Приложение
към чл. 2

ДЪРЖАВЕН ОБРАЗОВАТЕЛЕН СТАНДАРТ ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА КВАЛИФИКАЦИЯ ПО ПРОФЕСИЯТА „ХОТЕЛИЕРСТВО”

Професионално направление					
Код: 1013	**Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг**				
Професия					
Код: 101303	**Хотелиерство**				
Степени на професионална квалификация		**I**	**II**	**III**	**IV**
Ниво по Национална квалификационна рамка (НКР)		**2**	**3**	**4**	**5**
Ниво по Европейска квалификационна рамка (ЕКР)		**2**	**3**	**4**	**5**

1. Изисквания към кандидатите

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

За придобиване на първа, втора, трета и четвърта степен на професионална квалификация по професията „Хотелиерство“ от Списъка на професиите за професионално образование и обучение, утвърден от министъра на образованието и науката със Заповед № РД09-2230 от 09.08.2024 г., изискванията за входящото минимално образователно равнище към кандидатите са:

1.1.1. За придобиване на първа степен на професионална квалификация:

- за лица, навършили 16 години - завършен начален етап на основно образование или успешно завършен курс за огрмотяване, организиран от училища в системата на предучилищното и училищното образование по реда на Закона за насърчаване 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.

1.1.2. За придобиване на втора степен на професионална квалификация:

- за лица, навършили 16 години – завършен първи гимназиален етап.

1.1.3. За придобиване на трета степен на професионална квалификация:

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

1.1.4. За придобиване на четвърта степен на професионална квалификация – завършено средно образование.

Изискването за входящо квалификационно равнище при продължаващо професионално обучение за придобиване на първа, втора и трета степен на професионална квалификация е придобита квалификация съответно по част от професията, първа или втора степен на професионална квалификация по същата професия.

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

2. Описание на професията

2.1. Първа степен на професионална квалификация по професията

Професията „Хотелиерство“ с първа степен на професионална квалификация включва изпълнението на основни помощни дейности, насочени към осигуряване на хигиена, комфорт и поддържане на стандартите в местата за настаняване. Лицето участва в процеси, свързани с ежедневното обслужване в места за настаняване на стаи, санитарни помещения и общи зони с цел осигуряване на благоприятна среда за туристите.

Завършилият първа степен на професионална квалификация по професията извършва основно почистване и освежаване на помещенията, подготвя стаи за новопристигащи гости, проверява изправността на оборудването и хигиенните консумативи, отчита забравени вещи и сигнализира при повреди или нередности. Спазва стриктно хигиенните стандарти, здравословните и безопасните условия на труд (ЗБУТ) и вътрешните процедури на туристическите обекти.

Лицето участва в дейности, свързани с хотелско домакинство, включително организацията и използването на камериерска количка, почистване с професионални

препарати, водене на елементарна отчетност на хигиенните средства и спазване на правилата за безопасност и достъпност.

Работата се извършва чрез използване на професионални инструменти и оборудване – прахосмукачки, роботи за почистване, мопове, кофи, ръчни почистващи уреди, почистващи и дезинфекциращи препарати. Прилагат се ръчни методи и се използват базови специализирани системи за отбелязване на състоянието на стаите. Дейностите се изпълняват под ръководството на преки ръководители – супервайзори, старши камериерки или управители.

Работното място включва разнообразни помещения в места за настаняване – хотелски стаи, санитарни възли, коридори, рецепции, лоби и други общи части. Работата е физически активна, извършва се в екип и е подложена на повишено внимание към детайлите. Работното време е разпределено на смени, включително работа през почивни дни и официални празници.

За ефективното упражняване на дейността са необходими организираност, трудова дисциплина, отговорност, сръчност, внимание към хигиената, уважително отношение към гостите и колегите. Желателно е притежаването на добра физическа издръжливост, готовност за обучение и спазване на етични норми и правила за лична хигиена и безопасност.

2.2. Втора степен на професионална квалификация по професията

Професията „Хотелиерство“ с втора степен на професионална квалификация включва изпълнение на основни обслужващи и административни дейности, свързани с посрещането, настаняването и изпращането на гости в местата за настаняване. Лицето, придобило тази степен на професионална квалификация, извършва приемане на резервации по телефон, имейл или чрез онлайн платформи, посреща и регистрира гостите при пристигане, насочва ги към стаите и ги информира за основните услуги, предлагани в места за настаняване. Завършилият втора степен на професионална квалификация по професията:

- участва в предоставянето на допълнителни услуги, като румсървис, туристическа информация, резервации на съпътстващи услуги (СПА, транспорт, екскурзии);
- познава и прилага основи на езикова комуникация с гости, включително на чужд език, при стандартни обслужващи ситуации;
- прилага добри практики за устойчиво развитие чрез намаляване на отпадъци, ефективно използване на ресурси и осигуряване на екологичен подход в обслужването.

Работата се извършва основно на преден офис (front office) в места за настаняване – хотелски рецепции, информационни бюра или административни зони с пряк достъп до гости и посетители.

В рамките на своята работа лицето използва специфичен хотелски софтуер и други дигитални инструменти за въвеждане и актуализиране на данни, следи графиците за заетост и подготвя информационни справки за освобождаване и почистване на помещенията. Участва в изготвянето на основни справки, следи за своевременното почистване и зареждане на стаите, съдейства при предоставянето на допълнителни услуги.

Завършилият втора степен на професионална квалификация по професията приема плащания в брой или с карта чрез хотелски софтуер и касова система, отчита постъпленията според указанията и спазва изискванията за точност при работа с пари и лични данни. Не извършва финансово планиране, но подпомага воденето на текуща отчетност при обслужването на гостите.

Работното време е гъвкаво и се определя съгласно разпоредбите на Кодекса на труда, включително възможността за сумирано изчисляване на работното време при спазване на изискванията за междудневна и междуседмична почивка. Необходима е добра

комуникативност, любезно отношение към гостите, умение за работа в екип и елементарни познания по чужд език. Лицето следва да може да използва основни компютърни приложения и да спазва указанията, стандартите за обслужване и правилата за опазване на околната среда.

2.3. Трета степен на професионална квалификация по професията

Професията „Хотелиерство“ с трета степен на професионална квалификация обхваща изпълнението на административни, комуникационни и обслужващи дейности, свързани с престоя на гостите в места за настаняване – хотели, туристически комплекси, къщи за гости, хостели и др. Придобилите тази квалификация професионалисти участват в осигуряването на високо качество на туристическата услуга чрез прилагане на стандарти за обслужване, точност, сигурност и гостоприемство.

Лицето, упражняващо професията, приема и регистрира резервации, организира настаняването и напускането на гостите, обработва плащания, предоставя актуална информация за услуги и условия в обекта и съпътстващи туристически предложения. Работата включва и изготвяне на фактури, справки, поддържане на бази данни, отчетност и водене на комуникация с гости по телефон, електронна поща и лично. Завършилият трета степен на професионална квалификация по професията:

- участва в прилагането на устойчиви решения в ежедневната дейност – включително настройване и управление на роботизирани машини за почистване, консумативи, сортиране на отпадъци, повторна употреба и екологични практики при обслужване;
- работи в мултикултурна и приобщаваща среда, като познава изискванията за достъпност – включително адаптирани стаи и обслужване на гости със специфични потребности;
- използва дигитални технологии, включително системи за онлайн комуникация с гости, хотелски CRM платформи и инструменти за отчетност с цел повишаване на удовлетвореността на гостите.

Хотелиерът с трета степен на професионална квалификация използва хотелски софтуер и резервационни системи за управление на престоя, системи за електронно разплащане, програми за електронна отчетност и специализирани интерфейси за управление на клиентски данни. Познава и работи с Единна система туристическа информация. Осигурява точност при регистрацията и коректност при финансовите трансакции, като следи за съответствие със стандартите за защита на личните данни и изискванията на вътрешната хотелска политика.

Работата се извършва основно на преден офис (front office) в места за настаняване – хотелски рецепции, информационни бюра или административни зони с пряк достъп до гости и посетители. Дейността изисква отлични комуникационни умения, представителност и способност за бърза реакция в различни ситуации, свързани с настаняване, информация, резервации, оплаквания и други услуги от първа линия.

Хотелиерът с трета степен на професионална квалификация е лице на обекта пред гостите и осигурява професионално обслужване, като спазва стандартите за приветливост, точност и дискретност. Работата на преден офис е свързана и с координация с вътрешните отдели, използване на резервационни и информационни системи, както и с поддържане на достъпна и приветлива среда за всички гости, включително за хора в неравностойно положение.

Работното време е гъвкаво и се определя съгласно разпоредбите на Кодекса на труда, включително възможността за сумирано изчисляване на работното време при спазване на изискванията за междудневна и междуседмична почивка. Изисква се представителен външен вид, спазване на делова етика, способност за работа под напрежение и при натовареност.

Успешното упражняване на професията изисква владеене на поне един чужд език на работно ниво, комуникативни умения, търпение, емоционална интелигентност, умения за работа в екип, внимание към детайла и организираност. Лицето трябва да познава принципите на устойчивото развитие, да работи в съответствие с нормативната уредба за туризма, безопасността и защитата на личните данни и да прилага стандарти и добри практики при обслужване на гости с различни културни и езикови профили.

