



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА
МИНИСТЪР

ЗАПОВЕД

№ РД 09 - 411/12.03.2009 г.

На основание чл. 36, ал. 2 от Закона за професионалното образование и обучение, във връзка с чл. 42, ал. 1 и ал. 2 от Наредба № 3 от 15.04.2003 г. за системата на оценяване, при спазване изискванията на чл. 66, ал. 1 и ал. 2 от Административнопроцесуалния кодекс и във връзка с организирането и провеждането на държавните изпити за придобиване степен на професионална квалификация за професията

УТВЪРЖДАВАМ

Национална изпитна програма за провеждане на държавни изпити за придобиване на трета степен на професионална квалификация за професия код **811020 Администратор в хотелиерството**, специалност код **8110201 Организация на обслужването в хотелиерството** от професионално направление код **811 Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг**, от Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6 от Закона за професионалното образование и обучение.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на Кирчо Атанасов – заместник-министър.

ДАНИЕЛ ВЪЛЧЕВ
ЗАМЕСТНИК МИНИСТЪР-ПРЕДСЕДАТЕЛ И
МИНИСТЪР НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА

МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА

НАЦИОНАЛНА ИЗПИТНА ПРОГРАМА

**ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ДЪРЖАВНИ ИЗПИТИ ЗА ПРИДОБИВАНЕ
НА ТРЕТА СТЕПЕН НА ПРОФЕСИОНАЛНА КВАЛИФИКАЦИЯ**

	Код по СПОО	Наименование
Професионално направление	811	ХОТЕЛИЕРСТВО, РЕСТОРАНТЪОРСТВО И КЕТЪРИНГ
Професия	811020	АДМИНИСТРАТОР В ХОТЕЛИЕРСТВОТО
Специалност	8110201	ОРГАНИЗАЦИЯ НА ОБСЛУЖВАНЕТО В ХОТЕЛИЕРСТВОТО

Утвърдена със Заповед № РД 09 - 411/12.03.2009 г.

София, 2009 година

I. ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛ НА ИЗПИТНАТА ПРОГРАМА

Националната изпитна програма е предназначена за организиране и провеждане на държавните изпити по теория и по практика на професията и специалността за придобиване на **трета** степен на професионална квалификация по професията **811020 Администратор в хотелиерството**, специалност **8110201 Организация на обслужването в хотелиерството**, от Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6 от Закона за професионалното образование и обучение.

Целта на настоящата национална изпитна програма е да определи единни критерии за оценка на професионалните компетентности на обучаваните, изискващи се за придобиване на **трета** степен на професионална квалификация по изучаваната специалност.

Националната изпитна програма е разработена във връзка с чл. 36 от Закона за професионалното образование и обучение (ЗПОО) в съответствие с Държавното образователно изискване за придобиване на квалификация (Наредба № 19 от 06.11.2003 г. за придобиване на квалификация по професия **Администратор в хотел**), изд. ДВ, бр. 6 от 23.01.2004 г.

Държавните изпити по теория и по практика на професията и специалността се провеждат в съответствие с изискванията на ЗПОО и Наредба № 3 от 15.04.2003 г. за системата на оценяване.

II. СЪДЪРЖАНИЕ НА НАЦИОНАЛНАТА ИЗПИТНА ПРОГРАМА

Настоящата национална изпитна програма съдържа:

- 1. За държавния изпит по теория на професията и специалността:**
 - а. Изпитните теми с план-тезиса на учебното съдържание.
 - б. Критерии за оценяване.
- 2. За държавния изпит по практика на професията и специалността:**
 - а. Указания за съдържанието на индивидуалните практически задания.
 - б. Критерии за оценяване.
- 3. Система за оценяване.**
- 4. Препоръчителна литература.**
- 5. Приложения:**
 - а. Примерен изпитен билет за държавния изпит по теория на професията и специалността.
 - б. Примерно индивидуално практическо задание.

III. ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ ПО ТЕОРИЯ НА ПРОФЕСИЯТА И СПЕЦИАЛНОСТТА

1. Изпитни теми с план-тезис на учебното съдържание

2. Критерии за оценяване на изпитните теми

Изпитна тема № 1: Туристически пазар и туристическа индустрия

План-тезис:

- Обща характеристика на пазара. Елементи на пазара. Особености в търсенето и предлагането на туристическия пазар. Пазарно равновесие. Видове туристически пазар. Сегментация на туристическия пазар.
- Конкуренция на туристическия пазар.
- Туристически борси.
- Туристическа индустрия. Характеристика на туристическата индустрия.
- Цени и видове цени в туризма.
- Чужд език. (Текст или диалог с термини/реплики за попълване, включващи специална терминология от сферата на туризма; кратък текст за разбиране с въпроси към него; превод и др.).

Примерна приложна задача/казус: Посочете какво е нивото на въздействие на конкурентните фактори (**високо, средно, ниско**) от микровъншната среда върху малък семеен хотел, хотелски комплекс и градски хотел.

Дидактически материали: Таблица за оценяване на конкурентните фактори (Осигурява се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 1:	Максимален брой точки
1. Познава пазара и елементите му, както и връзките между тях.	10
2. Анализира сегментите на туристическия пазар.	10
3. Описва характерните черти на туристическата индустрия.	10
4. Познава особеностите на конкуренцията в туристическия бизнес.	5
5. Ориентира се в използването на различните видове цени в туризма.	10
6. Използва изучавания чужд език.	10
7. Решава приложната задача/казуса.	5
Общ брой точки	60

Изпитна тема № 2: Туристически продукт

План-тезис:

- Особенности на туристическия продукт. Особенности в производството и потреблението на туристическия продукт.
- Видове туристически продукт. Характеристика на различните видове туристически продукт. Взаимовръзки между туристическите ресурси и туристическия продукт.
- Видове туристи според мотивите за потребление на туристическия продукт.
- Реклама на туристическия продукт.
- Чужд език. (Текст или диалог с термини/реплики за попълване, включващи специална терминология от сферата на туризма; кратък текст за разбиране с въпроси към него; превод и др.).

Примерна приложна задача/казус: Възможно ли е при някои типове хотели като основен туристически продукт на преден план да бъде изведена някоя допълнителна услуга? Подкрепете с примери и аргументи.

Дидактически материали: *Закон за туризма (Осигурява се на учениците в деня на изпита).*

<i>Критерии за оценяване на изпитна тема № 2:</i>	Максимален брой точки
1. Познава видовете туристически продукт и критериите за разграничаването му.	15
2. Характеризира и анализира отделните видове туристически продукт и връзката им с туристическите ресурси.	10
3. Описва поведението на различните видове туристи според начина и мотивите им за потребление.	10
4. Оценява въздействието на различните комуникационни средства ва върху потребителя на туристически продукт.	10
5. Използва изучавания чужд език.	10
6. Решава приложната задача/казус.	5
Общ брой точки	60

Изпитна тема № 3: Туристически предприятия

План-тезис:

- Икономически субекти според правния им статут. Видове туристически предприятия според предмета на дейност.
- Организационна структура на управление на голям и малък хотел.
- Видове персонал в туризма според мястото му в организационната структура.
- Нормативна уредба и правна регламентация на охраната на обекти в туризма.
- Чужд език. (Текст или диалог с термини/реплики за попълване, включващи специална терминология от сферата на туризма; кратък текст за разбиране с въпроси към него; превод и др.).

Примерна приложна задача/казус: Кои фактори за избор на местоположение са от значение за следните предприятия : - магазин за хранителни стоки; - търговски център; - фирма за кетъринг; - туристическа агенция; - ресторант за бързо хранене. Отбележете с «да» и «не».

