СПРАВКА

ЗА ОТРАЗЯВАНЕ НА ПОСТЪПИЛИТЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ ОБЩЕСТВЕНИТЕ КОНСУЛТАЦИИ ПО ПРОЕКТ НА НАРЕДБА ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА КВАЛИФИКАЦИЯ ПО ПРОФЕСИЯТА „ХОТЕЛИЕРСТВО“

№	Организация/потребител /вкл. начина на получаване на предложението/	Бележки и предложения	Приети/ неприети	Мотиви
1.	СИТИ ХОТЕЛ, гр. Плевен, ул. „Стоян Заимов” №2А (деловодна система)	СТАНОВИЩЕ Относно: липси в учебното съдържание по професия „хотелиерство“ в държавен образователен стандарт за придобиване на квалификация по професията „хотелиерство” несъответствие на еру, които са заложени в трета степен на професионална квалификация ОТ: Станимир Януш Донев - управител „Сити груп“ АД – „Сити хотел“, хотел „Сплендид“ – гр. Плевен I. Предмет на становището Анализът на учебното съдържание показва съществени липси на задължителни елементи от базовата теоретична и нормативна подготовка. Тези елементи са фундаментални за обучението в професионалното направление „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“. В съответствие със Закона за туризма (ЗТ), който дефинира основните понятия, регулаторната рамка и професионалните изисквания, отсъствието на тези елементи представлява функционално и системно несъответствие. II. Установени липси в теоретичната подготовка Липсва „Понятие за туризъм“ В ЗТ, туризмът е представен чрез дефиниране на туристическите дейности, туристическите обекти и интереса към тях. В учебното съдържание не се открива дефиниция или систематично изложение относно: същност и характеристика на туризма; видове туризъм; функции и роля на туризма в икономиката; позициониране на хотелиерството в рамките на туристическите дейности.	Не се приема	Съдържанието на държавните образователни стандарти е регламентирано в чл. 13а от ЗПОО. Държавните образователни стандарти се структурират в единици резултати от учене за придобиване на всяка от степените на професионална квалификация по професията в съответствие с чл. 13а, т. 3 от ЗПОО. ЕРУ обединяват професионални знания, умения и компетентности**,** които обучаемият демонстрира в края на обучението, като фокусът в ДОС следва да е именно върху тях, т.е. върху резултатите

		Такъв пропуск води до моделиране на обучение „на части“, без ясно ситуиране на професията. 2. Липсва „Понятие за турист“ Законът ясно определя ролята на потребителя на туристически услуги, който трябва да бъде защитен и обслужен при определени стандарти. Отсъствието на това понятие в учебното съдържание означава, че не се разглеждат: дефиниция за турист; критерии и характеристики; видове туристи и поведенчески модели. 3. Липсва „Понятие за хотел“ Макар терминът „хотел“ да се споменава, не е представено определение. Липсата на такова определение в учебния стандарт води до затруднение обучаемите да разберат: структурата на хотела като предприятие; функционалните отдели (зони); връзката между услугата и нормативните изисквания. 4. Липсва „Понятие за хотелиерство“ Терминът е използван многократно, но без обяснение на: същност; обхват; основни функции; професионални стандарти на хотелиерската дейност. 5. Липсва „Категоризация на местата за настаняване“ Категоризацията е основен регулаторен механизъм в ЗТ. Учебното съдържание включва единствено оперативно позоваване на „изисквания за категоризация“, без излагане на: систематизирано представяне на категории по звезди, критерии (оборудване, услуги, площи, капацитет, квалификация на персонала); процедури (заявление, удостоверение, поддържане на категория); роли на органите (кмет, ОЕККТО, министър).		от ученето, *обособени в отделни ЕРУ*, а не върху съдържанието на учебната програма. **Следователно фокусът в ДОС е поставен върху очакваните резултати от учене, обединени в ЕРУ, а не върху отделни теми, дефиниции и термини. Включването на подробен теоретичен понятиен апарат фактически е предмет на учебната документация, която се създава въз основа на стандарта.** Отделно, ключовите термини и регулаторни елементи – като ‘туризъм’, ‘турист’, ‘хотел’, ‘категоризация’ и пр. – са обхванати чрез конкретни знания и умения в съдържанието на ЕРУ 5, в рамките на познаване на нормативната рамка на туристическата дейност.

		Това е критичен пропуск, защото категоризацията е правна рамка, която всяко място за настаняване е длъжно да спазва. 6. Липсва „Класификация на хотелиерството“ Не се разглежда класификация на хотелите според: местоположение, капацитет, целеви пазар, организационен модел. Липсата на класификация в учебния материал прави обучението несъответстващо на реалната структура на пазара, различните бизнес модели и подготовката за работа в различни типове обекти. 7. Липсват „Видове хотелски стаи“ Не са включени типове стаи, оборудване и стандарти, които са фундаментални за професията. Отсъствието им в учебния материал означава затруднена подготовка по процеси по настаняване и продажби. 8. Липсват „Видове пансиони“ Не се разглеждат пансионите: BB, HB, FB, All Inclusive, Ultra All Inclusive. Пансионите определят ценова политика, маркетингови дейности, работата на F&B и липсата им прави обучението непълно. III. Липси в нормативната подготовка 1. Липсва съдържание по Закона за туризма ЗТ определя целия правен режим на сектора и обхваща туристически дейности, държавна политика, категоризация, регистри и контрол. Отсъстват основните елементи на ЗТ, включително: дефиниции и обхват на закона; национални туристически регистри; изисквания към туристически обекти; регулации на хотелиерската дейност; права и задължения на стопаните; контролни механизми.		Формулировките в ЕРУ 13.1 и 13.2 са преработени, така че да отразяват единствено оперативни, изпълнителски дейности. Премахнати са компетентности, предполагащи планиране, контрол или управление, с възможно съотнасяне към по-високо ниво по Националната квалификационна рамка (НКР). Критериите за оценка също са прецизирани.

		Отсъствието му в учебния стандарт означава липса на подготовка за реалната правна среда и невъзможност за адекватна професионална реализация. 2. Липсва съдържание по Наредбата за категоризация Наредбата е инструмент за практическо прилагане на ЗТ. Учебното съдържание не включва: категории и критерии за категоризация; минимални изисквания към помещения, услуги и персонал; процедура за подаване на заявление; изисквания за поддържане на категория; контрол и санкции при нарушения. Без Наредбата обучението остава теоретично непълно и оперативно нереалистично. IV. Заключение Документът представя детайлна оперативна и практическа подготовка, но липсва фундаменталната базова теория и нормативен материал, които са задължителни за професионалното направление. Липсващите теми представляват системен дефицит, който следва да бъде коригиран, за да се гарантира: съответствие със Закона за професионалното образование и обучение, съответствие с държавния образователен стандарт, адекватност спрямо професионалните компетентности в сектора, пълноценна подготовка на обучаемите. 2. НЕСЪОТВЕТСТВИЕ I. Установени несъответствия 1. Липса на ключови теоретични понятия Не съдържа задължителните основополагащи концепции: туризъм; турист; хотел; хотелиерство; класификация на хотелите; категоризация на хотелиерството; видове хотелски стаи; видове пансиони. Тези липси водят до:		В останалата част от стандарта формулировката на единиците резултати от учене отговаря на чл. 8а, ал. 1 т. 3 от ЗПОО, съгласно който за трета степен на професионална квалификация се изискват придобити професионални знания, умения и компетентности за извършване на дейности с комплексен характер, при изменящи се условия, както и поемане на отговорности за работата на други лица при упражняване на професията

		непълнота в основната теоретична подготовка; невъзможност за изграждане на цялостна професионална компетентност; разминаване с добри европейски и международни практики. 2. Несъответствие в нормативната подготовка Установена е липса на съдържание относно: Закон за туризма (дефиниции, изисквания, регистри, процедури); Наредбата за категоризация на местата за настаняване. Това води до несъответствие с държавните образователни изисквания за: познаване на нормативната уредба в сектора; спазване на правилата за категоризация и регистрация; подготовка на обучаемите за работа в реална правна рамка. II. Рискове от липсите Ако учебното съдържание бъде прието в настоящия вид, съществуват следните рискове: недостатъчна професионална квалификация на завършилите; несъответствие с изискванията към служители в туристическия сектор; затруднено разбиране на нормативните отношения и регулации; невъзможност за адекватно упражняване на дейностите по хотелиерство; потенциални затруднения при инспекции, контрол и юридическа отговорност. НЕСЪОТВЕТСТВИЕ НА ЕРУ, КОИТО СА ЗАЛОЖЕНИ В ТРЕТА СТЕПЕН НА ПРОФЕСИОНАЛНА КВАЛИФИКАЦИЯ: ниво III – трета степен на професионална квалификация, което по смисъла на ЗПОО е оперативно, изпълнителско ниво, подготвящо кадри за „първа линия“ (front office, администратори, оператори), и описанията на някои ЕРУ, които на места съдържат компетентности, характерни за координационни или полууправленски дейности, по-близки до профила на висшето образование (ВУЗ) или най-малкото до IV степен по ЗПОО. Защо има несъответствие според съдържанието на файла В ОСОБЕНОСТИТЕ НА ТРЕТА СТЕПЕН (извадки от файла) се вижда, че: включва „изготвяне на фактури, справки, поддържане на бази данни, отчетност, работа с CRM, работа в мултикултурна среда, устойчивост“ и др. съдържа ЕРУ като „координиране на екип“, „организиране на услуги с добавена стойност“, „контролни дейности“, които по своя характер вече навлизат в IV степен.	Приема се частично	