2.4. Четвърта степен на професионална квалификация по професията

Професията „Хотелиерство“ с четвърта степен на професионална квалификация включва ръководство, управление и контрол на всички ключови дейности, свързани с функционирането на местата за настаняване. Придобилият тази степен планира, организира и ръководи работата на различните отдели и екипи с цел постигане на високо качество на обслужване, удовлетвореност на гостите и устойчиво развитие на бизнеса. Завършилият четвърта степен на професионална квалификация по професията:

- отговаря за стратегическото и оперативното управление на хотелската дейност, като координира всички процеси по настаняване, престой и обслужване на гостите. Управлява човешките ресурси – извършва подбор, обучение, мотивиране и развитие на персонала, изготвя графици, оценява ефективността на служителите и съблюдава спазването на нормативни и фирмени стандарти и изисквания;

- осъществява мониторинг и контрол върху изпълнението на целите, планираните резултати и бюджетите на хотела, следи и анализира финансово-стопанските показатели, участва в процесите на оптимизация на разходите и търсене на нови бизнес възможности. Контролира сигурността и качеството на предлаганите услуги, гарантира безопасни условия на труд и високо ниво на клиентска удовлетвореност. Участва в процесите по поддръжка, ремонт и модернизация на материалната база и инфраструктурата;

- прилага добри практики на устойчивото развитие и иновации в организацията на дейностите – използва специализиран софтуер за управление на резервации, отношения с гости, човешки ресурси и бизнес процеси (PMS, CRM, ERP). Използва дигитални технологии за оптимизиране на работата, автоматизирани и роботизирани процеси за подобряване на комуникацията и маркетинга.

Работната среда за професия „Хотелиер“ с четвърта степен на професионална квалификация обхваща както административни офиси и управленски зони в местата за настаняване, така и оперативна дейност, свързана с комуникация и координация с различни отдели (преден офис/рецепция, хотелско домакинство, заведения за хранене и развлечения, техническа поддръжка и други), както и с обслужване на гости.

Работното време е гъвкаво и се определя съгласно разпоредбите на Кодекса на труда, включително възможността за сумирано изчисляване на работното време при спазване на изискванията за междудневна и междуседмична почивка. Дейността в сферата на хотелиерството често е организирана на смени, включително нощни смени, работа в почивни и празнични дни, както и през натоварени туристически сезони.

Професията изисква висока степен на ангажираност, оперативна самостоятелност и готовност за вземане на решения в динамична работна среда. От хотелиерите с четвърта степен на професионална квалификация се очаква да проявяват гъвкавост, екипна работа, организационни умения и способност за ефективна комуникация с гости и персонал при различни ситуации, включително при повишено натоварване.

Необходимите личностни и професионални качества включват лидерски умения, стратегическо мислене, комуникативност, организираност, ориентация към резултати, отговорност, инициативност, аналитичен подход и високо ниво на професионална етика.

Задължително е доброто владеене на поне един чужд език, както и способност за използване на съвременни информационни и управленски технологии.

Хотелиерът с четвърта степен на професионална квалификация активно съдейства за осигуряването и поддържането на достъпна архитектурна и функционална среда, съобразена с нормативните изисквания за достъпност на сградите и съоръженията. Той следи за изпълнението на изискванията за осигуряване на равен достъп за всички гости, включително за хора с увреждания, като прилага действащите нормативни актове и стандарти. Осигуряването на сигурна и безопасна среда е сред основните му отговорности, които се реализират чрез прилагане на методи за вътрешен мониторинг, самоконтрол и вътрешни одити.

Професионалната дейност включва познаване и прилагане на стандарти за приобщаващ туризъм, насочени към създаване на условия за равнопоставен достъп до туристически услуги, настаняване и обслужване за хора с различни видове увреждания – двигателни, зрителни, слухови и когнитивни.

Хотелиерът с четвърта степен на професионална квалификация следи за наличието и изправността на елементи на достъпност, като:

– рампи, асансьори, обозначения на Брайл, звукови и светлинни сигнали;

– адаптирани стаи и санитарни помещения;

– подходящо обучен персонал за комуникация и асистенция.

Прилагат се принципите на универсален дизайн с цел създаване на среда, подходяща за всички гости, без необходимост от последващо адаптиране. Дейността се осъществява в съответствие с директиви за изискванията за достъпност на продукти и услуги и европейските стандарти за достъпност и насоките на Европейската стратегия за хората с увреждания.

Професията „Хотелиерство“ с четвърта степен на професионална квалификация предоставя възможности за реализация, като ръководител екип или отдел, мениджър по обслужването на гости, координатор на оперативни процеси и други длъжности съгласно Националната класификация на професиите и длъжностите. Успешното упражняване на професията допринася за конкурентоспособността на туристическия обект, повишаване на приходите и устойчивото развитие на сектора.

3. Единици резултати от ученето (ЕРУ) за придобиване на всяка от степените на професионална квалификация по професията

Степен на професионална квалификация	Ниво по НКР/ ЕКР	Номер на ЕРУ и вид професионална подготовка (ПП)																
		ЕРУ 1	ЕРУ 2	ЕРУ 3	ЕРУ 4	ЕРУ 5	ЕРУ 6	ЕРУ 7	ЕРУ 8	ЕРУ 9	ЕРУ 10	ЕРУ 11	ЕРУ 12	ЕРУ 13	ЕРУ 14	ЕРУ 15	ЕРУ 16	ЕРУ 17
		Обща ПП		Отрас-лова ПП		Специфична ПП												
I	2	x	x	x	x	x	x	x										
II	3	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x							
III	4	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
IV	5	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

3.1. Списък на Единиците резултати от ученето по видове професионална подготовка

ЕРУ по обща професионална подготовка – единна за всички професионални направления от Списъка на професиите за професионално образование и обучение

ЕРУ 1. Здравословни и безопасни условия на труд и опазване на околната среда

ЕРУ 2. Икономика и предприемачество

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

ЕРУ 3. Безопасност и хигиена в работната среда

ЕРУ 4. Комуникация и езикова култура в обслужването

ЕРУ по специфична професионална подготовка по професията

ЕРУ 5. Поддържане на хигиената и състоянието на местата за настаняване

ЕРУ 6. Реакция при аварийни ситуации и спазване на правилата за безопасност

ЕРУ 7. Сътрудничество и комуникация с различни отдели

ЕРУ 8. Обслужване на гости при настаняване и напускане

ЕРУ 9. Работа с резервации и актуализация на данни

ЕРУ 10. Работа с плащания на рецепция

ЕРУ 11. Административно обслужване на гости

ЕРУ 12. Координиране на екип в хотелиерството

ЕРУ 13. Организиране на услуги с добавена стойност за гостите

ЕРУ 14. Дигитална трансформация, устойчивост и маркетинг в хотелиерството

ЕРУ 15. Контрол при управление на хотелски дейности

ЕРУ 16. Управление на човешки ресурси в хотелиерството

ЕРУ 17. Стратегическо развитие на хотелския бизнес

3.2. Описание на единиците резултати от ученето за професията „Хотелиерство“

3.2.1. Обща професионална подготовка по професията

ЕРУ 1	**Здравословни и безопасни условия на труд и опазване на околната среда**
Резултат от учене 1.1	Спазва хигиенните норми и здравословните и безопасните условия на труд (ЗБУТ) на работното място
Знания	• Познава основните нормативни актове за здравословни и безопасни условия на труд • Обяснява възможните професионални и здравни рискове на работното място и причините за тяхното възникване • Разяснява основните правила при оказването на първа помощ при трудови злополуки • Изброява основните видове лични предпазни средства и техните функции • Познава видовете защитни приспособления и средства за сигнализация и маркировка за осигуряване на ЗБУТ • Изброява правилата за работа при аварии и аварийни ситуации
Умения	• Прилага мерки за безопасност на работното място • Спазва хигиенните норми на работното място

	• Прилага инструкции за безопасна работа • Реагира правилно при аварийни ситуации
Компетентности	• Спазва стриктно мерките за безопасност при изпълнение на различните трудови дейности
Резултат от учене 1.2	Осъществява превантивна дейност за опазване на околната среда
Знания	• Познава нормативни актове, свързани с опазването на околната среда, и ЗБУТ • Познава трудовоправните норми, свързани със ЗБУТ • Разяснява общите изисквания за осигуряване на ЗБУТ съобразно спецификата на провежданата дейност и изискванията на техническото, технологичното и социалното развитие с цел защита на живота, здравето и работоспособността на работещите
Умения	• Търси информация за устойчиви практики, приложими в конкретната професионална дейност • Изпълнява дейности по събиране и съхраняване на опасни продукти, излезли от употреба уреди и консумативи съобразно правилата за рециклиране • Използва технологии и материали, щадящи околната среда • Спазва практики за пестене на вода, енергия и други ресурси на работното място
Компетентности	• Правилно обработва отпадъците на работното място съобразно изискванията за сортиране • Вярно и точно разпознава замърсяващи фактори на работното място и съдейства за ограничаване на въздействието им • Способен е стриктно да следва утвърдените правила и изисквания за опазване на околната среда
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: Владее теоретични знания за: • хигиенните норми • здравословните и безопасните условия на труд на работното място • овладяването на аварийни ситуации и оказването на първа помощ • превантивната дейност за опазване на околната среда Част по практика на професията: • Избира своевременно най-адекватния тип поведение при зададената рискова ситуация • Вярно и точно определя необходимите действия за оказване на първа помощ
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията:

	• Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ № 2	**Икономика и предприемачество**
Резултат от учене 2.1	Познава основите на пазарната икономика
Знания	• Познава основни икономически понятия – търсене, предлагане, пазар, конкуренция, цена • Познава ролята на държавата в икономиката – данъци, бюджет, регулации • Обяснява дейността на организацията в контекста на основни икономически принципи и понятия • Разяснява основни понятия във финансите – приходи, разходи, печалба, инвестиции • Разбира значението на социалната и екологичната отговорност при ръководене на бизнес
Умения	• Използва основни икономически понятия, като търсене, предлагане, пазар, конкуренция и цена при изпълнение на професионалните си задачи • Отчита значението на основните финансови показатели, като приходи, разходи, печалба и инвестиции
Компетентности	• Прилага правилата и изискванията, свързани с ролята на държавата в икономиката, включително данъци, бюджет и регулации, в рамките на работната среда и своите професионални ангажименти
Резултат от учене 2.2	Познава основите на предприемачеството
Знания	• Познава същността и ролята на предприемачеството в икономиката • Изрежда основните стъпки при стартиране на бизнес, включително генериране на идея, пазарно проучване, изготвяне на бизнес план • Изброява видовете фирми и организационно-правни форми на стопанска дейност
Умения	• Разграничава видовете фирми и организационно-правните форми на стопанска дейност • Прилага знания за предприемачеството в работната си среда
Компетентности	• Идентифицира успешни практически примери за управление на бизнес начинания • Предлага решения за подобряване на дейността в съответствие с технологичните и организационните изисквания • При необходимост представя идеи и предложения пред клиенти, инвеститори или партньори, като аргументира решенията си
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Владее основните теоретични знания и понятия в областта на икономиката