Дидактически материали: Таблица за оценяване на местоположението, Търговски закон, Закон за туризма, Кодекс на труда.

Критерии за оценяване на изпитна тема № 3:	Максимален брой точки
1. Оценява предимствата и недостатъците на различните правни форми на организация в бизнеса.	15
2. Може да се ориентира в нормативната уредба за стопанска дейност.	10
3. Познава различните видове персонал в туризма.	10
4. Познава връзките между и вътре в различните йерархични нива на управленската структура.	10
5. Използва изучавания чужд език.	10
6. Решава приложната задача/казуса.	5
Общ брой точки	60

Изпитна тема № 4: Туроператорска и агентска дейност в туризма. Туристически транспорт.

План-тезис:

- История, място и особености на посредническата дейност в туризма. Правни основи на туроператорската и агентската дейност в туризма. Договор за организирано пътуване.
- Организация и провеждане на туристическо пътуване с обща цена.
- Организация на туристически пътувания с различни видове транспорт.
- Оказване на долекарска помощ при организирани туристически пътувания.
- Чужд език. (Текст или диалог с термини/реплики за попълване, включващи специална терминология от сферата на туризма; кратък текст за разбиране с въпроси към него; превод и др.).

Примерна приложна задача/казус: Какви допълнителни услуги бихте включили в туристически пакет, предназначен за ваканционен туризъм на семейство с две деца на 5- и 11- годишна възраст.

Дидактически материали: *Наредба за категоризиране на туристическите обекти. (Осигурява се на учениците в деня на изпита).*

Критерии за оценяване на изпитна тема № 4:	Максимален брой точки
1. Оценява мястото на посредническите предприятия в туризма и разграничава туроператорската и агентската дейност.	10
2. Познава особеностите на планирането, калкулирането и провеждането на туристическо пътуване с обща цена.	15
3. Прилага познанията си за организиране на пътуване с обща цена по по различни видове транспорт.	10
4. Познава рисковете при организиране на туристически пътувания.	10
5. Използва изучавания чужд език.	10
6. Решава приложната задача/казуса.	5
Общ брой точки	60

Изпитна тема № 5: Туристическо обслужване

План-тезис:

- Съдържание и особености на туристическото обслужване.
- Качество на туристическото обслужване и фактори, влияещи върху него.
- Основни и допълнителни туристически услуги.
- Специфични изисквания за здравословни и безопасни условия на труд в туризма.
- Етика в туристическия бизнес.
- Чужд език. (Текст или диалог с термини/реплики за попълване, включващи специална терминология от сферата на туризма; кратък текст за разбиране с въпроси към него; превод и др.).

Примерна приложна задача/казус: Коментирайте поговорката :”Ние никога нямаме втори шанс да направим добро първо впечатление”, като свържете коментара си с изискванията за посрещане на гостите.

Дидактически материали: Откъс от “Брошура за социализация на персонала” на Ривиера АД. (Осигурява се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 5:	Максимален брой точки
1. Познава особеностите на туристическото обслужване, произтичащи нематериалния характер на дейността.	10
2. Оценява важността на допълнителните услуги като важен фактор за повишаване качеството на туристическото обслужване.	10
3. Предлага и реализира основни и допълнителни услуги.	10
4. Прилага изискванията за поведението на персонала при общуване с клиенти. Умее да работи в екип.	10
5. Познава специфичните условия за здравословни и безопасни условия на труд в туризма.	5
6. Прилага познанията си по изучавания чужд език.	10
7. Решава приложната задача/казус.	5
Общ брой точки	60

Изпитна тема № 6: Хотелиерството – основна икономическа дейност в туризма.

План-тезис:

- Същност и особености на хотелиерското обслужване и хотелиерския продукт. Видове хотелиерски продукти в зависимост от пазарния сегмент.
- Нормативни основи на хотелиерството в България. Закон за туризма и Наредба за категоризация на туристическите обекти – общи положения.
- Инвестиране и финансиране в хотелиерството.
- Тенденции в развитието на съвременното хотелиерство и на хотелиерството в България.
- Чужд език. (Текст или диалог с термини/реплики за попълване, включващи специална терминология от сферата на туризма; кратък текст за разбиране с въпроси към него; превод и др.).

Примерна приложна задача/казус: Какви документи се изискват за категоризация на семеен хотел?

Дидактически материали: *Наредба за категоризация на туристическите обекти. (Осигуряват се на учениците в деня на изпита).*

<i>Критерии за оценяване на изпитна тема № 6:</i>	Максимален брой точки
1. Прилага познанията си за работа с нормативни документи в туристическата дейност.	15
2. Характеризира и анализира отделните видове хотелиерски продукт и връзката им с туристическите ресурси.	10
3. Оценява тенденциите за съвременното хотелиерство според принципите на устойчивия туризъм.	10
4. Ориентира се в различните видове инвестиции и начини на финансиране в хотелиерството.	10
5. Използва изучавания чужд език.	10
6. Решава приложната задача/казуса.	5
Общ брой точки	60

Изпитна тема № 7: Средства за подслон и места за настаняване в България.

План-тезис:

- Видове и категории средства за подслон и места за настаняване. Хотелиерски вериги, видове и място в съвременното хотелиерство.
- Основни изисквания към изграждането на хотелите.
- Основни зони в хотела. Основни изисквания към изграждането, обзавеждането и оборудването на хотелската стая.
- Специфични изисквания за пожарна безопасност при аварии и бедствия – средства за сигнализация и маркировка.
- Чужд език. (Текст или диалог с термини/реплики за попълване, включващи специална терминология от сферата на туризма; кратък текст за разбиране с въпроси към него; превод и др.).

Примерна приложна задача/казус: Посочете какви са изискванията за устройство на входовете на хотел категория 5* и хотел категория 3*.

Дидактически материали: Бланка за попълване. (Осигурява се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 7:	Максимален брой точки
1. Прилага познанията си за работа с нормативни документи в хотелиерската дейност.	10
2. Познава основните изисквания за изграждане и обзавеждане на хотел.	15
3. Разграничава основните зони в хотела, тяхното предназначение и функции.	15
4. Запознат е със специфичните изисквания за сигнализация и маркировка в туристическите обекти.	5
5. Използва изучавания чужд език.	10
6. Решава приложната задача/казуса.	5
Общ брой точки	60

Изпитна тема № 8: Хотелската стая като продукт.

План-тезис:

- Видове хотелски стаи. Изисквания към обзавеждането и оборудването на хотелската клетка в зависимост от вида и категорията на хотела.
- Ценообразуване и видове цени в хотелиерството.
- Комерсиализация на хотелиерския продукт. Продажба чрез туроператор и други индиректни канали. Директна продажба съобразно националните, възрастови и поведенчески характеристики на потребителя.
- Чужд език. (Текст или диалог с термини/реплики за попълване, включващи специална терминология от сферата на туризма; кратък текст за разбиране с въпроси към него; превод и др.).

Примерна приложна задача/казус: Изчислете по метода “долар на хиляда” колко е средната продажна цена на стая в хотел със сто стаи и себестойност 4 млн. долара. Определете единичната цена в левове по курса на долара за деня.