		В ЗПОО обаче III степен е дефинирана като: професионална подготовка за изпълнение на сложни задачи на оперативно ниво, без самостоятелно управление на процеси, хора или ресурси. Докато управленските дейности, стратегическо планиране, контрол и ръководене на екипи са типични за IV степен и за висше образование. Следователно действително: ✔ Част от ЕРУ за III степен са „повишени“ и не напълно съответни на оперативния профил Това води до: смесване на изпълнителски и ръководни функции изместване на реалния профил на длъжностите от НКПД (администратор хотели – III степен / управител – IV степен) риск учениците е да бъдат подготвяни по компетентности, които законодателно се отнасят към по-висока квалификационна степен. Как би следвало да изглежда III степен според добрите практики III степен следва да е фокусирана върху изпълнение на процедури, а не управление на процеси, както и върху работа в рамките на зададени стандарти. Тя трябва да включва: качествено обслужване на гости работа с резервационен софтуер обработка на плащания комуникация, езикови умения спазване на процедури оперативна координация на ниво „предаване на информация“, но не и ръководство, контрол или управление.		
2.	**СТАНОВИЩЕ От ДИАНА БАНЧЕВА – управител на ПроАктивниРешения ООД, координатор на проект „SMARTOURISM.BG” https://www.smartourism.bg/, на проект „ДОСТЪП ДО ДОБРА ХРАНА“**	**ОТНОСНО: дос от професионално направление код 1013 „хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“.** В рамките на проект „SMARTOURISM.BG” https://www.smartourism.bg/ и на проект „ДОСТЪП ДО ДОБРА ХРАНА“ https://www.dobrahrana.info/ организирахме през месец октомври и ноември публични обсъждания на проектите за държавни образователни стандарти в сектор туризъм. Последните десет години основният фокус на нашите изследователски проекти е професионалното образование в областта на кулинарията, ресторантьорството и хотелиерството.	Не се приема	**ПО ОТНОШЕНИЕ НА ВСИЧКИ ДОС ОТ ПН КОД 1013** По отношение на т. 1.1 и т.1.2: Съгласно чл. 28а., ал. 1 от ЗПОО отрасловата професионална подготовка е съвкупност от

	https://www.dobrahrana.info/ и проект HORECA.EDUCATION https://www.horeca.education/	Представяме нашите коментари и предложения по представените проекти за ДОС в професионално направление код 1013 „хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг, които са резултат на нашата професионална практика като един от водещите бизнес консултанти в областта на хотелиерството и ресторантьорството, нашите изследвания и проведените публични обсъждания. **1. ПО ОТНОШЕНИЕ НА ВСИЧКИ ДОС ОТ ПРОФЕСИОНАЛНО НАПРАВЛЕНИЕ КОД 1013 „ХОТЕЛИЕРСТВО, РЕСТОРАНТЬОРСТВО И КЕТЪРИНГ“.** 1.1. Считам за целесъобразно знанията, уменията и компетентностите, предвидени в ЕРУ 3. Основи на туризма и ЕРУ 4. Туристическо обслужване от ДОС от професионално направление код 0115 „Пътувания, туризъм и свободно време“ да бъдат включени в отрасловата или специфичната подготовка на ДОС (СПК 1) от професионално направление код 1013 „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“. Това ще осигури обща основа за всички професии от сектор „Туризъм“ и ще позволи по-добра проходимост между професиите в рамките на сектора. 1.2. С цел да се гарантира педагогическите знания, умения и компетности на лицата, които нямат висше образование, в СПК 4 във всички ДОСове да се включи един ЕРУ, който да съдържа следните резултати от учене: 1.2.1. Нормативна база на професионалното образование и обучение 1.2.2. Основни педагогически и психологически знания и умения за преподаване в училищна среда 1.2.3. Основни педагогически и психологически знания и умения за преподаване на възрастни 1.2.4. Планиране, реализиране и оценяване на образованието и обучението в началното професионално образование 1.2.5. Планиране, реализиране и оценяване на обучение в продължаващото професионално обучение за възрастни 1.2.6. Планиране, реализиране и оценяване на образованието и обучението на работното място		компетентности, необходими за упражняване на професиите от съответното професионално направление. Разработената в стандарта отраслова професионална отразява спецификата на професиите включени в професионално направление „Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг“ В становището е предложено включването в стандарта на редица теми свързани с финансиране, професионално развитие на преподаватели, общообразователни компетентности вкл. математика, както и въпроси от системен характер, които се уреждат с други нормативни актове и съответно не са предмет на настоящата обществена консултация.

1.3. В отрасловата подготовка **„ЕРУ 3. Безопасност и хигиена в работната среда“** на ДОС от направлението да се включи резултат от учене със следното съдържание, както следва да се обсъди и включването му за всички професии в сектор туризъм, в който се работи с много хора:

Приема се

Резултат от учене	**Оказване на първа помощ**
Знания	● Познава целите, значението и основните понятия в първата помощ ● Разбира 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 оценка на ситуацията и безопасност ● 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 професионално и организирано при оказване на първа помощ на гости и персонала
Критерии за оценяване на ЕРУ:	Част по теория на професията: ● Познава видовете аварийни ситуации и плановете за евакуация ● Знае спецификата на евакуация на лица с увреждания и инфекциозни инциденти ● Познава основите на пожарната безопасност ● Познава изискванията за обслужване на „рискови гости“ ● Познава охранителните процедури при работа с вещи на гости, материали и оборудване ● Познава симптомите на най-честите инциденти при предоставянето на туристически услуги ● Познава основните жизнени функции, способите за тяхната проверка и позиции за възстановяване; Част по практика на професията: ● Реагира правилно в симулирана аварийна ситуация ● Оказва съдействие на гост при евакуация ● Разпознава симптомите на основните състояния при инцидент и прилага техники за оказване първа помощ

		Средства за оценяване:	Средство 1: ● Част по теория: писмен изпит Средство 2: Част по практика: изпълнение на практическа задача по индивидуално практическо задание	

1.4. По отношение на финансирането на институциите в системата на предучилищното и училищното образование да прилагат новите ДОС

1.4.1. - финансовите стандарти следва да бъдат определяни за всяка професия по отделно, а не за направление

1.4.2. - Да се оценят ефекти на предлаганата промяна на статута на учителите по професионална подготовка върху за финансовите образователните стандарти

1.4.3. - Да се оценят ефектите на предлаганите в ДОС изисквания за използване на продукти и материали за целите професионалната подготовка върху финансовите образователни стандарти,

1.4.4. - Да се оценят ефектите на предлаганите в ДОС изисквания за материална среда, оборудване и софтуери за целите професионалната подготовка върху финансовите образователни стандарти, включително за свързаните експлоатационни разходи (ток, вода, пара и др.) и разходите за текуща превантивна поддръжка и текущ ремонт.

1.5. **По отношение на т. 6. Изисквания към общуващите** - с цел да се гаратира ефективно прилагане на новите ДОС в проектите за ДОС следва да се предвиди, че обучителите по професия по теория и практика да актуализират и повишават квалификацията си по програми в областта на професията не по-малко от 48 академични часа всяка година, в рамките на вътрешноинституционалната квалификация по професията- в не по-малко от 16 академични часа годишно за всеки преподаващ, както и по програми в областта на професията, които включват обучение чрез работа, в не по-малко от 20 работни дни на всеки три години. Тези изисквания следва да бъдат включени в ДОС, за да могат държавните училища да планират достатъчен бюджет за този вид квалификация

Приема се

По отношение на т. 1.4:

Въпроси, свързани с финансирането на институциите, прилагането на финансови стандарти, материалното обезпечаване на обучението се уреждат с отделни подзаконови нормативни актове на Министерството на образованието и науката.