	• Владее основните теоретични постановки в областта на предприемачеството Част по практика на професията: • Вярно, точно и мотивирано определя действията за разрешаване на описания проблем в зададения казус • Участва в разработването на бизнес план на фирмата според изискванията на предварително дефинираното задание
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика

3.2.2. Отраслова професионална подготовка по професията

ЕРУ 3	**Безопасност и хигиена в работната среда**
Резултат от учене 3.1	Почиства работна зона
Знания	• Познава видовете замърсители • Разпознава рисковете от кръстосано замърсяване • Посочва начините и принципите за предотвратяване на замърсявания • Идентифицира зоните с висок санитарен риск
Умения	• Разпознава и предотвратява рискове от замърсяване • Почиства работната зона • Прилага лична и производствена хигиена • Извършва дейности за дезинфекция на оборудване • Съхранява храни и консумативи • Спазва хигиенните норми
Компетентности	• Способен е самостоятелно да прилага добри хигиенни практики при работа с продукти и консумативи, като спазва санитарните изисквания и вътрешнофирмените правила
Резултат от учене 3.2	Извършва подготовка на суровини, спомагателни средства и материали
Знания	• Описва условията за съхранение на хранителни продукти • Познава основните етапи за подготовка на различни суровини, спомагателни средства и материали • Познава и изброява методите за предварителна обработка на хранителни продукти
Умения	• Извършва дейности по измиване, белене и рязане на хранителни продукти • Съхранява продукти съгласно указания • Проверява и следи за сроковете на годност
Компетентности	• Способен е самостоятелно да извършва подготовка на хранителни продукти, спомагателни средства и материали, като спазва изискванията за безопасност на проведените технологични процеси

Резултат от учене 3.3	Спазва нормите и стандартите за качество и безопасност на храните
Знания	• Познава основните нормативни актове, регулиращи качеството и безопасността на храните • Посочва принципите за прилагане на система за анализ и контрол на качеството (HACCP) • Идентифицира нарушения и последици от неспазване на нормативните документи съгласно HACCP
Умения	• Изпълнява изискванията, регламентирани във фирмени стандарти (включително HACCP, ISO стандарти и др.) • Прилага принципите за етикетиране, съхранение и проследимост на храните • Използва защитно работно облекло • Спазва изискванията за лична и производствена хигиена • Реагира при констатирани отклонения в нормите за качество и безопасност
Компетентности	• Спазва правилата за безопасност на храните според нормативната уредба
Резултат от учене 3.4	Оказва първа долекарска помощ
Знания	• Познава целите, значението и основните понятия в първата помощ • Описва ролята на първия реагиращ • Познава правните и етичните аспекти на оказването на първа помощ • Познава симптомите на най-честите инциденти при предоставянето на туристически услуги • Познава основните жизнени функции, способите за тяхната проверка и позиции за възстановяване • Познава съдържанието и предназначението на аптечката за първа помощ в местата за настаняване, за хранене и за развлечения, спа центрове (рецепция, камериерски офиси, кухня, търговски зали на ресторанти и барове и др.) • Познава основните процедури за първа помощ • Познава начини за комуникация с пострадали и техните близки, включително и с лица със зрителни/слухови увреждания при оказване на първа помощ
Умения	• Успокоява пострадалите • Прави проверка на мястото на инцидента • Повиква спешна помощ • Разпознава симптомите и прилага техники за оказване първа помощ при задушаване, безсъзнание, изгаряния, кръвотечения и рани, хранителни алергии, отравяния, електрически инциденти и други • Управлява стреса и психическите реакции
Компетентности	• Действа адекватно при оказване на първа помощ на гости и персонала

Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Владее знания за видовете замърсители и опасностите от кръстосано замърсяване • Посочва начини за предотвратяване на замърсявания и зони с висок санитарен риск • Познава основните етапи и методи за подготовка на хранителни продукти, спомагателни средства и материали • Изброява условия за правилно съхранение на храни • Познава нормативните актове, свързани с безопасността на храните • Изброява задълженията на персонала • Обяснява основите на HACCP принципите и последиците от неспазване на изискванията • Обяснява основните стъпки при оказване на първа помощ при безсъзнание, кръвотечение и задушаване • Изброява съдържанието и предназначението на аптечка за първа помощ на работното място Част по практика на професията: • Почиства и дезинфекцира работната зона и специализирано оборудване • Прилага лична и производствена хигиена и използва защитно работно облекло • Извършва първична обработка на храни и съхранява получените полуфабрикати • Проверява срокове на годност и спазва хигиенни норми • Прилага правилата за етикетиране, съхранение и проследимост на храни • Реагира адекватно при отклонения от санитарните и нормативните изисквания • Работи самостоятелно, прилагайки добри производствени, хигиенни и безопасни практики в съответствие с фирмените стандарти • Демонстрира правилна проверка на мястото на инцидента и първоначална оценка на състоянието на пострадал • Прилага подходяща техника за оказване на първа помощ при симулиран инцидент (напр. кръвотечение или изгаряне)
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 4	Комуникация и езикова култура в обслужването
Резултат от учене 4.1	Общува с колеги и гости (туристи)
Знания	• Познава основните елементи на устната и невербалната комуникация • Изброява начини за установяване на контакт

	• Посочва специфики на комуникацията в обслужваща среда • Идентифицира чести затруднения в общуването
Умения	• Формулира ясно съобщения • Използва подходяща мимика и жестове • Регулира тона и езика според ситуацията • Установява и поддържа контакт с клиента
Компетентности	• Умело общува с гостите и колегите, като спазва правилата за професионално поведение в обслужването
Резултат от учене 4.2	Избягва конфликтни ситуации
Знания	• Познава често срещаните причини за напрежение при обслужване • Изброява поведения, които могат да влошат комуникацията с гостите • Идентифицира етапите на възникване и развитие на конфликтна ситуация
Умения	• Запазва спокоен тон при обслужване в напрегната ситуация • Изслушва оплаквания, без да прекъсва госта • Прилага професионални изразни средства за предотвратяване на конфликти • Подава информация или сигнализира ръководството при необходимост
Компетентности	• Правилно реагира в ситуации на напрежение при обслужване, като спазва вътрешните правила
Резултат от учене 4.3	Обслужва гости
Знания	• Познава етапите на обслужване на гостите (посрещане, настаняване, информиране, насочване, изпращане) • Изброява основни правила за поведение и комуникация при първичен контакт с гост • Посочва стандартни изразни средства за приветствие и благодарност към гост • Познава специализирана терминология на чужд език • Идентифицира външния вид и поведение като част от фирмените стандарти
Умения	• Посреща гостите вежливо и с подходящ израз • Поддържа приветлив външен вид и излъчване • Насочва госта към продукт, място или колега • Използва стандартни фрази за извинение или благодарност
Компетентности	• Способен е да посреща и обслужва гости, като спазва установените правила за поведение и комуникация в организацията
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Познава вербални и невербални умения за комуникация

	• Изброява начини за установяване на контакт и избягване на конфликти • Описва етапите на обслужване (посрещане, настаняване, информиране, насочване, изпращане) • Разпознава стандартни фрази, фирмено поведение и външен вид • Описва причините за напрежение и реакциите при взискателни гости • Познава основни фрази и термини на чужд език, използвани в професионалната среда Част по практика на професията: • Общува ясно, с подходяща мимика, тон и език • Посреща и обслужва госта любезно и професионално • Реагира спокойно в напрегнати ситуации • Прилага учтивост, изслушване и подава сигнал при нужда • Използва базови изрази на чужд език за посрещане, представяне на меню и поръчка и при изпращане на госта
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика

3.3.3. Специфична професионална подготовка по професията

ЕРУ 5	**Поддържане на хигиената и състоянието на местата за настаняване**
Резултат от учене 5.1	Почиства хотелски помещения според стандарти
Знания	• Познава изискванията към хигиената, оборудването и обзавеждането, произтичащи от категорията на мястото за настаняване съгласно Закона за туризма и приложимите наредби • Познава видове хотелски помещения и тяхното предназначение (стая, баня, коридор, общи части и др.) • Разпознава основни принципи на хигиенизиране и поддръжка на чистота • Познава видове почистващи средства и препарати – предназначение, безопасна употреба • Разяснява хотелиерски стандарти за чистота и презентация на стая (чек-лист по стандарта на обекта) • Обяснява правилата за работа с текстил (спално бельо, кърпи) и консумативи • Познава правила за безопасна и ефективна работа с роботи за почистване на подови и други повърхности – включително основни функции, безопасно стартиране/спиране, поддръжка и наблюдение на процеса • Познава изисквания за хигиена в санитарни помещения

	• Разглежда разликите между почистване, дезинфекция и дезинсекция с примери • Описва принципа на цветово кодиране на почистващи пособия и текстил • Посочва лични предпазни средства (ЛПС), необходими за почистване в различни зони • Изброява ситуации с повишен риск (инфекции, пандемии) и основните правила за безопасно почистване • Обяснява принципите на устойчиво почистване (дозиране, концентрати, повторна употреба) • Посочва специфични изисквания за почистване на фитнес, СПА и зони за хранене • Описва основите на превантивна поддръжка и ранно откриване на повреди
Умения	• Прилага хигиенни процедури и поддръжка, съобразени с категорийния статус на туристическия обект • Извършва основно и поддържащо почистване на хотелски стаи, санитарни помещения и общи части • Използва подходящи почистващи препарати и инструменти • Използва роботи за почистване на подови и други повърхности – безопасно стартиране/спиране и наблюдение на процеса • Подменя спално бельо и консумативи по установения ред • Проверява помещението спрямо чек-лист и коригира пропуски • Прилага цветово кодиране при избор на инструменти и препарати за почистване • Използва лични предпазни средства съгласно хигиенните изисквания на обекта • Изпълнява процедури за дезинфекция в зони с повишен риск • Спазва стандарти за време, последователност и хигиена • Следи за повреди, липси и нередности в стаята и докладва на отговорно лице
Компетентности	• Спазва нормативните изисквания и стандарти за чистота, поддръжка и оборудване, съобразно категорията на мястото за настаняване и действащото законодателство
Резултат от учене 5.2	Освежава незаети стаи и общи части
Знания	• Изброява основните зони за освежаване • Посочва признаци за застоял въздух или прах • Назовава подходящи техники за ароматизиране • Познава процедури за проверка на неизползвани стаи • Познава процедура за проверка на изправността на оборудване и мебели

