобразно спецификата</li> <li>● Изброява изискванията за безопасност и критичните контролни точки според системата НАССР в НАССР план Румсървис</li> <li>● Описва фирмената политика</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Участва в дейностите свързани с обслужването и предлагането на услуги в места за настаняване</li> <li>● Изследва състоянието на комуналните услуги и специалните елементи при готовите стаи</li> <li>● Комуникира с отделните звена – Рецепция, Технически отдел, Ресторант, Кухня, СПА/Медикъл/Уелнес център</li> <li>● Участва в процеса при обслужване на гостите</li> <li>● Спазва изискванията за безопасност и критичните контролни</li> </ul>

	точки според системата НАССР в НАССР план Румсървис
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Способен е да участва ефективно в екипната работа при организиране на работния процес в съответствие с организационната структура на фирмата и заложените фирмени стандарти</li> </ul>
<b>Резултат от учене 8.2:</b>	Отговаря за хигиенизиране и стандарт за чистота
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Описва материалната база</li> <li>● Изброява детайлно видовете почиствания на стаи/апартаменти</li> <li>● Описва основните процеси по хигиенизирането на помещения и общи части</li> <li>● Описва начините за обслужване на ВИП клиенти/гости</li> </ul> <p>Познава хотелски програми с информация за резервации, настанявания, обслужване, освобождаване на хотелски стаи</p>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Участва в екип при почистването на стаи/апартаменти и общи части</li> <li>● Следва графика за почистване</li> <li>● Попълва чек лист за хигиенизиране</li> <li>● Следи за количествата почистващи препарати и консумативи за гости</li> <li>● Следва процедура за честота на инспекции и контрол</li> <li>● Участва в инвентаризация на бельо</li> <li>● Следи за консумация мини бар</li> <li>● Зарежда количките на камериера</li> <li>● Участва в почистване на камериерски офиси</li> <li>● Грижи се за района на работа и почистване</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Способен е в екип да обслужва ефективно района за почистване, като допринася за предоставянето на качествена туристическа услуга, използвайки ефикасно наличните препарати и консумативи</li> </ul>
<b>Резултат от учене 8.3:</b>	Спазва етичен кодекс на мястото за настаняване при обслужване в хотелска стая
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Спазва етичен кодекс при обслужване в хотелска стая</li> <li>● Познава детайлно инструкциите за поведение при работа</li> <li>● Идентифицира различните ситуации в хотелската база</li> <li>● Познава установени норми в мястото за настаняване, съобразно спецификата</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Участва в дейностите свързани с обслужването в мястото за настаняване</li> <li>● Отговоря за конфиденциалност при контакт с гости, вещи, дрехи и ценности при обслужване</li> <li>● Спазва фирмената политика и етика</li> <li>● Комуникира с всички отдели и звена – Рецепция, Технически отдел, Ресторант, Кухня, СПА/Медикъл/Уелнес център</li> <li>● Общува с гостите в рамките на задълженията си</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Способен е да участва в работния процес в съответствие с етичните норми на фирмата и заложените фирмени стандарти</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Решаване на тест</li> </ul> <p>Средство 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Изпълнение на практическа задача</li> </ul>
<b>Условия за провеждане</b>	За средство 1:

<b>на оценяването:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Учебен кабинет</li> </ul> За средство 2: <ul style="list-style-type: none"> <li>Учебна работилница или реално работно място</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	За средство 1: <ul style="list-style-type: none"> <li>Описва основни теоретични понятия, свързани с професионалното обслужване</li> </ul> За средство 2: <ul style="list-style-type: none"> <li>Изпълнява правилно практическата задача</li> <li>Поставената задача е изпълнена самостоятелно и в рамките на предварително зададеното време</li> </ul>

## ЕРУ 9

<b>Наименования на ЕРУ:</b>	<b>Материална отговорност при работа</b>
<b>Ниво на НКР:</b>	2
<b>Ниво на ЕКР</b>	2
<b>Наименование на професията:</b>	Камериер
<b>Ниво на НКР:</b>	2
<b>Ниво на ЕКР:</b>	2
<b>Резултат от учене 9.1:</b>	Поддържа складови наличности и специфично оборудване
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Изброява видове оборудване и консумативи, необходими за почистване на хотелската стая</li> <li>Описва необходимата документация, свързана със складовите наличности и оборудването</li> <li>Описва изискванията за почистване на оборудването и личните предпазни средства</li> <li>Изрежда изискванията за съхраняване на използваното оборудване и консумативи за почистване</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Поддържа наличности и хигиена в поверените складовите помещения</li> <li>Проверява оборудването, консумативи и лични предпазни средства</li> <li>Предлага за бракуване спално бельо, амортизирано почистващо оборудване, пособия, химикали и др. и депонира отпадъци в съответствие с процедурите на работното място</li> <li>Попълва основна нормативна и фирмена документация</li> <li>Информира прекия си ръководител при неизправности, износване или повреда на почистващото оборудване</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Способен е ефективно да поддържа складови наличности и специфично оборудване, в съответствие с изискванията за качество, изискванията за ЗБУТ и при използване на лични предпазни средства</li> </ul>
<b>Резултат от учене 9.2:</b>	Спазва материалната отчетност при обслужване на мини бар
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Посочва отделните групи храни от мини бара</li> <li>Описва асортимента в мини бар</li> <li>Изрежда правила при зареждане, допълване и отчитане на мини бар</li> <li>Изрежда правила за ВИП зареждане в хотелска стая</li> <li>Описва отчетните документи, свързани с обслужването на мини бар</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Зарежда всеки ден необходимите артикули от мини бар</li> </ul>