Дидактически материали: *Справка за валутните курсове на основните видове валути. (Осигурява се от училището в деня на изпита).*

Критерии за оценяване на изпитна тема № 8:	Максимален брой точки
1. Познава изискванията за изграждане, обзавеждане и оборудване на хотелската стая в различните видове и категории заведения за настаняване.	15
2. Анализира характеристиките на госта и предлага продукт, отговарящ на потребностите му.	10
3. Прилага различните методи за образуване на цените в хотелиерството, познава валутните курсове и условията за обмяна на валута.	15
4. Използва изучавания чужд език.	10
5. Решава приложната задача/казуса.	10
Общ брой точки	60

Изпитна тема № 9: Структура и персонал на хотелиерското предприятие.

План-тезис:

- Избор на структура на управление. Структура на голям и малък хотел.
- Разделение на функциите между отделните звена. Функции, специфични за хотелиерството (рецепция: резервации, каса, телефонна централа, багажи; хотелско домакинство).
- Основни документи, които позволяват организацията на труда в хотелиерското предприятие (длъжностни характеристики, изисквания за заемане на длъжността, правилник за вътрешния ред). Трудово законодателство: срочен и безсрочен трудов договор.
- Подбор на персонал и кандидатстване за работа (автобиография, мотивационно писмо, молба за назначаване, препоръки).
- Права, задължения и отговорности на работодателя и работниците за здравословни и безопасни условия на труд.
- Чужд език. (Текст или диалог с термини/реплики за попълване, включващи специална терминология от сферата на туризма; кратък текст за разбиране с въпроси към него; превод и др.).

Примерна приложна задача/казус: Попълнете органиграмата на малък хотел със заведение за хранене.

Дидактически материали: Таблица за попълване. (Осигурява се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 9:	Максимален брой точки
1. Познава структурата на управление на голям и малък хотел.	10
2. Анализира организационно-функционалните връзки между отделните организационни звена.	5
3. Ориентира се в основните функционални задължения на ключовите длъжности в хотела.	10
4. Познава трудовото законодателство и трудово-правните взаимоотношения между работодател и работник.	10
5. Запознат е с правата, задълженията и отговорностите на работодателя и работниците за здравословни и безопасни условия на труд.	5
6. Използва изучавания чужд език.	10
7. Решава приложната задача/казуса.	10
Общ брой точки	60

Изпитна тема № 10 : Приеман блок (Преден/фронт офис).

План-тезис:

- Видове рецепции. Устройство и обзавеждане на приемния блок.
- Функции на предния офис и режим на работа.
- Приемният блок като организационно звено в хотела – структура и основни функционални задължения на отделните категории служители в предния офис.
- Взаимодействие и координация на приемния блок с други служби и организационни звена в хотелския комплекс.
- Технически и противопожарни системи за защита и сигурност на хотела – съоръжения и средства, които контролират достъпа на хора и товари. Процедури за съхраняване на ключове.
- Задължение на служителите от фронт офис в оказване на долекарска помощ.
- Чужд език. (Текст или диалог с термини/реплики за попълване, включващи специална терминология от сферата на туризма; кратък текст за разбиране с въпроси към него; превод и др.).

Примерна приложна задача/казус: В кои категории хотели трябва да има бизнес център, секция със сейфове за съхраняване на ценности и стая за ръководител-рецепция.

Дидактически материали: Таблица за попълване. (Осигурява се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 10:	Максимален брой точки
1. Познава изискванията за изграждане, обзавеждане и оборудване на преден офис в различните видове и категории заведения за настаняване.	10
2. Анализира функциите на предния офис.	10
3. Ориентира се в основните функционални задължения на персонала от предния офис.	10
4. Съобразява потребностите за обезпечаване на сигурността и безопасността на гостите и персонала в хотела.	5
5. Познава правилата за оказване на долекарска помощ.	5
6. Използва изучавания чужд език.	10
7. Решава приложната задача/казуса.	10
Общ брой точки	60

Изпитна тема №11: Организация и технология на резервационната дейност в хотела.

План-тезис:

- Същност и значение на резервациите. Видове резервации според степента на гарантираност. Пряка резервация и резервация с посредничеството на туроператор – предимства и недостатъци за хотела.
- Етапи на резервацията: приемане, обработване и потвърждаване на резервацията.
- Анулиране на резервация. Неустойки при пълно или частично анулиране на резервация.
- Компютърни резервационни системи в хотелиерството. Примери.
- Чужд език. (Текст или диалог с термини/реплики за попълване, включващи специална терминология от сферата на туризма; кратък текст за разбиране с въпроси към него; превод и др.).

Примерна приложна задача/казус: Попълнете бланка за резервация с данните, които можете да извлечете от приложеното писмо.

Дидактически материали: Приложение към Изпитна тема №11. (Осигурява се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 11:	Максимален брой точки
1. Познава различните видове резервации според степента на гарантираност и според начина на предоставяне на искането.	10
2. Използва познанията си, за да приеме и обработи искане за резервация.	10
3. Запознат е с процедурите по анулиране на резервациите и неустойките, които се прилагат.	10
4. Използва компютърните резервационни системи и технологии в хотелиерството.	10
5. Използва изучавания чужд език.	10
6. Решава приложната задача/казуса.	10
Общ брой точки	60

Изпитна тема № 12: Посрещане, настаняване и изпращане на организирани туристи.

План-тезис:

- Посрещане на индивидуални организирани туристи (Подготовка на администратора за посрещане: уточняване на времето на пристигане, на вида на транспорта, вида на включените в пакета услуги и др.). Посрещане и настаняване на групови организирани туристи (check-in): предварителна подготовка за посрещането на група (договори с туроператори и туристически агенти, руминг лист, ваучери, паспорт на хотела, регистрация и др.). Ритуали и процедури при посрещането на гостите. Комуникативни умения при посрещане на гостите.
- Задължения на служителите в преден офис, свързан с посрещането (портиер, пиколо, консиерж, старши администратор, дежурен администратор, управител). Първоначална информация.
- Изпращане на гостите при отпътуване (check-out).
- Уреждане на разплащането. Изготвяне на сметката чрез компютърна система.
- Чужд език. (Текст или диалог с термини/реплики за попълване, включващи специална терминология от сферата на туризма; кратък текст за разбиране с въпроси към него; превод и др.).

Примерна приложна задача/казус: Какви са основните реквизити на руминг листа?

Дидактически материали: Закон за туризма (Раздел II). (Осигурява се от учениците в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 12:	Максимален брой точки
1. Прилага изискванията за регистрация на гостите.	10
2. Запознат е с процедурите по настаняване на организирани туристи.	10
3. Познава правилата и нормите на професионално поведение и общуване с гостите на хотела.	10
4. Използва компютърните програми в хотелиерството.	10
5. Използва изучавания чужд език.	10
6. Решава приложната задача/казуса.	10
Общ брой точки	60

Изпитна тема №13: Посрещане, настаняване и изпращане на неорганизиранни туристи, ВИП-гости и гости със специфични потребности (хора с увреждания, семейства с малки деца, бизнес туристи).

План-тезис:

- Посрещане и настаняване на неорганизиранни туристи и на гости със специфични потребности.
- Посрещане и настаняване на ВИП-гости: предварителна подготовка за посрещането, уточняване на специфичните изисквания, връзка със звено „Хотелско домакинство”, картотека на ВИП-гостите и постоянните клиенти.
- Отговорности на отделните служители в процеса на настаняването и при обслужването на специални категории гости.
- Изпращане на ВИП-гости.
- Уреждане на разплащането. Изготвяне на сметката. (При технически възможности да се използва специализиран софтуер).
- Предотвратяване на инциденти и създаване на здравословни и безопасни условия на труд.
- Чужд език. (Текст или диалог с термини/реплики за попълване, включващи специална терминология от сферата на туризма; кратък текст за разбиране с въпроси към него; превод и др.).