	• Описва признаци за нужда от дълбоко почистване в дълго незаети помещения • Посочва методи за поддържане на свежестта в помещения с намалена вентилация • Обяснява кога се прилага ароматизиране и кои средства са подходящи • Описва ролята на пералното стопанство в снабдяването с принадлежности
Умения	• Проветрява помещенията • Почиства леки замърсявания • Подрежда интериора според стандарта • Регенерира принадлежности (шампоани, кърпи) • Проверява нуждата от превантивна поддръжка в помещението • Докладва при наличие на миризми, мухъл или влошени условия • Извършва проверка на хигиенни консумативи и състояние на мебели/техника • Съдейства при подаване на заявка към склад за зареждане
Компетентности	• Поддържа свежестта и чистотата на незаети помещения чрез леко почистване, извършва проветряване и подмяна на принадлежности, като осигурява хигиенна готовност за непредвидено настаняване в съответствие със стандартите на обекта
Резултат от учене 5.3	Докладва забравени вещи и нередности
Знания	• Изброява често забравяни вещи от гости • Посочва правилата за съхранение на забравени вещи • Назовава процедурите при констатиране на повреди • Познава етичните стандарти за работа с лични вещи • Описва примери за етични казуси при открити лични вещи • Познава задълженията при откриване на биологично опасни остатъци (спринцовки, телесни течности и др.)
Умения	• Докладва открити вещи на рецепцията • Попълва формуляр за намерени предмети • Съдейства за безопасна изолация на помещение при опасни находки • Сигнализира при забелязани повреди • Съдейства при инвентаризация на стаята
Компетентности	• Спазва фирмените процедури при откриване на забравени вещи и повреди, като осигурява етичност и сигурност
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Познава стандартите за почистване и поддръжка на хотелски стаи

	• Познава правилата за работа с открити вещи и повреди • Обяснява принципите на екологично почистване • Изброява начини за намаляване на разхода на вода, енергия и препарати • Прилага на практика методи за устойчиво почистване (например дозиране, използване на концентрати, повторна употреба на материали при възможност) Част по практика на професията: • Почиства стая според зададени стандарти • Извършва основно почистване: под, мебели, санитарен възел, огледала, повърхности • Подменя спално бельо, кърпи, консумативи • Подрежда помещението според хотелиерски чек-лист • Освежава помещение • Отваря прозорци/включва вентилация • Използва освежител или ароматизатор според стандартите на обекта • Проверява визуално и обонятелно чистотата и свежестта на помещението • Докладва открити вещи и състояние • Правилно реагира при намерена вещ – спазва процедурата за „загубени и намерени“ • Докладва за повреди, липси, замърсяване или технически проблеми • Използва съответен канал – бележка, формуляр, радиостанция, мобилно приложение • Работи с камериерска количка и отбелязва статус на стаи • Зарежда количката по списък за деня • Поддържа количката в подреден и чист вид • Обозначава статуса на стаята (почистена, нужда от почистване, „не безпокой“ и др.) • Попълва заявка за зареждане от перално/складово стопанство • Изготвя заявка за зареждане с бельо, кърпи, консумативи • Използва хартиен или електронен формуляр • Посочва вид, брой и нужда по обективни критерии (натоварване, изразходвани наличности)
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 6	**Реакция при аварийни ситуации и спазване на правилата за безопасност**

Резултат от учене 6.1	Реагира при откриване на риск или аварийна ситуация
Знания	• Изброява възможни аварии (пожар, наводнение, електрическа повреда) • Посочва стъпки за първоначална реакция при авария • Назовава местата на аварийните изходи и плановете за евакуация • Описва ролята на персонала при евакуация на гости с увреждания • Познава визуалните, звуковите и тактилните сигнали за аларми в хотелиерска среда • Познава процедурите за подаване на сигнал при инцидент
Умения	• Сигнализира незабавно за открит риск • Насочва гостите към безопасни зони • Използва наличните средства за първа реакция (пожарогасител и др.) • Оказва съдействие при евакуация на лица с двигателни и сензорни увреждания • Следва инструкции за безопасна евакуация • Предприема действия за изолиране на рисковата зона преди пристигане на отговорен персонал
Компетентности	• Способен е да реагира своевременно и правилно при аварийна ситуация, като спазва процедурите за безопасност • Способен е да подпомага евакуация на хора с физически и сензорни затруднения, използвайки одобрени подходи
Резултат от учене 6.2	Спазва изискванията за пожарна безопасност
Знания	• Изброява източници на пожарен риск в хотелската среда • Посочва основните правила за работа с електроуреди • Назовава сигналите за пожар и авария • Познава процедурите за използване на пожарогасител
Умения	• Следи за състоянието на евакуационните маршрути • Проверява видимостта на аварийната маркировка • Избягва създаване на рискови ситуации • Демонстрира начални действия при пожар
Компетентности	• Активно спазва правилата за пожарна безопасност и допринася за превенция на инциденти
Резултат от учене 6.3	Оказва съдействие на гости при извънредна ситуация
Знания	• Изброява основни инструкции за поведение на гости при евакуация • Посочва възможни реакции на туристите при паника • Назовава роли на персонала при извънредна ситуация • Познава плановете за евакуация на хотела • Познава начини за комуникация с лица със зрителни/слухови увреждания в извънредна ситуация
Умения	• Успокоява гостите в кризисна ситуация

	• Насочва към евакуационни изходи • Използва учтив, кратък и ясен език при комуникация • Предоставя информация за мястото за събиране след евакуация • Подава инструкции на разбираем език и при нужда – чрез визуални средства
Компетентности	• Действа професионално и организирано в помощ на гостите при извънредни обстоятелства
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Познава видовете аварийни ситуации и плановете за евакуация • Познава основите на пожарната безопасност Част по практика на професията: • Реагира правилно в симулирана аварийна ситуация • Оказва съдействие на гост при евакуация
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 7	**Сътрудничество и комуникация с различни отдели**
Резултат от учене 7.1	Координира с рецепция за състоянието на стаите
Знания	• Изброява ситуации, при които трябва да се уведомява рецепцията • Посочва основни формуляри и отчети за стаите • Назовава стандартните изисквания за готовност на стая за гости • Описва начина на работа с основни софтуерни системи за управление на места за настаняване • Посочва елементи на достъпна стая и нуждите на гости с увреждания • Обяснява кога се използват сигнали за почистване, технически повреди, забравени вещи • Познава процедурите за докладване на дефекти
Умения	• Подготвя кратка устна или писмена справка за състояние на стая • Докладва своевременно за отклонения от стандартите • Работи съвместно с рецепционисти за приоритетно почистване • Използва дигитални системи за координация с рецепцията и домакинството • Актуализира състоянието на стаите в цифрова система под надзор • Съобщава за нужда от адаптирано оборудване или липсващи елементи (ниска мивка, дръжки и др.) • Попълва формуляри за състояние на стаите

Компетентности	• Координира състоянието на стаите с рецепция, като поддържа ясна и своевременна комуникация чрез хартиени или електронни формуляри с цел осигуряване на качествена услуга към гостите при реални условия на работа
Резултат от учене 7.2	Комуникира с техническия отдел при констатирани дефекти
Знания	• Изброява често срещани технически неизправности в хотел • Познава вътрешната комуникационна йерархия между отделите • Посочва правилата за подаване на сигнал към технически екип • Назовава сроковете за реакция при различни видове дефекти • Познава формата за описване на повреди
Умения	• Докладва точно същността на проблема • Следи за отстраняването на дефектите • Работи в координация с техническия персонал • Подготвя кратки съобщения за извършени ремонти
Компетентности	• Ефективно сътрудничи с техническия екип за бързо възстановяване на стандартите на услугата
Резултат от учене 7.3	Подпомага процеса на снабдяване с хигиенни материали
Знания	• Изброява основните хигиенни материали в хотелската стая (сапун, шампоан, тоалетна хартия, кърпи) • Посочва кога и как да информира за изчерпване на материали • Назовава кой отдел отговаря за зареждане на материали • Познава основните правила за заявка на консумативи
Умения	• Проверява наличностите на материали в стаите • Уведомява рецепцията или прекия ръководител при липса • Попълва кратка заявка по установен образец • Следи за подмяна след подаване на заявка
Компетентности	• Способен е да сигнализира за нужда от хигиенни материали, като подпомага поддържането на хотелските стандарти
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Познава видовете дефекти и кога трябва да сигнализира • Знае правилата за информиране за липси на материали Част по практика на професията: • Докладва правилно за дефекти при проверка на стаи • Уведомява за липси на хигиенни материали според правилата
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията:

	• Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 8	**Обслужване на гости при настаняване и напускане**
Резултат от учене 8.1	Посреща и придружава гости в местата за настаняване
Знания	• Изброява стандартните процедури при посрещане на гости и на чужд език • Посочва елементи на учтивото поведение при първи контакт и на чужд език • Назовава основните зони в местата за настаняване (рецепция, стаи, заведения за хранене и развлечения, СПА, спортно-занимателен блок, конферентен блок) • Познава етапите на придружаване на госта до стая, включително и достъпна среда за хора с намалена подвижност • Познава принципите на клиентската грижа и уменията за активно слушане • Описва техники за персонализиране на обслужването според потребностите на клиента • Описва действия при посрещане на гости с ограничена подвижност или сензорни увреждания • Познава етикета и очакванията при обслужване на VIP гости и делегации и на чужд език • Идентифицира разликите между стандартно и луксозно обслужване при настаняване • Познава функциите на консиерж и неговата роля в услугата • Описва подходящи реакции при поведение на труден или недоволен гост • Изброява допълнителни услуги, предлагани в хотела (румсървис, минибар, СПА услуги, пране и др.) • Описва подходи за представяне на допълнителни услуги по време на настаняване и на чужд език
Умения	• Поздравява гостите и се представя учтиво, включително на чужд език • Използва подходящ език и невербална комуникация при първи контакт с гости, включително на чужд език • Прилага адаптивно поведение при различни типове гости • Съдейства при специални желания или нестандартни запитвания на гости, включително на чужд език • Прилага умения за активно слушане и задаване на уточняващи въпроси, за да разбере нуждите на госта • Представя основни услуги и насочва вниманието на госта към допълнителни възможности, включително на чужд език

	• Прилага учтиви техники за предлагане на допълнителни услуги, съобразени с интересите и нуждите на госта, включително на чужд език • Прилага техники за ненатрапчиво предлагане на услуги и пакети, съобразени с профила на госта • Предлага съдействие с багажа • Придружава гостите до стаята, включително и до стаи с достъпна среда за хора с намалена подвижност • Информира за основните услуги в местата за настаняване и на чужд език
Компетентности	• Способен е професионално да посрещне и придружи гостите, осигурявайки положително първо впечатление • Посреща и обслужва гости с различни очаквания, включително трудни или изискващи гости, като поддържа професионално отношение и индивидуален подход към клиента и хотелски стандарт, включително и на чужд език
Резултат от учене 8.2	Оказва съдействие при регистрация на гости
Знания	• Изброява документите, нужни за регистрация (лична карта, паспорт) и на чужд език • Посочва основните данни за въвеждане в регистрационна карта • Познава принципите на клиентската грижа при работа с лични данни и конфиденциална информация. • Назовава правилата за конфиденциалност при обработка на лични данни • Описва стандартни и специални случаи при регистрация (ВИП, лица с увреждания, групи) • Познава процедурите за настаняване на специални категории гости (деца, лица с увреждания)
Умения	• Проверява документите на гостите • Прилага правила за защита на лични данни при работа с регистрационни формуляри • Проявява внимание и търпение при обслужване на гости със специални нужди • Попълва регистрационни формуляри коректно и на чужд език • Уведомява рецепциониста за необичайни ситуации • Предлага съдействие при нужда от допълнителна информация
Компетентности	• Подпомага ефективната и точната регистрация на гостите, като спазва стандартите за защита на данни
Резултат от учене 8.3	Подпомага напускането на гостите
Знания	• Изброява основните стъпки при напускане на гост • Посочва какви въпроси да зададе за проверка на удовлетвореността, включително на чужд език • Назовава процеса по връщане на депозит/сметка

	• Познава процедурите при забравени вещи • Описва значението на проверката на удовлетвореността при напускане • Описва значението на обратната връзка от гостите като част от грижата за клиента
Умения	• Организира пренасяне на багажа при напускане • Проверява стаята за забравени вещи • Спазва личното пространство на гостите • Благодари и изпраща гостите учтиво, включително на чужд език • Докладва проблеми на рецепцията
Компетентности	• Способен е учтиво и професионално да подпомага напускането на гостите, включително с обслужване на чужд език, като спазва фирмените стандарти
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Познава процедурите за настаняване и напускане на гости Част по практика на професията: • Участва в симулация на посрещане, регистрация и напускане на гости • Демонстрира умения за грижа за клиента чрез персонализирано и учтиво отношение в различни ситуации (настаняване, регистрация, напускане)
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 9	**Работа с резервации и актуализация на данни**
Резултат от учене 9.1	Приема резервации
Знания	• Изброява основните канали за резервации (телефон, имейл, онлайн платформи) и на чужд език • Посочва необходимите данни за резервация (име, дати, вид стая) • Идентифицира индивидуални, групови и корпоративни резервации • Назовава условията за потвърждение на резервация • Познава процедурите за записване на резервации
Умения	• Приема заявки за резервации по различни канали и на чужд език • Обработва специални заявки и добавя бележки към резервационните профили • Попълва коректно данните в регистрационната система • Потвърждава получената резервация на клиента • Съхранява информацията според вътрешните правила

Компетентности	• Приема и регистрира резервации в съответствие с установените процедури и стандарти на обекта и на чужд език
Резултат от учене 9.2	Актуализира данни за резервации
Знания	• Изброява причините за промени в резервации • Посочва начините за уведомяване на клиента при промяна • Назовава видовете промени в резервационната система • Познава правилата за съхранение на актуализирана информация • Познава влиянието на промени в резервацията върху заетостта на обекта
Умения	• Извършва корекции в данните на резервацията • Уведомява гостите за промени в условията • Предлага алтернативи, съобразени с капацитета и предпочитанията на госта • Отразява специални изисквания в резервационната система • Документира промените в резервацията
Компетентности	• Коректно актуализира данните за резервациите, като осигурява точност и пълнота на информацията
Резултат от учене 9.3	Проверява изпълнението на резервациите
Знания	• Изброява признаци за правилно изпълнена резервация • Посочва процедурите при установено несъответствие • Описва действия при overbooking (липса на наличности) • Назовава основните действия при липса на наличности • Познава стандартите за потвърждение на услуга
Умения	• Сравнява данните от резервацията с наличностите • Подготвя справка за несъответствия с данните от резервацията • Уведомява своевременно при несъответствия • Следи за изпълнението на специални заявки • Докладва своевременно пропуски
Компетентности	• Следи изпълнението на резервациите, като осигурява съответствие между заявки и реално обслужване
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Познава процеса на резервация, актуализация и изпълнение Част по практика на професията: • Приема и обработва резервация чрез симулация
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика

ЕРУ 10	**Работа с плащания на рецепция**
Резултат от учене 10.1	Приема плащания
Знания	• Изброява основните начини на плащане (в брой, карта, ваучер) • Посочва задължителните компоненти на сметката • Назовава условията за издаване на фискален документ • Познава процедурите за прием на различни видове плащания • Обяснява принципите на сигурност при картови плащания (стандарти PCI DSS)
Умения	• Приема плащане с различни методи • Издава касова бележка или фактура • Използва POS терминал • Проверява автентичността на картата • Проверява сумата преди приключване на плащането • Отбелязва плащането в системата
Компетентности	• Приема плащания, спазвайки изискванията за защита на данни и издаване на валиден фискален документ
Резултат от учене 10.2	Извършва касово отчитане
Знания	• Изброява елементите на касов отчет • Посочва процедурите за предаване на парични средства • Назовава основни причини за разлики в касовата наличност • Познава действията при отклонения в касовите отчети • Познава формата за изготвяне на отчет
Умения	• Попълва отчетен формуляр • Предава отчетените суми съгласно процедура • Извлича справки от хотелския софтуер и ги съхранява според вътрешната процедура • Докладва установени разлики • Съхранява отчетите според вътрешните правила
Компетентности	• Изготвя точен касов отчет и спазва процедурите за отчетност и предаване на суми
Резултат от учене 10.3	Работи със софтуер за финансови операции
Знания	• Изброява функциите на касовата система • Посочва стъпките за регистриране на плащане • Назовава правилата за защита на данни • Познава действията при анулиране на плащане
Умения	• Регистрира плащания в хотелската система • Проверява данни преди финализиране на транзакцията • Генерира справки за постъпили суми • Документира анулирани или коригирани плащания
Компетентности	• Работи с хотелски софтуер за финансови операции, като осигурява точност и спазване на процедурите за сигурност

Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Познава процеса на разплащане и отчетност Част по практика на професията: • Приема плащане и изготвя касов отчет в симулирана среда
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 11	**Административно обслужване на гости**
Резултат от учене 11.1	Регистрира гости чрез специализиран софтуер
Знания	• Разграничава изискванията за категоризация на местата за настаняване според национални и международни стандарти • Разграничава видовете места за настаняване съгласно нормативната уредба (например хотел, мотел, апартаментен туристически комплекс, къща за гости и др.) и свързаните с тях технически и функционални изисквания • Познава основни понятия при регистрация на гости • Изброява основни функции на специализирани софтуери • Описва правилата за работа с лични данни • Назовава стъпките за проверка на резервация • Разграничава функции на автоматизирани и роботизирани системи за регистрация на гости • Обяснява ролята на изкуствения интелект в клиентското обслужване (например чатботи, персонализирани препоръки) • Познава културните различия при комуникация с гости от различен произход • Познава националните особености за различни гости и комуникира на чужд език
Умения	• Въвежда клиентски данни в резервационната система • Проверява и потвърждава резервации • Регистрира гости съгласно процедурите на обекта • Прилага изисквания за защита на личните данни • Работи със саморегистрационни системи и автоматизирани чек-ин устройства • Използва инструменти с вградена ИИ функционалност за обслужване на гости (например чатботи за заявки) • Прилага адаптивна комуникация спрямо културния и социалния контекст и национални особености за госта и комуникира на чужд език
Компетентности	• Работи ефективно със специализиран софтуер за регистрация, като осигурява точност и сигурност на