По отношение на т. 1.5:

Текстът на т. 6. „Изисквания към обучаващите“ е изцяло съобразен с чл. 213 от ЗПУО. Цитираната в становището подробна регламентация е обект на друг вид нормативна уредба, включително Наредба № 15 от 2019 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически

				специалисти, и **не е предмет на държавните образователни стандарти** по чл. 13а от ЗПОО.
		1.6. По отношение на дефинициите на части от професия – прави впечатление липсата на система и логика при определянето на обхвата на частите от професия във всички ДОС от това направление. Тъй като правната възможност за придобиване на „част от професия“ е сравнително нова и липсват утвърдени национални стандарти и практика гарантиращи на качеството на знанията, уменията и компетентностите, придобити за част от професията, предлагам на този етап обхватите на частите от професия в това направление да бъдат изравнение със СПК – да има част от професия, включваща всички ЕРУ от обща, отраслова и специфична подготовка за СПК 1, част от професия, включваща всички ЕРУ от обща и отраслова и само тези от специфичната подготовка, които се отнасят само за СПК 2; част от професия, включваща всички ЕРУ от обща и отраслова и само тези от специфичната подготовка, които се отнасят само за СПК 3, и част от професия, включваща всички ЕРУ от обща и отраслова и само тези от специфичната подготовка, които се отнасят само за СПК 4.	Не се приема	По отношение на т. 1.6: Според § 1., т. 3 от Закона за професионалното образование и обучение (ЗПОО) „Част от професия“ е обособена трудова дейност в рамките на съответната степен на професионална квалификация на професията, за която може да се организира професионално обучение, което включва постигането на не по-малко от три единици резултати от учене, определени в държавния образователен стандарт за придобиване на квалификация по професията, като поне една единица резултати от учене е от специфичната

				професионална подготовка.“
		1.7. Чуждият език от професията да бъде изваден от специфичната подготовка във всички ДОС и да бъде включен в Общата подготовка, като това се изисква от действащата Наредба 4, която урежда структурата на учебния план.	Не се приема	По отношение на т. 1.7: Чуждият език по професията е включен в рамките на специфичната професионална подготовка. Според изискванията на чл. 28, ал. 1 от ЗПОО: „Общата професионална подготовка е съвкупност от компетентности в областта на здравословните и безопасни условия на труд и опазването на околната среда, на икономиката и на предприемачеството“.
		1.8. В професионалната подготовка е много важно за да бъдат предложени знания и умения за използване математически понятия и техники в хотелиерството, като бъдат оформени следните резултати от учене: идентифицира математически инструменти и техники за решаване на проблеми - идентифицира проблеми въз основа на дадено условие и избира съответна математическа техника въз основа на дадения проблем; прилага математически процедури за решаване на проблеми - прилага математически техники въз основа на идентифицирания проблем, извършва математически изчисления към нивото на точност, необходимо за решаване на проблема (напр. количества до третия знак след десетичната запетая) и определя и проверява резултатите от математическите изчисления въз основа на изискванията на заданието;	Не се приема	По отношение на т. 1.8.: Включване на резултати от учене, свързани с използване на математически понятия и техники (СПК III). Предложението е функционално отразено в РУ 13.2 –изготвя кратка оферта/предложение с

		анализира резултатите от прилагането на математически решения - прави анализ на резултата въз основа на очакваните и изискваните спецификации и резултат и в случай на идентифицирана грешка, предприема подходящи действия		ясни елементи: услуга, цена, срок, условия. В останалата си част е не относимо към структурата и съдържанието на държавния образователен стандарт.
		1.9 В професионалната подготовка следва да се включат специфични знания, умения и компетентности, свързани с ограничаването на хранителните отпадъци -адаптиране и поддържане на системата за управление на хранителните отпадъци, анализиране на данни за хранителните отпадъци, повишаване на осведомеността и обучение на персонала и гостите, технологии за запазване на генерираните отпадъци в техния жизнен цикъл, избягване и предотвратяване на образуването на хранителни отпадъци (чрез кръгово планиране на менюто и рецептите), както и изчисляване на въглеродния отпечатък на предлаганите менюта и поведението на гостите в ресторантьорството и кетъринг, правилата за устойчиво потребление на ресурси - за изчерпаемите ресурси, необходими за изпълняваните оперативни функции, измеренията на устойчивото развитие – икономическо, екологично и социално, принципите на кръговата икономика, правила за пестене на изчерпаемите ресурси при оперативната работа , средства за намаляване и събирането на другите видове отпадъци, и за схемите за зелено сертифициране.	Не се приема	По отношение на т. 1.9.: Включване на знания и умения за ограничаване на хранителни отпадъци, устойчиво потребление на ресурси, прилагане на принципите на кръговата икономика, изчисляване на въглероден отпечатък, технологии за управление на жизнения цикъл на отпадъците и прилагане на зелени сертификационни схеми. Релевантните аспекти на предложението, свързани с упражняването на професията „Хотелиерство“ са отразени в съдържателно в ЕРУ 14 като са включени са знания за устойчиво

		1.10. В професионалната подготовка следва да бъдат включени знания, умения и компетентнос-ти, свързани с развитието на грамотност за работа с данни – въведение в базите данни, анализ и отчитане/визуализация на данни, контрол на качеството на данните/почистване и подготовка на данни, прогнозиране и анализ на пазарните тенденции/анализ на потребителското изживяване, сигурност на данните и етика с цел за изготвяне на: стратегия за привличане на гости и персонифицирани предложения и услуги;	Прието частично	потребление и зелени стандарти, включително прилагане на инструменти за устойчивост в практиката. По отношение на т. 1.10.: Да се включат резултати от учене, свързани с работа с данни – бази данни, анализ, визуализация, прогнозиране, сигурност и етика, с цел персонализиране на услуги. В РУ 14.4 са включени резултати от учене, свързани с използване на информация за изготвяне на справки, анализ на разходи, изчисляване на себестойност и ефективност. В РУ 16.3 се прилагат дигитални технологии за адаптиране на предлаганите услуги спрямо потребителското поведение. Резултатите са формулирани с фокус върху оперативна приложимост на данни

				в хотелиерската практика, в обем отговарящ на изискванията за трета степен на професионална квалификация
		1.11. Да се включат в съответни резултати от учене, свързани с комуникация и маркетинг знания, умения и компетентности за анализ на целевата аудитория и пазарните тенденции в интернет, анализ и отчитане в социалните медии и интернет представянето, мониторинг на обратната връзка и управление на онлайн репутацията, търсене на нови партньорства чрез интернет инструменти, използване инфлуенсъри за промоция на дейността, създаване на съдържание и администриране на интернет и соци-ални мрежи, онлайн резервационни системи и за интернет системи дистанционни продажби, пред-ставя местата за хранене и обектите за кетъринг чрез иновативни дигитални формати, като позна-ва функциите и възможностите на визуални формати – видеа, 360-градусови изображения, QR ко-дове, познава принципи за създаване на атрактивно и достъпно съдържание за туристи в дигитална среда, и описва значението на мултимедията и визуалното въздействие при презентации и онлайн обяви, виртуална и смесена реалност и други уеб технологии	Прието частично	По отношение на т. 1.11.: Разширяване на знанията и уменията по дигитален маркетинг и комуникация В ЕРУ 11 и ЕРУ 13 са включени елементи като управление на онлайн репутация, работа със социални мрежи, използване на CRM платформи и дигитални комуникационни средства. Предложението е прието в частта, която е относима към спецификата на професията и отговаря на изискванията за трета степен на професионална квалификация
		1.12. Да се включат в съответните ЕРУ знания, умения и компетентности, свързани с екологичните изисквания за доставката на храни, кетъринг услугите, почистващи препарати и принадлежности		По отношение на т. 1.12.: Добавяне на екологични изисквания съгласно Наредба №Н-

		съгласно Наредба № Н-1 от 23 юли 2024 г. за екологичните изисквания към определени продукти, предмет на обществени поръчки		1 от 23.07.2024 Зелените практики и стандартите за устойчивост в хотелиерството са застъпени в ЕРУ 14, а конкретните екологичните изисквания за доставката на храни, кетъринг услугите, почистващи препарати и принадлежности не са предмет на настоящия стандарт.
		1.13 Да се прецизира резултати в СПК III на ДОС „Хотелиерство“ и ДОС Ресторантьорство и кетъринг“, свързани с решаването на проблеми на работното място, като тази единица обхваща знанията, уменията, компетентностите и нагласите, необходими за решаване на проблеми на работното място, включително прилагането на техники за решаване на проблеми и за определяне и разрешаване на първопричината за проблемите. Да се дефинират следните резултати от учене: - Идентифициране на проблема - идентифициране отклоненията от нормалните работни параметри; и качеството на продукта, определяне на степента, причината и естеството на проблема чрез наблюдение, изследване и аналитични техники, умения за ясното специфициране на проблема - Определяне основните причини за проблема – разкриване на възможните причини въз основа на опита и използването на инструменти/аналитични техники за решаване на проблеми. разработване на твърдения за възможни причини въз основа на констатациите на факти, идентифициране на основните причини въз основа на резултатите от проведено проучване - Определяне на коригиращи действия – очертаване на всички възможни варианти за разрешение на проблема, разглеждане силните и слабите страни на възможните варианти, определяне коригиращи	Прието	Комуникационните умения при разрешаване на конфликти и уменията за работа в екип са застъпени в достатъчен обем в стандарта чрез резултати от учене, насочени към ефективно взаимодействие с клиенти, колеги и ръководители, както и към спазване на утвърдени организационни и оперативни процедури. Предложените дейности, свързани със задълбочен аналитичен анализ, разработване на