Примерна приложна задача/казус: Избройте десет изисквания за допълнително зареждане за ВИП-гости?

Дидактически материали: Наредба за категоризиране на туристическите обекти. (Осигурява се от учениците в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 13:	Максимален брой точки
1. Познава изискванията за посрещане на неорганизиранни туристи и гости със специфични потребности.	5
2. Запознат е с процедурите по настаняване на ВИП гости, постоянни клиенти и туристи със специфични потребности.	10
3. Познава правилата и нормите на професионално поведение и общуване с гостите на хотела.	10
4. Работи с първични документи за отчитане на разплащанията с клиента.	10
5. Прилага правилата за предотвратяване на инциденти и оказване на неототложна медицинска помощ.	5
6. Използва изучавания чужд език.	10
7. Решава приложната задача/казуса.	10
Общ брой точки	60

Изпитна тема №14: Обслужване на гостите по време на престоя им в хотела.

План-тезис:

- Особенности на хотелиерското обслужване в зависимост от социално-психологическите характеристики и националността на гостите.
- Особенности при обслужването на ВИП-гости, постоянни клиенти и туристи със специфични потребности. Професионална етика и професионално поведение.
- Предвижване на кореспонденцията на гостите. Общуване по телефона и приемане на телефонни съобщения.
- Предоставяне на допълнителни услуги на гостите по време на престоя: събуждане, вещи под наем, обмяна на валута, видове допълнителни услуги и продажбата им. Приемане на пари и ценности на госта за съхранение.
- Преместване на гост в друга стая. Отразяване на преместването в документацията.
- Системи за безопасност и защита на живота, здравето и имуществото на гостите по време на престоя.
- Чужд език. (Текст или диалог с термини/реплики за попълване, включващи специална терминология от сферата на туризма; кратък текст за разбиране с въпроси към него; превод и др.).

Примерна приложна задача/казус: Какви сведения трябва да поискате от външно лице, което търси по телефона гост на хотела и желае да предаде съобщение?

Дидактически материали: Бланка за приемане на съобщение за гост на чужд език.

(Осигурява се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 14:	Максимален брой точки
1. Разграничава основните типове туристи и има подход в зависимост от пола, възрастта и мотивацията им.	5
2. Запознат е с особеностите в обслужването на ВИП-гости, постоянни клиенти и туристи със специфични потребности.	15
3. Познава процедурите по преместване на гост в друга стая.	5
4. Познава и владее техниките на продажба на различните допълнителни услуги.	10
5. Прилага разпоредбите за охранителните мерки в хотела.	5
6. Използва изучавания чужд език.	10
7. Решава приложната задача/казуса.	10
Общ брой точки	60

Изпитна тема №15: Хотелско домакинство.

План-тезис:

- Място на хотелското домакинство като организационно звено в хотела. Координация и взаимодействие на домакинството с рецепцията и другите служби в хотела. Организационна структура и длъжности в звено „Хотелско домакинство”.
- Организация на труда в звено „Хотелско домакинство”. Дневна, седмична и месечна организация на труда. Връзки с пералното и складовото стопанство. Обслужване на етаж (Румсервиз).
- Технология на камериерското обслужване. Допълнителни и странични технологични операции. Задължения при обслужването на ВИП-гости и постоянни клиенти. Процедури при намиране на забравени вещи, липси и технически неизправности.
- Здравословни и безопасни условия на труд на персонала от хотелското домакинство.
- Чужд език. (Текст или диалог с термини/реплики за попълване, включващи специална терминология от сферата на туризма; кратък текст за разбиране с въпроси към него; превод и др.).

Примерна приложна задача/казус: При влизане в хотелската стая етажната камериерка установява липсата на хавлиена кърпа. Каква е процедурата в подобни случаи?

Дидактически материали: *Протокол за констатиране на липси и повреди.. (Осигурява се от училището в деня на изпита).*

Критерии за оценяване на изпитна тема № 15:	Максимален брой точки
1. Познава организационната структура на звено „Хотелско домакинство”, връзките и подчиненостите на персонала в звеното.	15
2. Разпределя и организира ежедневните задачи на персонала според длъжностната характеристика.	10
3. Прилага санитарно-хигиенните изисквания за почистване и поддържане на хотела.	10
4. Спазва изискванията за здравословни и безопасни условия на труд.	10
5. Използва изучавания чужд език.	10
6. Решава приложната задача/казуса.	5
Общ брой точки	60

Изпитна тема №16: Качество на хотелиерското обслужване.

План-тезис:

- Актуалност и значение на проблема за качеството в хотелиерството.
- Фактори, определящи оценката на клиента за качествено обслужване.
- Системи за управление на качеството в хотелиерството: инспекция, контрол, гарантиране на качеството и тотално управление на качеството. Международен стандарт за качество ISO 9000.
- Основни положения в концепцията „Грижа за клиента”.
- Поведение на персонала при приемане на оплаквания на клиента. Начини за проучване удовлетворението на гостите от обслужването.
- Оказване на долекарска помощ при различни видове травми.
- Чужд език. (Текст или диалог с термини/реплики за попълване, включващи специална терминология от сферата на туризма; кратък текст за разбиране с въпроси към него; превод и др.).

Примерна приложна задача/казус: Световната организация по туризъм въвежда 10-бална оценка за качеството на хотелиерството :

Ниско : 1-4; Средно : 4-7; Добро : 7-9; Високо 9-10

На базата на собствените ви познания и опит оценете качеството на хотелиерството в България.

Дидактически материали: Таблица за оценка на качеството на хотелиерството.

(Осигурява се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 16:	Максимален брой точки
1. Оценява мястото и значението на качеството в процеса на производство и предлагане на хотелиерския продукт.	5
2. Познава изискванията на различните типове клиента.	10
3. Прилага основните правила и норми на поведение в хотелиерското обслужване.	10
4. Познава и оценява концепцията „Грижа за клиента”.	5
5. Изяснява естеството на оплакванията в хотела и разглежда тяхната роля като форма на обратна връзка с клиентите.	10
6. Преценява травмите и извършва първична долекарска помощ.	5
7. Използва изучавания чужд език.	10
8. Решава приложната задача/казуса.	5
Общ брой точки	60

Изпитна тема №17: Технология на обслужването в ресторанта (Сектор F&B в хотела).

План-тезис:

- Звена и организация на труда в сектор **F&B**. Обслужване на гостите на хотела на закуска. Закуска на блок маса (бюфет). Сервиране на закуска и видове закуски (континентална, английска закуска). Предпочитания на различните националности.
- Обслужване на етаж (румсервиз). Отчитане на консумацията на румсервиз.
- Организация на предлагане и отчитане на мини бар.
- Оказване на долекарска помощ при различни видове инциденти.
- Чужд език. (Текст или диалог с термини/реплики за попълване, включващи специална терминология от сферата на туризма; кратък текст за разбиране с въпроси към него; превод и др.).

Примерна приложна задача/казус: В кои категории хотели услугата румсервиз се предлага 24 часа и в кои – 12 часа в денонощието?

Дидактически материали: *Наредба за категоризация на туристическите обекти .*
(Осигурява се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 17:	Максимален брой точки
1. Познава структурата и организацията на труда в сектор F&B . Познава изискванията при обслужване на „блок маса”.	15
2. Анализира типа клиента и предлага подходящ вид закуска.	10
3. Използва документацията, свързана с отчитането на румсервиз и минибар.	15
4. Преценява ситуацията и извършва първична долекарска помощ.	5
5. Използва изучавания чужд език.	10
6. Решава приложната задача/казуса.	5
Общ брой точки	60

Изпитна тема №18: Организация и технология на обслужването на събития и конгресни прояви.