	информацията, прилага автоматизирани решения и адаптира комуникацията според културния контекст, националните особености и индивидуалните нужди на гостите
Резултат от учене 11.2	Управлява плащания и фактуриране
Знания	• Познава основни видове плащания (в брой, карта, онлайн) • Изброява данни, необходими за издаване на фактура • Посочва процедури при анулиране и възстановяване на суми • Описва работата с касови апарати и POS терминали
Умения	• Приема плащания в различни форми • Издава фактури и касови бележки • Обработва възстановяване на суми при анулация • Следи коректността на финансовите отчети
Компетентности	• Управлява коректно и точно плащания и фактуриране в рамките на професионалните стандарти
Резултат от учене 11.3	Обработва заявки и рекламации
Знания	• Познава процеса на приемане на заявки за допълнителни услуги • Описва спецификата на административната обработка на заявки за СПА, фитнес и уелнес зони • Опива ключовите административни процеси в СПА, фитнес и уелнес зони (график, записване, политики за анулация) и др. • Изброява принципи за комуникация при проблемни ситуации • Познава нормативните изисквания за приемане, регистриране и обработване на рекламации от гости съгласно Закона за туризма, Закона за защита на потребителите и вътрешните правила на туристическия обект • Назовава фирмени стандарти и вътрешен ред за приемане на жалби и рекламации, включително формуляри, срокове, отговорници и обратна връзка • Описва видовете рекламации и техните решения • Познава принципите за проактивно справяне с проблемни ситуации в обслужването на гости
Умения	• Приема и регистрира клиентски заявки • Обработва заявки за СПА, уелнес, фитнес и специализирани хотелски зони • Използва специализиран софтуер при обработка на заявки • Обслужва рекламации, свързани със специализирани зони на обекта (СПА, спорт, голф) • Решава възникнали проблеми в обслужването на гости

	• Поддържа професионална комуникация с гости • Документира подадени сигнали и действия според вътрешен ред за приемане на жалби и рекламации, включително формуляри, срокове, отговорници и обратна връзка
Компетентности	• Осигурява адекватно и навременно обслужване при заявки и рекламации, като поддържа високо ниво на клиентско удовлетворение
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Познава на процедурите за регистрация на гости, видове плащания, рекламации и работа с лични данни • Обяснява функциите на автоматизирани системи за саморегистрация и мобилно настаняване • Разграничава приложение на ИИ технологии (например чатботи) в комуникацията с гости • Описва културни модели и правила при обслужване на гости от различен произход • Познава изискванията за защита на данни в контекста на цифрови резервационни системи Част по практика на професията: • Регистрация на гост чрез софтуер, издаване на платежен документ, обработка на клиентска заявка • Демонстрира регистрация на гости чрез хотелска система за управление на резервации и мобилно приложение в симулирана среда • Обслужва гост с помощта на автоматизиран инструмент (чатбот/софтуер) • Адаптира вербалната и невербалната комуникация спрямо културните особености на клиента • Извършва симулирано въвеждане на клиентски данни, като спазва GDPR изисквания
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 12	**Координиране на екип в хотелиерството**
Резултат от учене 12.1	Подпомага организацията на екипната работа и комуникацията в екип
Знания	• Познава основни принципи на екипната работа • Познава принципите за определяне на приоритети и управление на оперативни разходи съгласно Единната система за отчетност в хотелиерството (USALI) • Изброява основни роли в хотелски екип • Познава основни подходи за позитивна комуникация и културно приобщаване

	• Познава процедурите при констатирани отклонения от стандартите • Назовава източници на клиентска обратна връзка
Умения	• Поддържа ефективна комуникация • Прилага правила за ефективност и отчетност • Организира прилагане на вътрешни правила и инструкции • Води бележки при участие в работни съвещания
Компетентности	• Ефективно подпомага организацията на екипната работа и комуникацията в екип, при спазване на установените процедури
Резултат от учене 12.2	Докладва установени отклонения от стандарти при обслужване
Знания	• Познава стандартите за хотелско обслужване • Изброява критерии за оценка на качеството • Назовава техники за наблюдение и контрол (например вътрешен одит) • Подготвя работни документи за вътрешна проверка и контрол – работни процедури, инструкции, контролни карти, чек листи и др. • Познава стъпките за докладване при установени отклонения • Разграничава вътрешни и външни фактори, влияещи върху конкурентоспособността на обекта
Умения	• Наблюдава качеството на обслужване • Попълва работни документи за вътрешна проверка и контрол – контролни карти, чек листи и др. • Прилага утвърдени процедури и инструкции при проверка на качеството • Събира обратна връзка от гости • Предава информация от клиентски рейтинги и платформи към отговорно лице • Изготвя кратки справки за нуждите на управлението въз основа на клиентска и пазарна информация • Докладва констатирани несъответствия • Предприема коригиращи действия
Компетентности	• Съдейства при проверка на услуги и докладва проблеми за подобрение като предприема своевременни действия за подобрение
Резултат от учене 12.3	Мотивира и развива членовете на екипа
Знания	• Познава методи за мотивация на персонала • Изброява етапи в професионалното развитие • Описва техники за даване на обратна връзка • Назовава принципи за изграждане на добър екип • Познава основи на социалната психология (мотивация, групова динамика, разрешаване на конфликти)

	• Описва ролята на корпоративната култура и корпоративната социална отговорност в мотивацията на служителите
Умения	• Прилага методи за мотивация на екипа • Организира обучения и инструктажи • Дава конструктивна обратна връзка • Подкрепя развитието на членовете на екипа • Организира инициативи, свързани с ангажираност към обществото (например доброволчески акции, зелени кампании) • Прилага техники за изграждане на позитивна културна среда и приобщаване
Компетентности	• Създава устойчива, мотивирана и ефективна работна среда чрез развитие и подкрепа на екипа, прилага социално-психологически подходи, насърчава културно приобщаване и споделени ценности на корпоративна отговорност
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Познава принципи на екипна работа и разпределение на задачи • Познава стандарти за обслужване и методи за проследяване на качеството • Познава основни подходи за мотивация и развитие на персонал • Разбира значението на корпоративната култура и социалната отговорност Част по практика на професията: • Разпределя задачи в симулиран екип според компетенции • Следи качеството на обслужване чрез наблюдение и обратна връзка • Предприема коригиращи действия при установени отклонения • Организира мотивационна инициатива за подобряване на екипната ефективност
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 13	**Организиране на услуги с добавена стойност за гостите**
Резултат от учене 13.1	Организира индивидуализирани услуги за гости
Знания	• Разграничава видове услуги с добавена стойност (СПА пакети, трансфери, екскурзии, празнични пакети) • Познава стандартите за VIP и луксозно обслужване • Познава принципите на клиентската грижа при предлагане на индивидуализирани услуги

	• Описва маркетингови подходи за промотиране на допълнителни услуги • Познава основи на работа с външни партньори (туроператори, транспорт, кетъринг) • Познава начини за структуриране на персонализирани оферти и пакети и на чужд език
Умения	• Идентифицира потребности на гостите и предлага релевантни допълнителни услуги • Прилага техники за представяне на услуги с добавена стойност според профила на госта • Използва умения за активно слушане и персонализиране на обслужването при специални заявки • Поддържа комуникация с външни доставчици • Изготвя оферти/пакети за госта и съгласува с вътрешни отдели и на чужд език • Следи изпълнението и удовлетвореността
Компетентности	• Съдейства при предоставяне на услуги с добавена стойност за гостите в сътрудничество с вътрешни и външни партньори • Способен е да създава преживяване за гостите чрез индивидуален подход и внимание към детайла, съчетавайки го с ефективни маркетингови похвати
Резултат от учене 13.2	Следи изпълнението и комуникацията по специални заявки
Знания	• Познава принципи за последователност при комплексни заявки (например 3 услуги с една дата) • Описва стъпките за проследяване и обратна връзка • Разграничава канали за клиентска комуникация (имейл, мейл кампания, чатбот)
Умения	• Съставя график/план за изпълнение на няколко съпътстващи услуги • Изпраща потвърждения, напомняния и извинения при промени • Документира целия процес по изпълнение • Получава и обработва обратна връзка след ползване на услугата
Компетентности	• Съдейства за изпълнението на услуга с добавена стойност, като предава заявки, поддържа комуникация и предава обратна връзка към отговорните лица
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част теория на професията: • Разграничава основни типове услуги с добавена стойност в хотелиерството (например СПА, трансфери, пакети) • Обяснява принципи за последователност при комплексни заявки • Познава изискванията и стандартите за обслужване на VIP гости и персонализирани услуги

	• Идентифицира ключови стъпки при работа с външни доставчици и партньори • Обяснява методи за събиране на обратна връзка и оценка на удовлетвореността • Познава етични и комуникационни принципи при предлагане на търговски услуги (upselling, cross-sell) Част практика на професията: • Описва нуждите на симулиран гост и предлага подходяща услуга с добавена стойност (например пакет „романтична вечер“, трансфер, тур) • Изготвя кратка оферта/предложение с ясни елементи: услуга, цена, срок, условия • Комуникира (устно или писмено) с вътрешни отдели и външен доставчик за реализиране на заявка • Изготвя кратък план/график за изпълнение на услугата (включва координация, потвърждение, проверка) • Реагира на симулирано затруднение (отказан трансфер, закъснение) и предлага адекватна алтернатива • Представя резултат (документация или обратна връзка), като демонстрира ясно проследяване и отговорност по изпълнението
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 14	**Дигитална трансформация, устойчивост и маркетинг в хотелиерството**
Резултат от учене 14.1	Прилага дигитални платформи за устойчив маркетинг
Знания	• Познава видове дигитални платформи (уебсайтове, социални медии, OTA, e-mail маркетинг) • Познава възможностите за използване на дигитални инструменти за популяризиране на устойчиви практики • Познава принципите на устойчивото развитие • Познава ролята на зелената политика в корпоративния имидж и маркетинг • Изброява примери за успешни кампании в места за настаняване с фокус върху социална отговорност • Познава приложенията на IoT технологии за автоматизация и ефективно използване на енергия и вода в хотелската среда • Описва принципите на устойчивото хотелиерство, свързани с грижата за клиента и обществото • Познава методи за изчисляване на въглероден отпечатък от хотелска дейност • Обяснява принципите на кръговата икономика и тяхното приложение в управлението на отпадъци и ресурси