		действия за разрешаване на проблема и възможните бъдещи причини, разработване на планове за действие, идентифициращи измерими цели, необходимите ресурси и срокове в съответствие с процедурите за безопасност и експлоатация и стандартните оперативни процедури; - Предоставяне на препоръки на ръководителя – изготвяне на доклад за препоръките, представяне на препоръките на съответния персонал, проследяване на изпълнението на препоръките.		цялостни коригиращи планове, формулиране на стратегически препоръки и проследяване на тяхното изпълнение, са характерни за по-високи нива на квалификация и управленски функции, които не са присъщи на СПК III.
		1.14. Във всички ДОС от направлението да се включат знания, умения и компетентности, свързани използваното в професията ИКТ оборудване (хардуер) – компютри, таблети, фискални принтери, кухненски принтери, общо мрежово оборудване, фискални устройства, баркод скенери, сигурност на информацията и киберзащита и др. В това ЕРУ е необходимо да се обособят отделни резултати от учене, свързани с интернет на нещата(IoT), които предлага различни решения за хотелиерската индустрия индустрия, включително раци-онализиране на операциите, подобряване на клиентското изживяване и повишаване на ефективността. IoT устройствата и системите могат да автоматизират задачи, да наблюдават оборудване, да управляват инвентара и да предоставят ценни данни за по-добро вземане на решения. Необходимо е да се предложат знания, умения и компетности за използване на Интернет на нещата: 1) свързани кухни и зали - автоматизирано управление на оборудването - IoT сензорите просле-дяват нивата на храна и доставки в реално време, като задействат предупреждения, когато артикулите се нуждаят от презареждане, минимизират отпадъците и осигуряват безпроблемна работа; дистанционно наблюдение и контрол - наблюдение температурите на хладилници, фурни и друго оборудване, позволявайки на персонала дистанционно да регулира настройките и да осигурява оптимални условия; прогностична поддръжка - предвиждане потенциални проблеми при оборуд-ването с активиран IoT и планиране поддръжка, намалявайки времето за престой и скъпите ремонти; Оптимизирана консумация на ел.	Частично прието	В ЕРУ 11 и РУ 17.2 са включени умения, свързани с използване на технологии, дигитална сигурност, автоматизация и работа с мрежови устройства.

		енергия, топлинна енергия и вода -проследяване чрез сензори потреблението на енергия от различни уреди, помагайки на ресторантите да идентифицират области за подобрение и да намалят сметките за комунални услуги; 2) подобрено изживяването клиента/госта -поръчване и плащане на маса - поръчки и плащания директно от масите си, използвайки таблети или смартфони, което рационализира процеса на поръчка и намалява времето за чакане, персонализирани преживявания – използване на IoT за персонализиране на преживяването при хранене чрез регулиране на осветлението, температурата и музиката въз основа на предпочитанията на клиента, интерактивни менюта – съставяне и използване на цифровите менюта, задвиж-вани от IoT, с цел да се предложи по-ангажиращо и информативно изживяване за клиентите.; раци-онализирана логистика и верига за доставки , мниторинг на безопасността на храните и напитките – проследяване чрез IoT сензорите температурата и други фактори по време на съхранение и тран-спортиране, гарантирайки безопасността и качеството на храните; проследяване в реално време-проследяване чрез IoT устройствата за местоположението и състоянието на съставките и продук-тите по цялата верига за доставки, оптимизирани маршрути за доставка - IoT може да помогне за оптимизиране на маршрутите за доставка за храна или кетъринг услуги, намалявайки разхода на гориво и времето за доставка; анализи, базирани на данни, анализ на производителността – гене-риране чрез IoT устройствата генерират данни за производителността на оборудването, поведени-ето на клиентите и други ключови показатели, предоставяйки ценна информация за оптимизиране на операциите и подобряване на ефективността; прогнозиране на търсенето - чрез анализ на исто-рически данни и информация в реално време, прогнозиране чрез IoT търсенето по-точно и да оп-тимизират персонала и инвентара; Управление на отпадъците – проследяване чрез IoT на храни-телните отпадъци, идентифициране на области с високо ниво на отпадъци и прилагане на страте-гии за намаляване на отпадъците и подобряване на устойчивостта.		
		1.15. Във всички ДОС да се включат в различни РУ учене, знания, умения или компетентност-ти, свързани с управление на материални запаси – вътрешни заявки, избор на доставчици, поръчки към доставчици, съхранение, подреждане, проследяемост, срок на годност, проследяване на специфичните показатели за материалните запаси, инвентаризация, контрол и отчетност на материалните запаси (ресурси), използвани в професията, както и ползването на специализирани софтуер и хардуер за	Частично прието	По отношение на т. 1.15.: Включване в различни резултати от учене (СПК III) на знания, умения и компетентности, свързани с управление

		управлението, и прилагането на принципите на устойчивото развитие при управлението на материалните запаси		на материални запаси – вътрешни заявки, избор на доставчици, поръчки, съхранение, проследимост, срок на годност, инвентаризация, отчетност, софтуер и устойчиво управление на ресурси. Темите са вече отразени в рамките на СПК III: – В ЕРУ 12 се включват дейности по поръчки, проверка на доставки, съхранение и отчетност на материални средства. – В ЕРУ 13 се включват заявки, приемане, съответствие на доставки, срокове на годност и проследимост.
		1.16. Необходимо е да се включат резултати от учение (СПК III), свързани решаване на непосредствени проблеми с обслужването на туристите и различаването между трудности, конфликти и проблеми в обслужването. Това ще подготви обучаемия да променя дейността, за да се избегнат повтарящи се проблеми с обслужването. Туристите преценяват в голяма степен качеството на обслужването в хотелиерството по начина, по който обучаемият решава проблемите с обслужването	Приема се	

ефикасно и ефективно, как изгражда лоялност към тях, като разреши тези проблеми. Понякога проблем с обслужването на туриста представлява възможност да се впечатли туриста по начин, който не би бил възможен, ако всичко беше минало гладко. Препоръчваме да придобият знания, и умения и компетентности относно - решаване непосредствени проблеми с обслужването , идентифициране повтарящи се проблеми с обслужването и опции за тяхното решаване, мерки за избягване на повтаряне на проблеми.

- Критерии за оценяване по отношение на решаване на непосредствени проблеми с обслужването на клиентите и критерии за оценяване могат да бъдат: да реагира положително на проблеми с обслужването, следвайки вътрешните стандарти и процедури, да решава само проблеми с обслужването, за които има достатъчно правомощия, да сформира екип за решаването на проблема, да информира туристите за предприетите мерки, да проверява с туристите дали са доволни от предприетите мерки, да решава проактивно проблеми със системите и процедурите за обслужване, които биха могли да засегнат туристите, преди последните да ги осъзнаят, да информира мениджърите и колегите за предприетите стъпки за решаване на конкретни проблеми.
- Критерии за оценяване по отношение идентифицирането на повтарящи се проблеми с обслужването и възможности за тяхното решаване могат да бъдат: да идентифицира повтарящи се проблеми с обслужването, да идентифицира възможностите за справяне с повтарящ се проблем с обслужването и да обмисли предимствата и недостатъците на всяка опция, да работи с други хора, за да избере най-добрия вариант за решаване на повтарящ се проблем с обслужването, балансирайки очакванията на туристите с нуждите на организацията.
- Критерии за оценка по отношение на резултата от учене, свързан с предприемане на действия за избягване на повтарящи се проблеми с обслужването на клиентите, могат да бъдат: да получи одобрението на лице с достатъчни правомощия да промени организационните насоки, за да намали вероятността от повтаряне