План-тезис:

- Конгресен туризъм – особености и видове.
- Подготовка на конгресна проява – резервации на хотелски стаи и конферентни зали. Подготовка и зареждане на стаите и конферентните зали за събитието. Организиране на кафе-паузи и коктейли за участници и гости. Подготовка и отчитане.
- Подготовка на културно-развлекателна програма за участниците и придружаващите ги лица. Продажба на допълнителни услуги.
- Информационно обслужване на участниците и гостите на конгресна проява.
- Оказване на долекарска помощ при инциденти.
- Чужд език. (Текст или диалог с термини/реплики за попълване, включващи специална терминология от сферата на туризма; кратък текст за разбиране с въпроси към него; превод и др.).

Примерна приложна задача/казус: В кои категории хотели е задължително да има основна поливалентна зала, зали за конференции, съвещания, изложби, симпозиуми, заседания и други, фойе със самостоятелен вход и бизнес център?

Дидактически материали: *Наредба за категоризация на туристическите обекти .*
(Осигурява се от учениците в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 18:	Максимален брой точки
1. Познава особеностите на конгресния туризъм, спецификата на клиентелата и на конгресния продукт .	10
2. Прилага познанията си при резервация на хотелски стаи и конферентни зали за конгресни прояви.	10
3. Анализира типа клиента и предлага подходящи допълнителни услуги.	10
4. Използва документацията, свързана с отчитането на конгресна проява.	10
5. Познава задълженията на персонала и правилата за действие при инциденти.	5
6. Използва изучавания чужд език.	10
7. Решава приложната задача/казуса.	5
Общ брой точки	60

Изпитна тема №19: Ефективност на хотелиерския бизнес.

План-тезис:

- Приходи – същност, източници и структура на приходите в хотелиерството. Фактори за повишаване на приходите.
- Разходи в хотелиерството. Особенности, класификация и пътища за намаляване. Показатели за измерване на разходите.
- Печалба от хотелиерската дейност. Разпределение на печалбата. Ефективност на хотелиерската дейност. Същност и показатели за измерване (степен на заетост на легловата база, заетост на база туристи).
- Чужд език. (Текст или диалог с термини/реплики за попълване, включващи специална терминология от сферата на туризма; кратък текст за разбиране с въпроси към него; превод и др.).

Примерна приложна задача/казус: Да се изчисли с колко процента трябва да се увеличи заетостта на хотела (текуща заетост **80%**), средна цена на стая – **50** евро, променливи разходи **3,50** евро за една нощувка, при намаление на цените с **10 %**, за да се достигне минималната (пределната) цена.

Дидактически материали: Решетка на заетостта и формула за изчисляване.

(Осигурява се от училището в деня на изпита).

Критерии за оценяване на изпитна тема № 19:	Максимален брой точки
1. Познава източниците на приходи и пътищата за повишаването им.	15
2. Разграничава елементите на разходите в хотелиерството, видовете разходи и влиянието им върху формиране на цената.	15
3. Анализира равнищата на разпределяне на печалбата за рентабилността на хотелиерската дейност.	15
4. Използва изучавания чужд език.	5
5. Решава приложната задача/казуса.	10
Общ брой точки	60

Комисията по оценяване на изпита по теория на професията и специалността, назначена със заповед на директора на училището/ръководителя на обучаващата институция определя за всеки критерий конкретни показатели, чрез които да се диференцира конкретният брой присъдени точки.

IV. ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ ПО ПРАКТИКА НА ПРОФЕСИЯТА И СПЕЦИАЛНОСТТА

1. Указания за съдържанието на индивидуалните практически задания.

Чрез държавния изпит по практика на професията и специалността се проверяват и оценяват професионалните умения и компетентности на обучаваните, отговарящи на **трета** степен на професионална квалификация.

Изпитът по практика се състои в самостоятелно изработване на преценка за местоположение, конкурентноспособност, цени и качество на туристически и хотелиерски продукт; проектиране и представяне на рекламни материали; съставяне и/или обработка на документи, свързани с резервация, регистриране, обслужване по време на престоя; създаване на организационно-разпоредителни и отчетни документи в хотелиерската дейност; комуникира устно и писмено с различни типове клиента и с контрагенти на български и чужд език, аргументира силните и слаби страни на предлагания продукт, осъществява технологични операции, свързани с хотелиерското обслужване.

Индивидуалното изпитно задание съдържа пълното наименование на училището/обучаващата институция, празни редове за попълване имената на обучавания, квалификационната форма, началната дата и началния час на изпита, краен срок на изпита – дата и час, темата на индивидуалното практическо задание и изискванията към крайния резултат от изпълнението на заданието. По решение на комисията могат да се дадат допълнителни указания, които да подпомогнат обучавания при изпълнение на индивидуалното практическо задание.

Индивидуалните практически задания се изготвят от комисията за провеждане и оценяване на изпита по практика на професията и специалността в училището/обучаващата институция. Броят на изготвените задания трябва да бъде поне с едно повече от броя на явяващите се в деня на изпита. Всеки обучаван изтегля индивидуалното си практическо задание, в което веднага саморъчно написва трите си имена.

Примерно съдържание на индивидуалните практически задания:

1. Оценка на конкурентите на туристическия пазар. Да се направи оценка на конкурентите на конкретен туристически обект (средство за подслон или място за настаняване) спрямо сходни туристически обекти в региона по следните примерни критерии: качество на продукта, местоположение, имидж и привлекателност, цена, промоция, трайност на удовлетворението, оригиналност, уникалност и др. Комуникации на чужд език. *(В зависимост от съдържанието на заданието се съставя писмен документ на чужд език: писмо, рекламно писмо, листовка, съобщение за гост и т.н. или в симулирана ситуация се провежда диалог с член на изпитната комисия).*
2. Реклама на туристическия продукт. Да се изработи рекламен материал (брошура, дипляна, листовка) за конкретен хотел, насочена към определен пазарен сегмент (напр. семейства с деца, делови туристи, транзитни туристи). Комуникации на чужд език.
3. Организационна структура на управление на хотел. Да се избере подходяща структура за управлението на хотел с ... легла и заведение за хранене към него. Да се разпределят основните функции между звената и длъжностните лица. Да се обоснове направеният избор. Комуникации на чужд език.
4. Подготовка и организация на туристическо пътуване с обща цена (Задача: да се разработи програма за пътуването и престоя.). Комуникации на чужд език.
5. Нормативни основи на хотелиерството в България. Да се определят необходимите документи за лицензиране и категоризиране на конкретен туристически обект (семеен