Умения	• Прилага дигитални платформи (уебсайтове, социални медии, OTA, e-mail маркетинг) • Използва дигитални инструменти за анализ на клиентски профили и поведение • Прилага маркетингови похвати за позициониране на услугите според целеви групи • Използва дигитални инструменти за популяризиране на устойчиви практики • Прилага практики за пестене на вода и енергия • Организира разделно събиране на отпадъци • Информира гостите за устойчиви инициативи • Използва дигитални платформи и социални медии за комуникация на устойчиви инициативи • Включва гости и служители в съвместни зелени акции и социални каузи • Използва IoT решения (например интелигентно осветление, сензори, автоматизирани системи) за оптимизиране на разходите и персонализиране на обслужването • Прилага практики, базирани на кръгова икономика – повторна употреба, намаляване на хранителни и неорганични отпадъци, разделно събиране и рециклиране на отпадъци
Компетентности	• Ефективно популяризира и развива зелените практики в местата за настаняване, използва дигитални и социални канали за ангажиране на гости и персонал и допринася за устойчивия имидж на организацията чрез екологична и социална отговорност
Резултат от учене 14.2	Следи за съответствие със стандартите за устойчивост
Знания	• Познава основните стандарти за зелени хотели • Описва зелени сертификати и програми – (например Зелен ключ, Европейски екоетикет, Устойчиво строителство, Управление на околна среда, Син флаг и др.) • Назовава методи за намаляване на отпадъци • Изброява начини за пестене на ресурси • Изброява критерии за сертифициране • Назовава добри практики от индустрията • Описва етапите за внедряване на устойчиви мерки • Познава устойчиви подходи при доставки (локални продукти, минимизиране на транспорт, биоразградими опаковки)
Умения	• Следи спазването на стандартите за устойчивост в доставките и обслужването • Съдейства за внедряване на зелени сертификати и програми (например Зелен ключ, Европейски екоетикет,

	Устойчиво строителство, Управление на околна среда, Син флаг и др.) • Извършва подбор на доставчици и материали • Прилага критерии за екологична устойчивост и съответствие с фирмените стандарти • Съдейства за прилагане на устойчиви логистични и снабдителни практики • Изготвя периодични доклади за прилаганите устойчиви практики • Идентифицира възможности за подобрение на устойчивостта в хотелските процеси • Ангажира членовете на екипа с участие в устойчиви инициативи
Компетентности	• Осигурява съответствието на хотелската дейност с изискванията за устойчиво развитие и зелени стандарти
Резултат от учене 14.3	Участва в популяризиране на зелени практики
Знания	• Познава методи за екологична комуникация • Изброява канали за промотиране на зелени инициативи • Познава формати и платформи за провеждане на зелени кампании (например Canva, Instagram Stories, QR код комуникация) • Идентифицира целеви аудитории според ангажираност и възраст • Познава връзката между маркетинг на устойчивост и конкурентно предимство • Назовава начини за ангажиране на гостите • Описва връзката между устойчивост и имидж
Умения	• Подготвя зелени кампании за гости • Създава дигитално съдържание с послания за зелени каузи • Интегрира зелени инициативи в гостоприемната услуга (например stay green стимули) • Координира събития с участие на гости (например „зелени петъци“, кампании за засаждане, почистване и др.) • Организира зелени събития и инициативи • Мотивира персонала към екологични действия
Компетентности	• Ефективно популяризира и развива зелените практики в местата за настаняване, като допринася за неговия устойчив имидж, прилага ефективни комуникационни стратегии, работи с дигитални инструменти и изгражда положителен устойчив имидж на организацията чрез участие на различни заинтересовани страни
Резултат от учене 14.4	Извършва калкулации и устойчив анализ в маркетинг услуги
Знания	• Познава методи за калкулиране на себестойност

	• Изброява фактори за формиране на крайната цена (продукти, разходи, отпадъци) • Познава принципите на кръгова икономика при управление
Умения	• Извършва калкулация с помощта на таблици или софтуер • Анализира разходи и отпадъци, като предлага оптимизации • Сравнява планирани и реални стойности за контрол на ефективността
Компетентности	• Прилага калкулационни и аналитични техники за устойчиво управление на услуги съобразно екологичните и финансовите цели на обекта
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Разпознава теоретични концепции в хотелиерството • Обяснява процесите на административно обслужване, координация и устойчиво управление • Познава принципите на устойчивото развитие и методите за прилагането му в хотелиерската индустрия • Изброява зелени сертификати, стандарти и критерии за сертифициране • Обяснява ролята на зелената политика за имиджа на организацията • Познава методи за екологична комуникация и канали за популяризиране на зелени инициативи • Разграничава добри практики и етапи за въвеждане на устойчиви мерки • Анализира ефективността на екологични кампании в контекста на маркетинга и клиентската ангажираност • Познава методите за калкулация и себестойност • Разграничава икономически и екологични аспекти в услугите Част по практика на професията: • Демонстрира умения за регистрация, обработка на заявки и работа със софтуер • Координира екип, като разпределя задачи и следи качеството • Прилага устойчиви практики в реална среда • Прилага в симулирана среда мерки за пестене на ресурси и разделно събиране на отпадъци • Изготвя кратък доклад за прилагани зелени практики и възможности за подобрение • Разработва информационни материали и/или дигитално съдържание за комуникация с гости • Организира симулирана зелена инициатива с участие на гости и служители

	• Провежда зелено събитие с ясно таргетирана публика и комуникационна стратегия (в реална или симулирана среда) • Извършва калкулация на примерен пакет от услуги • Анализира ефективност и отпадъци в симулационна задача
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 15	**Контрол при управление на хотелски дейности**
Резултат от учене 15.1	Планира и координира дейностите в местата за настаняване
Знания	• Познава основните дейности в туристическата организация • Изброява етапите на планиране на оперативната дейност • Назовава ролите на основните отдели в местата за настаняване • Описва методи за вътрешна координация между екипите
Умения	• Изготвя седмични и месечни оперативни планове • Координира работата между отдели • Следи изпълнението на оперативните задачи • Предприема действия при оперативни проблеми
Компетентности	• Самостоятелно организира и координира туристическите дейности за ефективно постигане на оперативните цели
Резултат от учене 15.2	Управлява финансовата дейност на местата за настаняване
Знания	• Познава основни финансови понятия (приходи, разходи, бюджет) • Изброява компоненти на бюджет в местата за настаняване • Назовава методи за финансов контрол и отчетност • Описва стъпките за финансов анализ на дейността
Умения	• Подготвя основен бюджет на местата за настаняване • Следи приходите и разходите • Изготвя месечни и годишни финансови отчети • Анализира отклоненията от бюджета
Компетентности	• Ефективно управлява финансовата дейност на местата за настаняване, като осигурява устойчивост и рентабилност
Резултат от учене 15.3	Контролира качеството на услугите
Знания	• Познава международните стандарти за качество в хотелиерството

	• Изброява критерии за оценка на клиентската удовлетвореност • Назовава методи за вътрешен контрол на качеството • Описва подходи за подобряване на услугите • Познава правила за анкетно проучване сред гости • Разработва фирмени правила – стандартни оперативни процедури, инструкции за хигиенни и производствени практики (ДПП, ДХП) за заведения за хранене и развлечения, прилежащи в места за настаняване
Умения	• Контролира изпълнението на фирмени правила – стандартни оперативни процедури, инструкции за хигиенни и производствени практики (ДПП, ДХП) за заведения за хранене и развлечения, прилежащи в места за настаняване • Организира вътрешни проверки на качеството (вътрешни одити) • Събира и обработва данни от обратна връзка от гости (анкети) • Идентифицира слабости в обслужването • Прилага коригиращи мерки
Компетентности	• Гарантира поддържането на високо качество на хотелските услуги чрез активен контрол и оптимизация
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Познаване отделите в местата за настаняване и тяхната функция, етапи на оперативното планиране, финансови показатели, стандарти за качество и методи за контрол Част по практика на професията: • Разработване на оперативен план, съставяне на бюджет и анализ на резултати, провеждане на вътрешна проверка и изготвяне на доклад за качество
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 16	**Управление на човешки ресурси в хотелиерството**
Резултат от учене 16.1	Организира подбор и обучение на персонала
Знания	• Познава процеса на подбор на кадри • Изброява основни техники за интервюиране • Назовава стъпки в обучението на нови служители • Описва принципите за оценка на ефективността на обучението • Организира процеса на подбор на персонал, като гарантира равен достъп и създава условия за включване на служители със СОП и двигателни затруднения • Планира и провежда обучение и адаптация на персонала, съобразено с индивидуалните потребности и

	възможности на служителите със СОП и двигателни ограничения
Умения	• Организира процес по набиране на персонал • Провежда първоначални интервюта • Планира и организира въвеждащи обучения • Следи резултатите от обучението • Прилага нормативните изисквания при подбор и назначаване на персонал със СОП и двигателни ограничения • Организира процеса на подбор на персонал, осигурявайки равен достъп и справедливо третиране на кандидати с различни потребности • Разработва и прилага програми за обучение и адаптация на служители със специални образователни потребности и двигателни затруднения • Комуникира ефективно с кандидати и служители със СОП, използвайки подходящи методи и средства • Оценява индивидуалните нужди на персонала и адаптира обучителните материали и методи спрямо тях
Компетентности	• Умее да подбира, въвежда, развива и адаптира персонала, включително и съобразено с индивидуалните потребности и възможности на служители със СОП и двигателни ограничения в съответствие със стандартите на местата за настаняване
Резултат от учене 16.2	Мотивира и развива екип
Знания	• Познава мотивационни теории и техники • Изброява фактори за задържане на персонала • Назовава принципи за развитие на таланти • Описва системи за вътрешно кариерно развитие
Умения	• Прилага програми за мотивация на персонала • Организира вътрешни обучения и семинари • Оценява служители и предлага развитие • Изготвя планове за повишаване на мотивацията
Компетентности	• Развива ангажиран и ефективен екип чрез създаване на условия за растеж и мотивация
Резултат от учене 16.3	Управлява трудови взаимоотношения
Знания	• Познава основните положения на трудовото законодателство • Изброява процедури при назначаване и прекратяване на трудови договори • Назовава права и задължения на работодателя и работника • Описва процедурите за решаване на трудови спорове
Умения	• Съставя документи, свързани с трудовите отношения • Води преговори при възникнали конфликти • Консултира служителите относно права и задължения