		на проблем, да предприеме действия по изпълнение на одобреното решение, да информира клиентите си по положителен и ясен начин за предприетите стъпки за решаване на евентуални проблеми с обслужването, да наблюдава направените промени и да ги коригира, ако е необходимо		
		1.17.В специфичната подготовка (СПК III) следва да се включат специфични знания, умения и компетентности, свързани с изчисляване на въглеродния отпечатък от поведението на туристите, правилата за устойчиво потребление на ресурси - за изчерпаемите ресурси, необходими за изпълняваните оперативни функции, измеренията на устойчивото развитие – икономическо, екологично и социално, принципите на кръговата икономика, правила за пестене на изчерпаемите ресурси при оперативната работа , средства за намаляване и събирането на другите видове отпадъци, и за схемите за зелено сертифициране.	Частично прието	Включването на резултати от учене, свързани с изчисляване на въглероден отпечатък, анализ на поведението на туристите, прилагане на принципите на кръговата икономика, както и познаване и прилагане на схеми за зелено сертифициране, предполага аналитични, оценъчни и организационни дейности, характерни за експертни и управленски роли и за по-високи степени на професионална квалификация, но не и за СПК III. Релевантните аспекти на предложението, свързани с упражняването на професията

				„Хотелиерство“ са отразени в съдържателно отразено в ЕРУ 14 като са включени знания за устойчиво потребление и зелени стандарти, включително прилагане на инструменти за устойчивост в практиката.
		1.18. Необходимо е в ДОС да се прецизират и формулират знанията, уменията и компетентностите за **мониторинг на хотелиерските услуги** (СПК IV) в съответствие с процедурите на организацията, като събира и използва подходяща информация за местната ситуация, обстоятелства и конкуренция, обобщава и анализира данни за хотелиерските услуиги и подготвя препоръки за подобряване на дейността, докладва за хотелиерските услуги на съответния висш персонал в съответствие с оперативните нужди, и анализира проблеми в хотелиерството и да разработва стратегии за тяхното отстраняване, сравнява действителните с планираните цели за изпълнение, препоръчва промени в хотелиерството за постигане на подобрена производителност, както и да извършва всички дейности по наблюдение в съответствие със стандартните оперативни процедури. Критерии за оценка на разбирането на методите за наблюдение на хотелиерството, могат да бъдат: да описва как да обобщава данни за хотелиерството, да обяснява как да анализира данни за хотелиерството, да подготвя план за действие как да внедри планирани промени в хотелиерството, да посочва процедурите на организацията за докладване на хотелските операции, анализ на проблеми в хотелиерството и разработване на стратегии за отстраняване на проблеми.	Частично прието	По отношение на т. 1.18.: Прецизиране и формулиране на знания, умения и компетентности за мониторинг на хотелиерските услуги – събиране и анализ на данни, сравнение между реални и планирани цели, изготвяне на препоръки, докладване анализ на проблеми. В РУ 17.3 (СПК IV) са включени дейности, свързани с наблюдение на процеси, анализ на резултати, отклонения и предложения за подобрения в съответствие с

				процедурите на организацията
		1.19. Да се прецизират резултатите от учене (СПК IV) **относно планиране, наблюдение и коригиране на нивата на персонала и графиците**, което е от особено значение за професиите от това направление е сумираното работно време и ненормирания работен ден и динамично променящото се работно място. Чрез уменията, знанията и разбирането на обучаемите при определяне на броя на служителите, необходими за хотелските операции, за да се поддържат необходимите нива на обслужване на туристите и рентабилност. Обучаващите се трябва да изготвят планове и графици, които отчитат всички съответни фактори и са лесни за разбиране и използване. Те също така трябва да събират, анализират и оценяват информация за напредъка към работните цели и да правят обосновани препоръки за промени в персонала. Биха могли да бъдат по-ясно очертани четири резултата от обучението: да може да планира числеността на персонала и да изготвя работни графици за екип за хотелските операции в конкретен туристически обект, да може да наблюдава числеността на персонала и графиците спрямо работните цели на екипа, ангажиран с хотелските операции в конкретни туристически обекти и зони в обектите, да разбира как да планира числеността на персонала и да изготвя работни графици за екипа в конкретни туристически обекти и зони, осигуряването на ротация на персонала между различните обекти и зони, както и взаимозаменяемост, да разбира как да наблюдава числеността на персонала и графиците влияят на постигането работните цели на екип и на хотела като цяло. - По отношение на планирането на нивата на персонала и изготвянето на графици могат да бъдат въведени следните критерии за оценка: изготвяне на планове и графици за персонал, които включват точен брой и реалистични нива на	Не се приема	По отношение на т. 1.19.: Прецизиране на резултати от учене (СПК IV), свързани с планиране, наблюдение и коригиране на числеността на персонала и работните графици. **Мотив:** В ЕРУ 16 са включени умения за разпределение на персонала, проследяване на ефективността и адаптиране на ресурсите към оперативните нужди. ЕРУ 17 обхваща стратегическо планиране, включително оптимизация на процесите, ресурсите и персонала спрямо целите на хотела.

умения, разпределение на работата, места, където хората ще работят, и начално и крайно време, планиране работното време, което е в съответствие със съответните закони, политиката на организацията и договорите с персонала, изготвя планове, които са лесни за разбиране и използване от съответните хора, включва реалистични планове за действие при извънредни ситуации за справяне с необичайни ситуации.

- По отношение на мониторинга нивата на персонала и графиците спрямо работните цели на екип на хотела или отдел на хотела, критерии за оценка могат да бъдат: събиране и организиране адекватна информация за наличния персонал и работата, която върши, да оценява реалистично дали има достатъчен персонал за целите, които трябва да бъдат постигнати лично, идентифициране какъв напредък се постига по отношение на постигането на личните работни цели, използване информацията за персонала и напредъка към целите, за да прави реалистични и обосновани оценки за ефективността на персонала, корекция на нивата на персонала и графиците, така че да могат да бъдат постигнати личните цели, формулиране на препоръчва промени в персонала на своя ръководител, ясно и своевременно, предаване резултатите от оценките своевременно на хората, които се нуждаят от тях, както и да насърчава персонала да постига целите си, използвайки резултатите от оценките.

- По отношение на разбирането как да се планират нивата на персонала и да се изготвят работни графици за екип туристическите обекти като критерии за оценяване могат да бъдат добавени: да обясни защо са необходими планове за персонала, да посочи съответните закони, политиката на организацията и договорните условия, които влияят върху часовете, които персоналът трябва да работи, да обясни връзката между плановете за персонала и работните цели, да

		опише как да се изготвят изискванията за персонал., да опише как да се изготвят и представят планове за персонала във форма, подходяща за нуждите на съответните хора, да опише как да се планира работата, така че да се посрещнат оперативните нужди и да се вземат предвид оперативните ограничения. - По отношение на разбиране на методите за наблюдение на нивата на персонала и графиците спрямо работните цели на екип туристическите обекти и зони могат да се използват следните критерии за оценяване: да обясни как нивата на персонал и начинът, по който персоналът се използва, могат да повлияят на работата, която може да бъде извършена, да опише как да събира и оценява информация за персонала, да опише как да коригира нивата на персонала и графиците, да изброи факторите, различни от персонала, които могат да повлияят на напредъка към работните цели, и ефекта, който те вероятно ще имат, да обясни как да обоснове оценките на ефективността, да опише как личният му подход и поведение при представяне на резултатите от оценките вероятно ще повлияят на реакцията на персонала към тях. 1.20.В рамките на резултатите от СПК IV обучаемите **следва да добият знания, умения и компетентности за подкрепа на ученето и създаването на обучаваща среда в екипа, за който отговаря**, за да може да идентифицира учебните нужди на колегите си в екипа, за който отговаря, да разбира как да развива обучаваща среда в своя екип, да може да подкрепя колегите си в обучението и неговото приложение, както и да може да оценява резултатите от обучението и бъдещото обучение и развитие на колегите на членовете на екипа, за който отговаря: - По отношение на идентифицирането на потребностите от обучение на колегите от екипа, за който отговаря като критерии за оценка могат да бъдат дефинирани: да идентифицира разликите между изискванията на настоящите или бъдещите	Приема се	В ЕРУ 16 са включени знания и умения, свързани с подбор, оценка и администриране на човешки ресурси. В ЕРУ 17 се включва акцент върху стратегическо управление и устойчивост.