- хотел, къща за гости, къмпинг, ваканционно селище и т.н.) и да се опише последователността на постъпките към съответните институции. Комуникации на чужд език.
6. Подготовка за зазимяване и разкриване на хотел. Задължения на предния офис и хотелското домакинство. Комуникации на чужд език.
 7. Кандидатстване за работа в хотел. По предварително зададени параметри на туристическия обект и кандидата, да се подготви комплект документи да кандидатстване (молба, автобиография, мотивационно писмо.) Комуникации на чужд език.
 8. Персоналът в звено Преден офис. Задължения на отделните длъжности. Контрол върху изпълнението на задълженията от страна на администратора. Комуникации на чужд език.
 9. Координация на Приемния блок (Фронт офис) с други служби и звена в хотела. Например: да се изготви сведение за заетостта на стаите към определена дата; сведение за технически повреди; координация с консиерж, паркинг; изготвяне на организационно-разпоредителен документ – заповед, инструкция и т.н.) Комуникации на чужд език.
 10. Технически и противопожарни системи за защита и сигурност на гостите и хотела. Съоръжения и средства, които контролират достъпа на хора и товари. Процедури за съхраняване на ключовете. Изготвяне на вътрешни правила за сигурност на конкретен хотел. Комуникации на чужд език.
 11. Хотелска резервация. Приемане на резервация и блокиране на стаи. Комуникации на чужд език.
 12. Обработка на ваучери от туроператори. Договор с туроператорска фирма – конкретни условия на настаняване, допълнителни услуги в пакета и плащане. Комуникации на чужд език.
 13. Анулиране на резервации. Неустойки при пълно или частично анулиране на индивидуални и групови резервации. Клаузи за неустойки в договорите с туроператори. Комуникации на чужд език.
 14. Настаняване на клиенти без резервация. Действия на администратора при проблеми с резервацията на клиента. Комуникации на чужд език.
 15. Подготовка за посрещане на групови организирани туристи. Предварително разпределяне на стаите въз основа на руминг листа, подготовка на паспорта на хотела и ключовете за стаите. Комуникации на чужд език.
 16. Настаняване на организирани групи туристи. Процедури при настаняване на групи. Първоначална информация за хотела и организацията на престоя.
 17. Изпращане на гостите и уреждане на разплащането. Начини за разплащане (в брой, с банкови карти, с туристически и банкови чекове). Комуникации на чужд език.
 18. Посрещане, настаняване и изпращане на ВИП-гости, постоянни клиенти и гости със специфични потребности. Картотека за ВИП-гости и постоянни клиенти. Комуникации на чужд език.
 19. Задължения на администратора – нощна смяна. Подготвяне на сведения за заетостта и приходите. Комуникации на чужд език.
 20. Задължения на администратора дневна смяна. Видове технически и организационно-разпоредителни документи. Комуникации на чужд език.
 21. Обслужване на гости по време на престоя. Приемане на ценностите на гостите за съхранение. Вещи под наем. Комуникации на чужд език.
 22. Обслужване на гостите по време на престоя. Приемане на съобщения и кореспонденция за госта. Приемане на телефонни съобщения. Комуникации на чужд език.

23. Преместване на госта по време на престоя. Документиране на преместването. Комуникации на чужд език.
24. Предоставяне на допълнителни услуги в хотела. Обмяна на валута. Минибар. Отразяване в сметката на клиента. Комуникации на чужд език.
25. Обслужване на етаж. Румсервиз. Комуникации на чужд език.
26. Приемане на оплаквания и рекламации на гостите. Оплакванията на гостите като възможност за подобряване на качеството на обслужването. Комуникации на чужд език.
27. Подготовка за организиране на конгресни прояви и събития. Комуникации на чужд език.
28. Обслужване по време на конгресни прояви. Комуникации на чужд език.
29. Качество на обслужването в хотела. Проучване степента на удовлетвореност на гостите – техники и въпросници за проучване на удовлетвореността. Комуникации на чужд език.
30. Концепцията „Грижа за клиента”. Комуникации на чужд език.

2. Критерии за оценяване

За всяко индивидуално практическо задание комисията по провеждане и оценяване на изпита по практика на професията и специалността, назначена със заповед на директора на училището/ръководителя на обучаващата институция разработва показатели по критериите, определени в таблицата.

Пример:

Критериите и показателите са разработени върху индивидуално практическо задание №15.

№	КРИТЕРИИ	ПОКАЗАТЕЛИ	максимален брой точки	тежест
1.	<p>Спазване на правилата за здравословни и безопасни условия на труд и опазване на околната среда.</p> <p><i>Забележка: Този критерий няма количествено изражение, а качествено. Ако обучаваният по време на изпита, създава опасна ситуация, застрашаваща собствения му живот или живота на други лица, изпитът се прекратява и на обучавания се поставя оценка слаб (2).</i></p>	<p>1.1. Преценява професионалния и здравен риск.</p> <p>1.2. Извършва самостоятелна преценка на риска на работното място.</p> <p>1.3. Може да извършва първична долекарска помощ.</p>		да/не
2.	<p>Ефективна организация на работното място.</p>	<p>2.1. Изисква всички необходими документи и средства за изпълнение на заданието.</p> <p>2.2. Разполага документацията и средствата, съобразявайки се с възможностите на работното място.</p> <p>2.3. Организира работното си място по начин, който не възпрепятства</p>	3 3	12

		<i>изпълнението и на другите му задължения.</i>	3	
		<i>2.4. Спазва установените стандарти за външен вид и лична хигиена.</i>	3	
3.	<i>Професионални знания и умения.</i>	<i>3.1. Познава обзавеждането и оборудването на секторите в рецепцията.</i>	3	28
		<i>3.2 Събира, обработва и ползва необходимата му информация от всякакви източници на информация и съобщение : указатели, електронни справочници, електронна поща и др.</i>	7	
		<i>3.3. Използва рационално техническите средства на рецепцията.</i>	3	
		<i>3.4. Умее да работи с програмни продукти в хотелиерството.</i>	10	
		<i>3.5. Прави оценка на конкретната работна ситуация и на извършената работа.</i>	5	
4.	<i>Чуждоезикови знания и умения.</i>	<i>4.1. Осъществява по професионален начин вербални комуникации на чужд език.</i>	10	20
		<i>4.2. Справя се с документи на чужд език – договори, служебни писма и финансови документи.</i>	10	
Общ брой точки			60	

Посочва се максималният брой точки, които се поставят при пълно, вярно и точно изпълнение на показателя. Те са в съответствие с посочените в Държавното образователно изискване за придобиване квалификация по професията **Администратор в хотелиерството.**

V. СИСТЕМА ЗА ОЦЕНЯВАНЕ

Максималният брой точки за всяка изпитна тема или за всяко изпитно задание е 60. Неправилният отговор се оценява с 0 точки. Непълният отговор се оценява с част от точките за верен и пълен отговор.

Преминаването от точки в цифрова оценка съгласно чл. 7, ал. 4 от Наредба № 3 от 2003 г. за системата на оценяване се извършва по следната формула:

Цифрова оценка = общият брой точки от всички критерии : 10

Получената цифрова оценка се изчислява с точност до 0,01.

Оценяването на писмените работи от държавния изпит по теория е в съответствие с чл. 46 от Наредба № 3 от 2003 г. за системата на оценяване.

Изпълнението на практическото задание от държавния изпит по практика се оценява в съответствие с чл. 48 от Наредба № 3 от 2003 г. за системата на оценяване.