	<p>номенклатурата</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Поддържа мини бар хладилниците чисти и подредени</li> <li>● Спазва принципа FIFO /първи влязъл, първи излязъл/ при зареждане на мини бар, следи за срока на годност на всички храни и напитки в него.</li> <li>● Подготвя заявка за зареждане на мини бара</li> <li>● Води ежедневни записи за проследяване на начисления водене на наличност</li> <li>● Отговаря за поверените мини-бар колички</li> <li>● Прилага правилата за отчетност на мини бар</li> <li>● Попълване на отчетни документи</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Способен е да обслужва ефективно наличностите в мини бара, като следи за установените правила и процедури и за срока на годност на отделните продукти</li> </ul>
<b>Резултат от учене 9.3:</b>	Отговоря за наличните вещи, дрехи и ценности при обслужване
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Познава правила при обслужване в хотелска стая</li> <li>● Познава детайлно инструкциите за поведение при работа</li> <li>● Описва правила и инструкции за контакт с лични вещи при почистване</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Прилага стандартите за работа в мястото за настаняване</li> <li>● Прилага правила на програма „Забравени вещи“</li> <li>● Прилага правила и инструкции при контакт с лични вещи</li> <li>● Информира пряк ръководител при възникнало оплакване от гости</li> <li>● Прилага правила за конфиденциалност при обслужване в хотела</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Способен е прецизно да спазва правилата и инструкциите, отнасящи се до налични вещи, дрехи и ценности на гости на хотела</li> </ul>
<b>Резултат от учене 9.4</b>	Извършва опис при напускане на гости в хотела
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Информира рецепция за освобождаване на хотелска стая</li> <li>● Описва правилата за опис на хотелска стая</li> <li>● Описва правилата за опис на мини бар при напускане</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Описва правилата за опис на мини бар при освобождаване на хотелска стая</li> <li>● Прави оглед и преценка на консумации и липси от хотелска стая</li> <li>● Попълва чек лист за опис на хотелската стая</li> <li>● Подготвя протокол за бракуване храни и напитки</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Способен е ефективно да отчита наличности и щети при напускане на гости на хотела, като спазва установените процедури</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Решаване на тест</li> </ul> <p>Средство 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Изпълнение на практическа задача</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Учебен кабинет</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Учебна работилница или реално работно място</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Описва основни теоретични понятия, свързани с материалната</li> </ul>



	<p>отговорност при работа</p> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Вярно и точно изпълнява практическата задача</li> <li>● Поставената задача е изпълнена самостоятелно и в рамките на предварително зададеното време</li> </ul>
--	--

#### **4. Изисквания към материалната база**

Обучението по теория се осъществява в учебни кабинети, а по практика – в учебни работилници (хотелски стаи) или в реална работна среда (базови обекти и предприятия) при предварително сключени договори. Материалната база трябва да бъде в съответствие с изискванията на действащите нормативни актове и съответните български стандарти. Нормативните изисквания към учебната работилница (хотелски стаи) са в съответствие с дейностите, които ще се извършват в нея, видовете технологични процеси, ергономичните, естетичните изисквания.

##### **4.1. Учебен кабинет по теория**

В учебен кабинет се провежда обучението по теория на професията. Обзавеждането на учебния кабинет включва: работна маса и стол за всеки обучаващ, учебна дъска, работна маса и стол за преподавателя, компютър с мултимедия или интерактивен дисплей.

Разположението на работните места на обучаваните трябва да осигурява необходимата видимост на учебната дъска и свободно преминаване от едно до друго учебно място

##### **4.2. База за обучение по практика**

Обучението по практика се провежда в мястото за настаняване и/или хотелска стая и/или хотелски тренировъчен център, обзаведен по стандарти и оборудван съгласно категорията на стая/апартамент съгласно Закона за Туризма и наредбата за Категоризиране на туристически обект според спецификата на мястото за настаняване при изготвен чек лист.

Учебни пособия: Работна униформа, обувки, предпазни средства, хотелски консумативи, бельо, камериеска количка, маска, дезинфектант, ръкавици, демонстрационни макети и модели на реални образци, онагледяващи табла, учебни видеофилми, програмни продукти и специализирана литература.

#### **5. Изисквания към обучаващите**

Право да преподават по теория и практика на професията и специалността имат лица с висше образование и образователно-квалификационна степен „магистър“ или „бакалавър“ по специалности от професионално направление „Туризъм“ от областта на висше образование „Социални, стопански и правни науки“ и от професионално направление „Хранителни технологии“ от областта на висше образование „Технически науки“ от Класификатора на областите на висше образование и професионалните направления" (ДВ, бр. 64 от 2002 г.), съответстващи на учебните предмети или на модули от отрасловата и специфичната задължителна професионална подготовка.

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 си знания, умения и компетентности.