		работни роли на колегите и техните съществуващи знания, разбирания и умения, да приоритизира потребностите от обучение на колегите, като и да изготвя планове за личностно развитие за членовете на екипа, за който отговаря‘ - По отношение на разбирането как да се създаде и развива обучителна среда в екипа, за който отговаря критерии за оценка обучаващият да може да обясни ползите от непрекъснатото обучение и развитие и да обясни как могат да се осигурят възможности за обучение за екипа, за който той отговаря. - По отношение на подкрепата колегите в обучението и неговото приложение, обучаващият следа може да идентифицира информация, съвети и насоки в подкрепа на обучението, да комуникира с колегите с цел насърчение всеки от тях да поеме отговорност за собственото си обучение, да обясни на колегите как да получат достъп до обучителни ресурси, както да подкрепя колегите да практикуват и да рефлектират върху наученото. - По отношение на оценяването резултатите от обучението и бъдещото обучение и развитие на колегите от екипа обучаващият следва да може да преглежда с всеки колега дали предприетите обучителни дейности са постигнали желаните резултати, както и да подкрепя колегите при актуализиране на техния план за личностно развитие. 1.21.Практиката на хотелиерството и ресторантьорството показва, че е необходимо за обучаващите се да имат **знания, умения и компетентности за набиране на персонал в екипа, за който отговарят (СПК IV)**, за да могат да преглежда изискванията за човешки ресурси, за да постигне бизнес целите в собствената си област на отговорност, да разбират важността на осигуряването на съответствие между процесите на набиране и подбор на персонал с правни, регулаторни, етични и социални изисквания, да може да участва в процеса на набиране и подбор, както и да може оценява процеса на набиране и подбор и да идентифицира подобрения за бъдещето, както и участва в установяване и развитие на политика за	Не се приема	По отношение на т. 1.21.: Набиране и подбор на персонал (СПК IV) **Мотив:** В ЕРУ 16 са включени знания и умения, свързани с администриране на човешки ресурси, участие в подбора и провеждане на въвеждащи обучения. В ЕРУ 17 се разглеждат стратегически функции, включително оптимизация на персонала и ресурсите. Включените в стандарта знания, умения и компетентности за набиране на персонал в

		работодателска марка с цел конкурентноспособност на трудовия пазар и привличане/задържане на кадри в хотелиерството - По отношение на компетентността да преглежда изискванията за човешки ресурси, за да постигне бизнес целите в собствената си област на отговорност, обучаващият се трябва може да проучи човешките ресурси, необходими за постигане на целите в собствената си област на отговорност, да идентифицира разлики между настоящите и необходимите човешки ресурси за постигане на целите и да оцени вариантите за изискванията за човешки ресурси за постигане на целите. - По отношение на разбиране на важността на осигуряването на съответствие между процесите на набиране и подбор и законови, регулаторни, етични и социални изисквания критерии за оценка могат да бъдат: да обясни как да гарантира, че процесите на набиране и подбор са справедливи, да обясни как да гарантира спазването на законовите изисквания, отрасловите разпоредби, организационните политики и професионалните кодекси. да обясни кога да потърси специализирана експертиза по време на процеса на набиране на персонал, - По отношение на участието в процеса на набиране и подбор обучаваният следва да може да се консултира със съответните други лица за изготвяне или актуализиране на длъжностни характеристики, да съгласува с колегите етапите в процеса на набиране и подбор за идентифицираните свободни позиции, да определи методите и критериите, които ще бъдат използвани в процеса на набиране и подбор. - По отношение на оценката процеса на набиране и подбор и да определи подобрения за бъдещето критерии за оценка могат да бъдат да оценява и подбира кандидати, използвайки договорени методи и критерии и да оценява процеса на набиране и подбор.	Не се приема	екипа са в обем, отговарящ на изискванията за четвърта степен на професионална квалификация. 2.1. Въвеждане в хотелиерството и категоризация В ЕРУ 11 са застъпени знания за категоризацията на местата за настаняване според национални и

		2. По отношение на ДОС „Хотелиерство“, предлагам следното: 2.1. Да доби резултат от учене, свързан с въведението в хотелиерството- видове хотели, категории, видове стаи, видове услуги – основни и допълнителни, видове настанявания и основни пакети Процес по категоризация на Местата за настаняване в България познава нормативните документи и йерархията им, касаещи хотелиерството - Разделя местата за настаняване по категории. - Диференцира местата за настаняване по класове. - Изяснява условията и реда за определяне на категория на местата за настаняване. - Описва документите, необходими за процедура по категоризация.	Не се приема	международни стандарти. По този начин се осигурява базова ориентация в структурата и дейността на хотелите, Включването на конкретни понятия - видове хотели, категории, видове стаи и пр. е предмет на учебната документация, която се създава въз основа на стандарта.
		2.2. ЕРУ 5. „Поддържане на хигиената и състоянието на местата за настаняване“ да се преименува в технология на хотелското домакинство В това ЕРУ следва да се прецизират знанията, уменията и компетентностите, свързани с почистване , дезинфекция и дезинфекция - разлика между почистване , дезинфекция и дезинфекциращ и на процедури за всеки - изисквания на пособията и към предпазните средства за почистване и дезинфекция. Вие ще също уча какво процедури до следвам когато почистване в високо риск и пандемия ситуации . - познава системата за цветно кодиране на пособията - почистване и дезинфекция в ситуации с висок риск - Предотвратяване инфекция и замърсяване		2.2. Преименуване на ЕРУ 5 и допълване със специфични знания и умения **Мотив:** В проекта на ДОС вече е включено ЕРУ 5 с наименование „Поддържане на хигиената и състоянието на местата за настаняване“, което ясно адресира дейностите по поддръжка на хигиената, съответстващи на функциите на хотелското домакинство.

		- Специфичните изисквания за почистване и дезинфекция на фитнес зоните и фитнес оборудването; - Специфичните изисквания за почистване и дезинфекция на СПА и Улнес зоните и СПА и Уелнес оборудването; - Специфичните изисквания за почистване и дезинфекция на заведенията за хранене и развлечения в хотела; - Изисквания, характеристики и видове хотелски текстил - Изисквания, характеристики и видове ресторантски текстил - Технология на дълбоко почистване - Превантивна поддръжка - превантивен поддръжка практики за запазване на функционал-ност и удължи на живот на сградата и оборудването; решаване потенциални проблеми рано с предотвратяване на превръщането им основен проблеми - Прилагане на принципите на устойчивото развитие в хотелското домакинство	Не се приема	Наименованието коректно отразява фокуса върху оперативната дейност и не е целесъобразно да се преформулира.
		В СПК I да се добавят знания, умения и компетентности, свързани с функционирането на пералното стопанство в хотела и прилагането на принципите на устойчивото развитие В СПК II да се добавят знания, умения и компетентности, свързани с изискванията за водене на записи и докладване в хотелското домакинство		2.3. Преименуване на Резултат от учене 5.3 **Мотив:** Формулировката на Резултат от учене 5.3 „Докладва забравени вещи и нередности“ е кратка, ясна и съответства на установения модел на наименование на резултатите от учене, съдържащо активен глагол.
		2.3. Резултат от учене 5.3. Докладва забравени вещи и нередности да се преименува във „Процедури за забравени вещи и нередности“		
			Не се приема	2.4. Преименуване и допълване на ЕРУ 7 **Мотив:** В ДОС е включено **ЕРУ 7 „** Сътрудничество и комуникация с

		2.4. ЕРУ 7 да се преименува в „Организационна структура и сътрудничество между различните отдели в местата за настаняване“ и да се добави нов резултат от учене „Организационна структура на места за настаняване“ със следното съдържание: **ЕРУ № 7:** — **Организационна структура и сътрудничество между различните отдели в местата за настаняване** **Резултат от учене 7.1:** — **Организационна структура на места за настаняване** **Знания:** • Познава организационната структура на местата за настаняване според изискванията за категоризация • Познава дейностите в различните функционални звена (отдели) в местата за настаняване • Познава секторите за допълнителни услуги в местата за настаняване • Познава характеристиката и изискванията към персонала в отделите и звената в местата за настаняване • Познава видовете персонал в отделите и звената в местата за настаняване **Умения:** Спазва организационната структура на мястото за настаняване Спазва организационната йерархия между отделите Спазва правилата за вътрешна комуникация между различните отдели Работи с различните организационни звена (отдели) в местата за настаняване Работи със секторите за допълнителни услуги в местата за настаняване Спазва процедурите за връзка с различните видове персонал в отделите и звената в местата за настаняване, в зависимост от поставените задачи	Не се приема	различни отдели“, което обхваща ключови аспекти на комуникацията и сътрудничеството между отделите в местата за настаняване. Формулировката е в съответствие с визираната професионална дейност и е свързана в логическа последователност с останалите разписани ЕРУ в ДОС. 2.5. Преименуване и допълване на ЕРУ 8 **Мотив:** В ДОС ЕРУ 8 е озаглавено „Обслужване на гости при настаняване и напускане“, което включва и дейности на рецепция.

2.5. ЕРУ 8 да се преименува в „Обслужване на гости на рецепция“, както и да се добавят следните резултати от учене:

Резултат от учене 8.4:	**Регистрира гости чрез специализиран софтуер**
Знания	● Познава основни понятия при регистрация на гости ● Изброява основни функции на хотелския PMS софтуер ● Описва правилата за работа с лични данни ● Назовава стъпките за проверка на резервация ● Разграничава функции на автоматизирани и роботизирани системи за регистрация на гости (напр. мобилни апликации, self check-in терминали) ● Обяснява ролята на изкуствения интелект в клиентското обслужване (напр. чатботи, персонализирани препоръки) Познава културните различия при комуникация с гости от различен произход
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 социален контекст на госта

Формулировката е достатъчно обобщена, за да обхване процесите по регистрация, обработка на заявки и комуникация с гостите. В рамките на ЕРУ 8 са предвидени резултати от учене, които реално позволяват включване на дигитални инструменти, автоматизация, работа с ИИ и културна адаптация – без да се налага структурна промяна в наименованието или допълнително обособени резултати от учене. В РУ 11.1 са включени знания, умения и компетентности за регистриране на гости чрез специализиран софтуер.