VI. ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

1. Кадиева, Сн. Технология на обслужването в хотела, Варна. Варна-принт АД, 2001
2. Дъбева, Т. Хотелиерство I част, Варна, Университетско издателство - ИУ, 1998
3. Трендафилов, Кръстьо. Организация и технология на туристическото обслужване. Варна, Университетско издателство-ИУ, 2002.
4. Костов, Е. Технология на туристическата индустрия, София. ИК МАЙ, 1996
5. Костов, Е. Икономика и мениджмънт на хотелиерството, София. Дионис, 1997
6. Тончев, Цв. Технология на допълнителните дейности в туризма, София. Издателство Тилия, 2000
7. Войкова, А. и М. Георгиева. Икономика, София. Издателство Мартилен, 2003.
8. Стамов, Ст и Й. Алексиева. Хотелиерство, Пловдив, 2005.
9. Тончев, Цв. и М. Бъчваров. Основи на туризма, София. Тилия.
10. Янев, Розалин и Катя Георгиева. Организация на обслужването в хотелиерството. Издателство Димант, 2003.
11. Начева, Р. Счетоводство на туристическото предприятие, София. Форком, 2004
12. Пфозер, Р. Материали от семинар по Основи на хотелиерството и ресторантьорството, проект БАКТУРМАН, 2000
13. Рафаилова, Г. Основи на управлението, Варна. ИУ, 2002
14. Закон за туризма, 2002.
15. Закон за здравословни и безопасни условия на труд, 2001.
16. Наредба за категоризация на туристически обекти, 2002

VII. АВТОРСКИ КОЛЕКТИВ

1. Гергана Япаджиева – ПГТ „Проф. д-р А. Златаров” – Варна
2. Веска Янева – ПГТ „Проф. д-р А. Златаров” – Варна
3. Виктория Късовска – ПГТ „Проф. д-р А. Златаров” – Варна

VIII. ПРИЛОЖЕНИЯ

а) Примерен изпитен билет

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

ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ ПО ТЕОРИЯ НА ПРОФЕСИЯТА И СПЕЦИАЛНОСТТА ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА ТРЕТА СТЕПЕН НА ПРОФЕСИОНАЛНА КВАЛИФИКАЦИЯ

по професията 811020 Администратор в хотелиерството

специалността 8110201 Организация на обслужването в хотелиерството

Изпитен билет №11

Изпитна тема: Организация и технология на резервационната дейност в хотела.

(изписва се точното наименование на темата)

План-тезис:

- Същност и значение на резервациите. Видове резервации според степента на гарантираност.
- Пряка резервация и резервация с посредничеството на туроператор – предимства и недостатъци за хотела
- Етапи на резервацията : приемане, обработване и потвърждаване на резервацията.
- Анулиране на резервация. Неустойки при пълно или частично анулиране на резервация
- Компютърни резервационни системи в хотелиерството. Примери.
- Чужд език. (Текст или диалог с термини/реплики за попълване, включващи специална терминология от сферата на туризма; кратък текст за разбиране с въпроси към него; превод и др.).

Приложна задача:

Попълнете бланка за резервация с данните, които можете да извлечете от приложеното писмо.

Описание на дидактическите материали:

Приложение към Изпитна тема №11: Писмо от клиент, желаещ резервация и бланка за резервация.

Председател на изпитната комисия:.....

(име, фамилия) (подпис)

Директор/Ръководител на обучаващата институция:.....

(име, фамилия) (подпис)

(печат на училището/обучаващата институция)

б) Примерно индивидуално практическо задание

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

ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ ПО ПРАКТИКА НА ПРОФЕСИЯТА И СПЕЦИАЛНОСТТА ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА ТРЕТА СТЕПЕН НА ПРОФЕСИОНАЛНА КВАЛИФИКАЦИЯ

**по професията 811020 Администратор в хотелиерството
специалността 8110201 Организация на обслужването в хотелиерството**

И н д и в и д у а л н о п р а к т и ч е с к о з а д а н и е № 1 5

На ученика/обучавания

(трите имена на ученика/обучавания)

отклас/курс,

Дата на изпита: начален час:

час на приключване на изпита:.....

1. Да се извърши подготовка за посрещане на групови организирани туристи.

2. Указания (инструкции/изисквания) за изпълнение на практическото задание:

- Да се извърши предварително разпределяне на стаите въз основа на руминг лист

- Да се подготви паспорта на хотела и ключовете за стаите.

- При предварителното разпределение да се направят уточнение с чуждестранния туроператор (на съответния чужд език), свързани с особените потребности или желания на туристите.

УЧЕНИК/ОБУЧАВАН:
(име, фамилия) (подпис)

Председател на изпитната комисия:.....
(име, фамилия) (подпис)

Директор/Ръководител на обучаващата институция:.....
(име, фамилия) (подпис)
(печат на училището/обучаващата институция)

Приложение към Изпитна тема № 1

Фактори	Малък семеен хотел в туристическо планинско селище (Банско, Момчиловци и др.п.)	Хотелски комплекс, разположен в комплекс като “Златни пясъци”, “Слънчев бряг”, но собственост на друга фирма или туроператор	Градски хотел в някой от големите градове (София, Пловдив, Варна и др.)
Ниво на конкуренция			
Сила на доставчиците			
Сила на купувачите			
Заплаха от конкуренти-заместители			
Заплаха от нови конкуренти			
Заплаха от алтернативни конкуренти			

Приложение към Изпитна тема № 3

Фактори Предприятия	Магазин за хранителни стоки	Търговски център	Фирма за кетъринг	Туристическа агенция	Ресторант за бързо хранене
Суровини					
Енергия					
Работна сила					
Недвижими имоти					
Изисквания за опазване на ОС					
Трансп. осигуряване и трансп. разходи					
Данъчно облагане и субсидии					
Политическа сигурност					
Специални изисквания					
Оценка на информацията					

Приложение към изпитна тема № 10

Видове помещения и оборудване	1*	2*	3*	4*	5*
Стая за ръководител-рецепция					
Секция със сейфове за съхраняване на ценности					
Бизнес център (за хотели с категория "три звезди" е задължителен само за градски обекти)					

Приложение към Изпитна тема № 5

(Откъс от „Брошура за социализация на новопостъпващия персонал” – стандарти за външен вид и лична хигиена)

ЛИЧНА ХИГИЕНА

- Изрядната лична хигиена е абсолютно изискване към персонала;
- Вземайте душ преди работа;
- Винаги употребявайте дезодоранти или парфюми, свежо и приятно, но дискретно ухаещи;
- Ръцете, ноктите и косата трябва да бъдат винаги чисти и с поддържан вид;
- Ноктите трябва да бъдат добре оформени и с малка дължина, като при мъжете да са изрязани до върха на пръстите;
- Поддържайте зъбите си здрави и чисти, използвайте паста за зъби и тоалетна вода за уста, които освежават дъха;
- За мъжете : бръсненето е задължително преди започване на работа.

КОСАТА

- По време на работа косата трябва да бъде измита, сресана и суха;
- Прическата трябва да бъде стилна и спретната;
- Цветът на косата е желателно да бъде естествен, дори и да е използван оцветител за коса;
- Косата на мъжете трябва да бъде подстригана късо;
- Брадата, бакенбардите и мустаците да бъдат добре поддържани.

УПОТРЕБА НА КОЗМЕТИЧНИ СРЕДСТВА

- Гримът да е дискретен, стилно нанесен и хармонично съчетан с естествения цвят на кожата и чертите на лицето;
- Дезодорантите, парфюмите, тоалетната вода след бръснене трябва да бъдат с лек, ненаатрапчив аромат;
- Лакът за нокти трябва да бъде в пастелен цвят, нанесен равномерно и гладко върху ноктите.