	• Прилага политики за справедливо третиране на персонала
Компетентности	• Ефективно управлява трудовите отношения в съответствие със законовите и етичните норми
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Познаване на процесите по подбор, обучение, мотивация и развитие на персонала, както и основни принципи на трудовото право Част по практика на професията: • Разработване на план за подбор и обучение, казус по мотивация и кариерно развитие, симулация на трудов казус и предложения за управление на трудови отношения
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 17	**Стратегическо развитие на хотелския бизнес**
Резултат от учене 17.1	Разработва стратегии за развитие на местата за настаняване
Знания	• Познава основни типове стратегии (конкурентна, пазарна, продуктова, за устойчивост) • Познава инструменти за стратегически анализ (SWOT, PEST, конкурентен анализ, анализ на заинтересовани страни) • Изброява фактори, влияещи на пазара • Назовава методи за конкурентен анализ • Описва техники за разработване на бизнес план
Умения	• Анализира данни от стратегически анализ (SWOT, PEST, конкурентен анализ, анализ на заинтересовани страни) • Провежда анализ на външна и вътрешна среда • Формулира стратегически цели • Разработва бизнес план за развитие на местата за настаняване • Изготвя план за маркетинг и реклама
Компетентности	• Разработва и прилага стратегии за устойчиво развитие и повишаване на конкурентоспособността на местата за настаняване
Резултат от учене 17.2	Внедрява иновации и технологии
Знания	• Познава видове иновации в хотелиерството – технологични, организационни, екологични и социални • Познава технологични решения в ежедневната хотелска практика (например системи за автоматизация, роботизация, дигитална комуникация с клиенти) • Изброява предимствата на дигитализацията на услугите • Назовава иновационни практики в управлението

	• Описва процесите на внедряване на нови технологии
Умения	• Идентифицира подходящи иновации и технологии за подобряване на услугите и устойчивостта за местата за настаняване • Прилага технологични решения в ежедневната хотелска практика (например системи за автоматизация, роботизация, дигитална комуникация с клиенти) • Подпомага процеса на внедряване чрез обучение на персонала и адаптиране на процесите • Планира внедряване на нови системи и технологии • Организира обучения за работа с нововъведените технологии • Следи ефективността на внедрените иновации
Компетентности	• Прилага иновации и технологични решения за модернизация на хотелската дейност и повишаване на ефективността
Резултат от учене 17.3	Управлява кризисни ситуации и репутация
Знания	• Познава техники за управление на кризи • Изброява стъпки за подготовка на кризисен план • Назовава начини за комуникация при извънредни ситуации – гости, персонал, партньори и заинтересовани страни • Описва връзката между управление на кризи и репутация
Умения	• Изготвя кризисен план • Координира действия при криза • Комуникира адекватно с гости • Комуникира адекватно с партньори • Комуникира адекватно с екип • Работи за възстановяване на имиджа след криза
Компетентности	• Ефективно управлява кризисни ситуации, като запазва доверието и репутацията на местата за настаняване
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Познава процесите за стратегическо, оперативно и финансово управление • Обяснява принципите за управление на персонала, кризи и устойчивост Част по практика на професията: • Планира и координира хотелска дейност • Разработва стратегически и оперативни планове • Управлява човешки ресурси • Реализира практики за устойчиво развитие и иновации
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика

4. Съвкупност от единици резултати от учене, които формират придобиването на квалификация по част от професията „Хотелиерство“

Степен на професионална квалификация	Ниво по ЕКР/НКР	ЕРУ № … от списъка по т. 3.1. (мин. 3 броя ЕРУ, поне 1 ЕРУ е от специфичната ПП)
I	2	ЕРУ 3, ЕРУ 4, ЕРУ 5 ЕРУ 3, ЕРУ 4, ЕРУ 6, ЕРУ 7 ЕРУ 1, ЕРУ 5, ЕРУ 6 ЕРУ 4, ЕРУ 6, ЕРУ 7 ЕРУ 5, ЕРУ 6, ЕРУ 7 ЕРУ 2, ЕРУ 4, ЕРУ 5
II	3	ЕРУ1, ЕРУ 8, ЕРУ 9 ЕРУ 4, ЕРУ 8, ЕРУ 10 ЕРУ 3, ЕРУ 7, ЕРУ 8 ЕРУ 2, ЕРУ 9, ЕРУ 10 ЕРУ 4, ЕРУ 8, ЕРУ 9 ЕРУ 4, ЕРУ 7, ЕРУ 9 ЕРУ 1, ЕРУ 4, ЕРУ 10
III	4	ЕРУ 4, ЕРУ 7, ЕРУ 9, ЕРУ 14 ЕРУ 4, ЕРУ 10, ЕРУ 11, ЕРУ 13 ЕРУ 2, ЕРУ 4, ЕРУ 10, ЕРУ 14 ЕРУ 4, ЕРУ 7, ЕРУ 8, ЕРУ 9 ЕРУ 9, ЕРУ 14, ЕРУ 4 ЕРУ 4, ЕРУ 7, ЕРУ 12, ЕРУ 13 ЕРУ 4, ЕРУ 2, ЕРУ 10, ЕРУ 11 ЕРУ 4, ЕРУ 8, ЕРУ 11, ЕРУ 13 ЕРУ 4, ЕРУ 7, ЕРУ 12, ЕРУ 14 ЕРУ 4, ЕРУ 9, ЕРУ 13, ЕРУ 14 ЕРУ 4, ЕРУ 11, ЕРУ 12, ЕРУ 14

5. Изисквания към материалната база

5.1. Изисквания към кабинетите за обучение по теория на професията – характеристики, обзавеждане, оборудване, софтуер

Кабинетът за обучение по теория на професията „Хотелиерство“ трябва да осигурява комфортна и добре оборудвана учебна среда, която подпомага ефективното преподаване и усвояване на знания в сферата на хотелиерството, включително и достъпна среда за хора с намалена подвижност. Пространството следва да бъде просторно, добре осветено и проветриво, така че да създава благоприятна атмосфера за учене и концентрация.

Мебелировката включва удобни работни места за обучаемите – маси и столове, разположени така, че да позволяват добра видимост към преподавателя и учебната дъска. Преподавателят разполага със собствено работно място – катедра или маса, позиционирана така, че да поддържа визуален и комуникационен контакт с групата.

За визуализация на учебното съдържание се използват бяла дъска, флипчарт или интерактивна дъска, както и мултимедиен проектор или интерактивен дисплей. Кабинетът следва да бъде оборудван с дигитални средства за визуализация на учебно съдържание, включително компютър за преподавателя, мултимедиен проектор или интерактивен дисплей, бяла или интерактивна дъска. Осигурява се достъп до интернет и възможност за използване на електронни платформи, ресурси и софтуерни продукти, характерни за практиката на професията, като системи за резервации, електронна отчетност и управление на клиентски данни. Наличието на примерни документи, постери, схеми и учебни симулации подпомага

визуализацията на реални работни ситуации и улеснява усвояването на ключови знания и умения в хотелиерската дейност.

Също така в кабинета е добре да бъдат налични специализирани софтуерни продукти, използвани в реалната практика на хотелиерството – като системи за резервации и управление на дейности в местата за настаняване. Това дава възможност обучаемите да се запознаят с дигиталните инструменти, използвани в съвременната хотелска индустрия.

Допълнителните учебни ресурси включват визуални материали – постери, схеми, карти и ролеви материали, които онагледяват структурата на хотел, комуникационните потоци и стандартите за хигиена и обслужване. На разположение трябва да бъдат и примерни документи, използвани в ежедневната работа на хотелския персонал, като регистрационни форми, резервационни бланки, клиентски сметки и др.

5.2. Изисквания към учебната база за обучение по практика на професията – характеристики, обзавеждане, оборудване, софтуер

Практическото обучение по професията „Хотелиерство“ се провежда в специално оборудван кабинет или учебна зала, която създава среда, максимално доближаваща се до реални условия в местата за настаняване, включително и достъпна среда за хора с намалена подвижност. Пространството трябва да бъде добре осветено, проветрено и климатизирано, с достатъчно площ за свободно движение и организиране на практически дейности. Необходимо е залата да разполага с постоянна интернет връзка и добра акустика, за да се осигури ефективна комуникация и работа в екип.

Учебната зала следва да бъде разделена на зони, които отразяват основните функции в хотелиерството. В зоната, предназначена за преден офис/рецепция, се тренират уменията за обслужване на гости, включително и достъпна среда за хора с намалена подвижност, работа със софтуер за резервации и водене на административна документация. В зоната, свързана с хигиената и поддръжката на стаите, се осъществява практическо обучение по почистване, зареждане с консумативи и поддържане на хотелската стая. В зоната за комуникация и обслужване се провеждат ролеви игри и симулации на взаимодействие с гости и между различни отдели в места за настаняване, като се развиват умения за екипна работа и обслужване на високо ниво.

Кабинетът трябва да предоставя възможности за използване на учебни ресурси, като формуляри, казуси, обучителни видеа и презентации, както и материали, свързани с хотелската практика, които подпомагат усвояването на знанията и формирането на професионални умения в контекста на съвременното хотелиерство.

Кабинетът за обучение трябва да осигурява физически достъпна среда, включително архитектурна и функционална пригоденост за лица с намалена подвижност в съответствие с изискванията за равен достъп до образователния процес.

Алтернативни бази:

Практическото обучение може да се осъществява в работещи места за настаняване, при наличието на договор и спазване на всички изисквания за безопасност и ефективна учебна среда.

6. Изисквания към обучаващите

Право да преподават по теория и практика на професията 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“ съгласно Класификатора на областите на висше образование и професионалните направления, приет с Постановление № 125 от 2002 г. на Министерския съвет (ДВ, бр. 64 от 2002 г.), съответстващи на професията.

Учителска длъжност по учебен предмет или модул от професионалната подготовка може да се заема и от лица със завършено висше образование по съответната специалност и без професионална квалификация „учител“.

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 съответната 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.