		Компетентности	Работи ефективно със специализиран софтуер за регистрация, като осигурява точност и сигурност на информацията, прилага автоматизирани решения и адаптира комуникацията според културния контекст и индивидуалните нужди на гостите	Не е прието
		Резултат от учене 8.5:	**Обработва клиентски заявки и рекламации**	
		Знания	● Познава процеса на приемане на клиентски заявки ● Описва видовете рекламации и техните решения ● Изброява принципи за комуникация при проблемни ситуации Назовава фирмените стандарти за обработка на оплаквания	
		Умения	● Приема и регистрира клиентски заявки ● Разрешава оплаквания според фирмената политика ● Поддържа професионална комуникация с гости Документира подадени сигнали и действия по тях	Приема се
		Компетентности	Осигурява адекватно и навременно обслужване при заявки и рекламации, като поддържа високо ниво на клиентско удовлетворение	Не се приема
		2.6. Названието на ЕРУ 9 да се измени както следва „Работа с резервации и актуализация на данни за резервации“		
		2.7. Названието на ЕРУ 10 да се измени както следва „ Работа с начисления и плащания“, като се добавят знания, умения и компетентности за създаване, управление и закриване на начисления за хотелски и допълнителни услуги.		2.7. Наименованието на ЕРУ съдържа ясна и конкретна формулировка, отговаряща коректно на заложените професионални

		Необходимо е да се включат знания, умения и компетентности за работа с картови плащания в съответствие с международния стандарт за сигурност на картовите плащания PCI DSS, процедури за блокиране на суми по карти като гаранция, познаване на рисковете при плащане кар-та; практика принципи , процеси и процедура за намаляване на риска при картовите плащания, решаване на проблеми, свързани с картови плащания – напр. лицето, което плащане, не е картодържател, фалшиви карти, грешни транзакции и др, докладване на инциденти	Приема се	дейности в обхвата на единицата. В ДОС реално има включени умения за начисления и плащания, включително с карти, като са маркирани основните принципи. Не следва да се навлиза в спецификата на стандарти като PCI DSS, рискови плащания, блокиране на суми и др., тъй като посочената конкретика е обект на съдържанието на учебната документация, разработвана въз основа на образователния стандарт.
		2.8. В известна степен знанията, уменията и компетентностите, предвидени в ЕРУ 11 „Административно обслужване на гости“, се препокриват с тези, предвидени в ЕРУ 8, 9 и 10. Предлагаме тези знанията, уменията и компетентностите от ЕРУ 11, които не се припокриват с подобни в ЕРУ 8, 9 и 10, да бъдат разпределение съответно в ЕРУ 8, 9 и 10.	Не се приема	2.9. Добавяне на ЕРУ „Технология и организация на допълнителните хотелски услуги“ в СПК II. **Мотив:** В съдържанието на съществуващите ЕРУ,

		2.9. В СПК II да се включи ЕРУ Технология и организация на допълнителните хотелски услуги, предлагащо знания, умения и компетентности, свързани допълнителни хотелиерски услуги в хотелите, които в представения проект не са ключени -бизнес услуги , Румсървис (room service); комуникация с хотелските стаи, организация. хотелски минибар, Битови услуги, туристическа анимация, Медикъл СПА, СПА и уелнес услуги в хотелите, голф, и др. 2.10. В СПК II да се включат и знания, умения и компетентности, свързани с техниките продажбите; - Разбиране на модела на продажбите в хотелиерството - Поддържа професионален стандарт отношение към гостите -консултира клиентите - Познава и прилага основни техники за продажба на услуги и стоки - Познава начините за разплащане в търговския обект - издава документи при продажбите съгласно нормативните и фирмените изисквания - отчита направените - допълнителни продажби и насочващи към продажба техники - Онлайн и офлайн маркетинг инструменти - Познаване и прилагане на концепцията проактивни услуги – услуги, които проактивно адресират нуждите и проблемите на гост, преди те да са изрично артикулиране. Предполага знания и умения да се разбере	Не се приема	по-специално **ЕРУ 7** и **ЕРУ 8**, са включени знания и умения, свързани с обслужване и комуникация с гостите, включително <u>вътрешноорганизационно сътрудничество между отдели и предоставяне на услуги</u>**.** 2.10. Включване на знания, умения и компетентности, свързани с техники на продажбите в СПК II. **Мотив:** В рамките на **ЕРУ 10** (СПК II) са включени знания и умения, свързани с обслужване на гости, изпълнение на заявки, както и работа по стандартизирани фирмени процедури. Това отговаря на оперативните дейности и ниво на отговорност, характерни за втора степен на професионална квалификация, съответно на ниво 3 по НКР. Предложените допълнителни теми за

		поведението и предпочитанията на госта и да се предложи съдействие или решение преди проблемът да е възникнал, или преди гостът да е поискал съдействие; - Познава продуктите и услугите на хотел; - Познава изискванията на гостите на хотела - Познава и прилага техниките за допълнителни продажби (upselling) - Познава и прилага техниките на сугестивните (кръстосаните) продажби - Идентифицира подходящи ситуации до допълнителни продажби до гостината подготовка за специализиран софтуер за управление на работните про-цеси в заведенията за хранене, питейните заведения, кафе сладкарниците, събития – планира-не, резервации, поръчки, издаване на първични документи както и специализиран складов софтуер за управление на ресурсите, доставките, заявките, отчетността в хотелско домакинство, местата за хранене, питейните заведения, Медикал СПА, СПА, Уелнес, Център за таласотерапия, голф игрище, и обекти за предлагане на допълни туристически услуги в хотела, складовото стопанство, поддръжка и софтуери и приложения за дистанционна продажба, софтуери за анализ и визуализация на данни, софтуери за управление на полуавтоматизирано и автоматизирано оборудване, приложения за контрол на критичните точки с оглед на хигиената и безопасността и на енергийната ефективност	Не се приема Не се приема	включване като: upselling, кръстосани продажби, проактивни услуги, онлайн и офлайн маркетинг, работа със специализирани софтуери за управление и продажби, анализ на данни и дигитални инструменти, изискват **самостоятелно планиране, анализ и прилагане на стратегии**, които са типични за по-високи степени на професионална квалификация (СПК III и IV) и съответно нива по НКР**.** Тези теми вече се адресират в **ЕРУ 11, ЕРУ 13 и ЕРУ 14** (СПК III).Следователно **за СПК II темите по продажби са включени на съответното подходящо базово ниво**, а предложенията попадат в обхвата на по-високи нива по НКР и реално вече са отразени в стандарта.

		2.11. В СПК III следва да се създаде ново ЕРУ и знания, умения и компетентности, свързани с администрирането на допълнителните услуги в хотелите, със следните резултати от учене: **4.11.1. Знания, умения и компететности, свързани администраториране на клиенти рецепция на на Медикъл СПА, Улнес Център, Спа център, Таласотерапевтичен център** - Познава и представя услугите и процедурите, предлагани в Медикъл СПА, Улнес Център, Спа център, Таласотерапевтичен център - Познава структурата и различните зони на Медикъл СПА, Улнес Център, Спа център, Таласотерапевтичен център - Познава обзавеждането и оборудването на медикъл Медикъл СПА, Улнес Център, Спа център, Таласотерапевтичен център - Познава и съответно прилага изискванията към обслужването в медикъл, СПА център, Улнес Център, Таласотерапевтичен център - Познава и представя козметичните продукти, които се използват в Медикъл СПА, Улнес Център, Спа център, Таласотерапевтичен център , и техните изисквания за съхранение.		2.11. Администриране на допълнителни услуги (СПК III). **Мотив:** В ЕРУ 13 и ЕРУ 14 фактически са включени знания и умения за координиране на хотелски дейности, включително и за организиране на услуги с добавена стойност за гостите. Обхващат се дейности като комуникация с гости, обработка на заявки, рекламации и работа с партньори. 2.11.1. Администриране на клиенти в Медикъл СПА, СПА, Уелнес и Таласотерапевтични центрове (СПК III). Мотив: В РУ 14.2 са заложени знания и умения, свързани с обслужване на гости при предлагане на услуги, включително допълнителни такива. Обхванати са консултиране, представяне на продукти и услуги, спазване на стандарти и хигиенни изисквания.