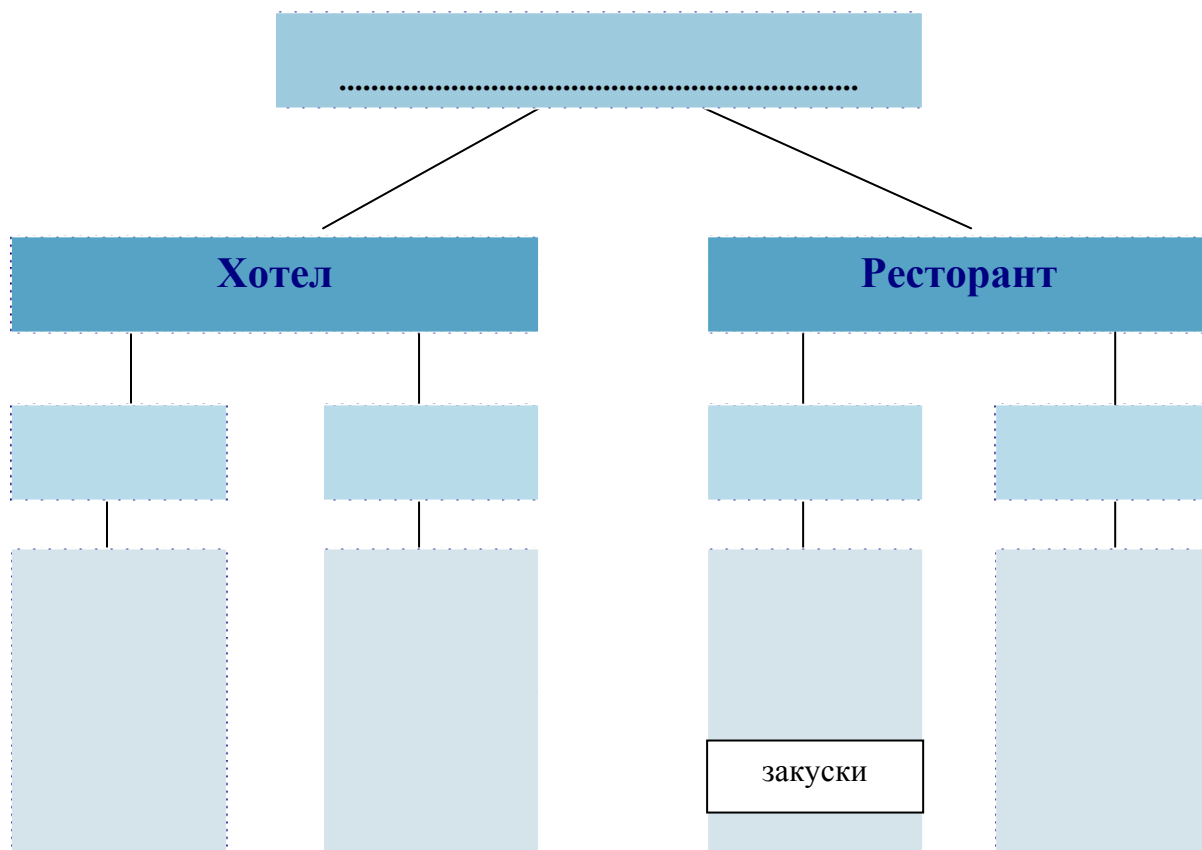
УКРАШЕНИЯ, АКЕСОАРИ, ТАТУИРОВКИ

- Униформените служители е желателно да носят минимален брой бижута;
- Допускат се най-много два пръстена, а за семейните служители – и брачна халка;
- Забранено е мъжете да носят обеци по време на работа;
- Жените могат да носят един чифт обеци;
- Фибите и шнолите за коса трябва да бъдат малки и в неутрални цветове;
- Не е допустимо да се виждат татуировки по тялото;

УНИФОРМА, ДРЕХИ, ОБУВКИ

- Дрехите трябва да бъдат винаги чисти и изгладени;
- Табелката с името, длъжността и езиците, които говорите, е неотменен атрибут от облеклото, поставена в горната лява част на дрехата;
- Обувките трябва да бъдат добре почистени и лъснати;
- Недупостимо е да се движите без обувки;
- Униформата трябва да бъде добре поддържана и в изряден вид;
- Всички копчета да са закопчани;
- Обувките е желателно да бъдат кожени, в черен или консервативен цвят;
- Жените трябва да носят чорапогащи с черен или телесен цвят, без допълнителни орнаменти;
- Мъжете трябва да носят черни чорапи или с цвят, подходящ за цвета на панталона.

Приложение към Изпитна тема № 9



Приложение към Изпитна тема № 11

Велислав Тодоров
ул. Поп Харитон 9
1015 София
Тел./факс 02 789 45 56 78

Хотел Лилия
Комплекс Златни пясъци
Варна

Госпожо/Господине,

Желая да прекарам 12 дни , считано от 04.07.2008 г. във Вашия хотел, за който получих добри препоръки.
Ще почивам със семейството си (2 деца на 12 и 15 години) и се нуждаем от две съседни стаи с обща врата, изглед към морето, баня с вана. Като формула за настаняване предпочитаме полупансион.

Като Ви благодаря предварително, надявам се да ме уведомите за възможностите за настаняване за желания период.

20.05.2008

В. Тодоров

БЛАНКА – РЕЗЕРВАЦИЯ

Дата:

Потребител:.....
.....ЕГН.....
Адрес.....
.....
Лична карта №.....валидна до....., издадена
от.....дата на издаване.....
Телефон:
дом.....служебен.....моб.....
.....ел.поща.....
Страна.....Град/Регион.....
...

Хотел:.....,

Категория:.....

Дата на настаняване		Дата на напускане		Общ брой нощувки
От –	До –			
In -	Out -			

Брой и вид стаи

Двойна стая	Единична стая	Тройна стая	Апартамент	Фамилна стая

Хранене

Нощувка+закуска ВВ	Нощувка+закуска и вечеря НВ	Нощувка+закуска, обяд и вечеря ФВ	Всичко включено All Incl.	Без храна RO

Приложение към Изпитна тема № 16:

№	Показатели за оценка на качеството	Оценка
1.	Анимация в хотела.	
2.	Условия за социални контакти и приятно пребиваване при лошо време.	
3.	Допълнителни услуги.	
4.	Функционалност и комфорт на хотелските фойета.	
5.	Качество и поддръжка на техническите съоръжения.	
6.	Вежливост, коректност, отзивчивост.	
7.	Професионална и езикова квалификация на персонала.	
8.	Организация на посрещането, настаняването, обслужването и изпращането.	
9.	Постоянна осигуреност на топла вода.	
10.	Санитарно-хигиенно състояние.	
11.	Обща оценка.	

Ключ на задачата към Изпитна тема № 16:

№	Показатели за оценка на качеството	Оценка
1.	Анимация в хотела.	1-2
2.	Условия за социални контакти и приятно пребиваване при лошо време.	2
3.	Допълнителни услуги.	3
4.	Функционалност и комфорт на хотелските фойета.	3,2
5.	Качество и поддръжка на техническите съоръжения.	4
6.	Вежливост, коректност, отзивчивост.	4,8
7.	Професионална и езикова квалификация на персонала.	5
8.	Организация на посрещането, настаняването, обслужването и изпращането.	5
9.	Постоянна осигуреност на топла вода.	5
10.	Санитарно-хигиенно състояние.	5,2
11.	Обща оценка.	4,5

Приложение към Изпитна тема № 19

Формула за изчисляване :

$$\text{Нов \% на заетост} = \% \text{ на текуща заетост} \times \frac{\text{цена} - \text{променливи разходи за 1 нощувка}}{\text{цена} \times (100 - \% \text{ на намаление}) - \text{променливи разходи}}$$

Решетка на заетостта :

Текуща заетост	Процент на заетост при намаляване на цената с :			
	5%	10%	15%	20%
80%	84,55		95,38	101,92

По: М. Colman, Financial control for your hotel, Reinhold, New York, 1995, с. 282

Ключ на задачата към Изпитна тема № 19

Текуща заетост	Процент на заетост при намаляване на цената с :			
	5%	10%	15%	20%
80%	84,55	89,64	95,38	101,92