		- Прави промоция на здравето - Познава и обяснява механизма на въздействие на козметичните продукти - Провежда консултации при използването на козме-тичните продукти, включително при съчетание със терапии		Резултатите включват работа със софтуер, обработка на заявки и комуникация. Покриват се основни дейности по администриране в СПА, Медикъл СПА и Уелнес звена.
		4.11.2. Знания, умения и компететности, свързани с администриране на клиенти на голф рецепция: - Познава и представя голф услугите, предлагани в хотела - Познава структурата и различните зони на голф игрището - Познава обзавеждането и оборудването за голф - Познава и съответно прилага изискванията към обслужването на голф игрището - Познава и представя голф стоки, оборудване и екипировка и техните изисквания за съхранение. - Прави промоция на голф услугите - Познава и обяснява предназначението на голф оборудването и голф екипировката	Не се приема	2.11.2. Технология и организация на специфични форми на настаняване (СПК III) Мотив: В ЕРУ 7 и ЕРУ 8 са включени знания и умения за работа в различни видове обекти за настаняване. Не е целесъобразно да се заложи в ДОС предложеното по посочения начин детайлизиране.
		4.11.3. Знания, умения и компететности, свързани с администриране на клиенти на рецепция на фитнес център/зона: - Познава и представя фитнес услугите, предлагани в хотела - Познава структурата и различните зони за фитнес - Познава обзавеждането и оборудването за фитнес - Познава и съответно прилага изискванията към обслужването във фитнеса		2.11.3. Технология и организация на специфични форми на настаняване (СПК III) Мотив: В ЕРУ 7 и ЕРУ 8 са включени знания и умения за работа в различни видове обекти за настаняване. Не е целесъобразно да се заложи в ДОС предложеното по

		- Познава и представя фитнес стоки, оборудване и екипировка и техните изисквания за съхрание. - Прави промоция на фитнес услугите	Не се приема	посочения начин детайлизиране. 2.12. Технология и организация на специфични форми на настаняване (СПК III) Мотив: В ЕРУ 7 и ЕРУ 8 са включени знания и умения за работа в различни видове обекти за настаняване. Не е целесъобразно да се заложи в ДОС предложеното по посочения начин детайлизиране. 2.13. Управление на личното професионално развитие (СПК III). **Не е необходимо включване на отделно ЕРУ,** тъй като в ЕРУ 15 са заложени по целесъобразен начин резултати от учене с прилежащи знания, умения и компетентности, свързани с оценка на собственото представяне, цели за развитие и необходимост от
		4.12. В СПК III да се включат знания, умения и компетентности, свързани с технолгията и организиране на детски лагери, настаняване в къщи за гости, в настаняване в апартаменти комплекси и др. спефични форми на настаняване		
		4.13. Поради комплексността и динамиката на професията хотелиерството е необходимо да се дефинират знания, умение и компетентности за управление на личното професионално развитие (СПК III), за могат обучаващите да изготвят, прилагат и преглеждат личен план за професионално развитие, който подкрепя развитието. Като резултати от учене могат да се дефинират: да може да оценява собствените си кариерни цели и личностно развитие, да може да си поставя лични работни цели, фа може да изготвя план за личностно развитие, както и да може да прилага и наблюдава изпълнението собствения си план за личностно развитие в професията. - По отношение на оценяването собствените си кариерни цели и личностно развитие критерии за оценка могат бъдат да идентифицира собствените си кариерни и лични цели и да	Не се приема	

		оцени как собствените му кариерни цели влияят върху работната роля и професионалното развитие. - По отношение на поставяне лични работни цели критерии за оценка може да се очаква от обучаемият да съгласува своите SMART (специфични, измерими, постижими, реалистични и времево обвързани) лични работни цели в съответствие с организационните цели. - Критерии за оценяване на изготвянето план за личностно развитие могат бъдат идентифицирането разликите между поставените цели, собствените си текущи знания и умения, както и да изготви план за развитие. - По отношение на изпълнението и наблюдението собствения план за личностно развитие като критерии за оценка могат да се дефинират да планира дейностите, определени в собствения си план за развитие, както и да обясни как може да наблюдава и преглежда изпълнението собствения си план за личностно развитие в професията. 4.14. По отношение на управлението на материалните запаси в хотелиерството, СПК III следва да се предвидят базови знания, умения и компетентностите, свързани с прилагането на националното законодателство, националните стандарти, както и на специализирания международен стандарт USALI (12 изд) за отчетността в хотелиерството по отношение: - планиране и договаряне на доставките; - въведение към себестойността за напитки - изчисляване на цената на напитките - рецепти за напитки; - контрол на рентабилността на напитките - марж - въведение към себестойността за храни - Изчисляване на цената на храните - рецепти и порция за храни. - контрол на рентабилността на храните – марж - управление на наличностите	Не се приема Не се приема	допълнително обучение. 2.14. Теми като управление на материални запаси, прилагане на стандарта USALI, стратегическо планиране, управление на приходи и анализ на ключови показатели функционално се интегрират в ЕРУ 15.1, 15.2 и 15.3, където са разписани умения и компетентности за наблюдение и оптимизация на процеси, разработване на стратегии, екипно управление, подобрение на качеството и анализ на ефективността, съобразно конкретното ниво по НКР. 2.15. Финансово управление и отчетност

				в хотелиерството (СПК IV)
		4.15. По отношение на финансовото управление и отчетността в хотелиерството, СПК IV следва да се предвидят по-задълбочени знания, умения и компетентностите, свързани с прилагането на националното законодателство, националните стандарти, както и на специализирания международен стандарт USALI (12 изд) за отчетността в хотелиерството по отношение: - Отчет за приходите и разходите за всеки от отделите - Отчет за приходите и разходите за хотела - Отчет за паричните потоци - Отчети за човешките ресурси - Изготвяне на годишни бюджети - Изготвяне на многогодишни прогнози - Формиране на ценовата политика - следена на изпълнението на бюджета и сравнение с предходни периоди - дефиниране на основните ключови показатели за ефективност (KPI) във всички отдели на хотела - управления и контрол на разходите за човешки ресурси - познава методи за следене на пазарните цени, индекси и темпа и структурата на продажбите - разработва стратегия за ценообразуването - познава икономическите, психологическите фактори на ценообразуването	Не се приема	Мотив: В ЕРУ 17 от стандарта са включени знания, умения и компетентности, свързани с: управление на финансови ресурси на хотелиерското предприятие; разработване и прилагане на бюджети; наблюдение и контрол на приходите и разходите.
		4.16. По отношение на управлението на материалните запаси в хотелиерството, СПК IV следва да се предвидят по-задълбочени знания, умения и компетентностите, свързани с прилагането на националното законодателство, националните стандарти, както и на специализирания международен стандарт USALI (12 изд) за отчетността в хотелиерството по отношение - Познаване на значението, принципите и процедурите за инженерство на менюто - Разработване система за управление на запасите - Контролиране на нивата на запасите		2.16. Теми като управление на материални запаси, прилагане на стандарта USALI, стратегическо планиране, управление на приходи и анализ на ключови показатели функционално се интегрират в ЕРУ 15.1, 15.2 и 15.3, където са разписани умения и компетентности за наблюдение и оптимизация на процеси, разработване

		- Дефинира и контролира ключови показатели за управлението на материалните запаси (количествени и стойностни)		на стратегии, екипно управление, подобрение на качеството и анализ на ефективността, съобразно конкретното ниво по НКР.
			Не се приема	Не е целесъобразно да се включи в ДОС по посочения начин предложената за СПК IV концепция.
		4.17. По отношение на управлението на приходите, СПК IV следва да се предвидят по-задълбочени знания, умения и компетентностите, свързани с - Прилага на принципи на принципите на управлението на приходите - Прилага методите оптимизация на разпределението по различни резервационни канали - Прави прогнози на продажбите на месечна, годишна и много годишна основа, - Управлява търсенете , прогнозирането и външните фактори - Създава стратегии за оптимизиране приходи - Прилага методите за профилиране на гостите - Прилага методите за определяне на стойността на госта - Прилага методите за анализа на микса от бизнес сегменти, към които е насочен хотел; - идентифицира първичните конкуренти , - прилага методите оптимизация на разпределението по различни резервационни канали		2.17. Управление на приходите в хотелиерството (СПК IV) Мотив: В ЕРУ 17 от стандарта фактически са заложени знания, умения и компетентности, които обхващат: • анализ на търсене и клиентски профили; • управление на приходите чрез стратегии за ценообразуване и дистрибуция; • планиране и прогнози на заетостта и приходите;

		- прилага методи как да разглеждащите предложенията на хотела да бъдат превърнати в резервиращи; - прогнозира и анализира отчетните данни за ключовите показателите за управлението на приходите;		• оптимизиране на резервационните канали и бизнес сегментите; • работа с KPI и анализ на резултатите с цел повишаване на рентабилността на хотела.