RESPONS

Responsible Skills Alliance for Sustainable Management of Small Hotels and Restaurants

[Алианс на уменията за отговорно и устойчиво управление на малки хотели и ресторанти]

539920-LLP-1-2013-1-BG-LEONARDO-LMP

ЕВРОПЕЙСКА КВАЛИФИКАЦИОННА РАМКА ЗА УЧЕНЕ ПРЕЗ ЦЕЛИЯ ЖИВОТ
НИВО 5
ПРОФЕСИЯ: УПРАВИТЕЛ НА МАЛЪК ХОТЕЛ

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

Партньори	Държава
Търговско-промишлена палата - Добрич	България
ПД-Проджект Дивелопмънт	България
Търговско-промишлена палата - Тераса	Испания
Камара за търговия, индустрия, навигация и земеделие - Констанца	Румъния
GIP-FCIP, Académie of Aix-Marseille	Франция
Foundation for Promotion of Entrepreneurship – Лодз	Полша
CIAPE – Rome	Италия
EUPROMA	Германия
Франкофонска програма по хотелиерство и ресторантьорство при НБУ – Албена	България

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

Съдържание

1. Заетост в ХОРЕКА сектор 4

2. Необходимост и ползи от прилагането на квалификационна рамка за професиите „Управител на малък хотел” и „Управител на малък ресторант” 4

3. ECVET и EQAVET 5

4. Европейска квалификационна рамка 7

5. Заключение 9

6. ЕВРОПЕЙСКА КВАЛИФИКАЦИОННА РАМКА ЗА ПРОФЕСИЯТА „УПРАВИТЕЛ НА МАЛЪК ХОТЕЛ” .. 10

7. Професионален профил "Управител на малък хотел"..... 31

8. Речник и съкращания..... 34

9. References: 36

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

1. Заетост в ХОРЕКА сектор

В съвременния свят ХОРЕКА секторът се развива изключително бързо. Пазарните изследвания сочат, че хотелската индустрия в Европа се подобрява. Доминиращо е нарастващо търсене на хотелиерски услуги в широкия смисъл. В динамичното развитие на този икономически сектор се наблюдават тенденции, свързани с демографските промени, нарастващите познания и образование, здраве и информираност.

Туризмът се превърна в неделима част от социалния живот. Пазарът на кетъринг услуги също нараства постоянно. Хората пътуват все повече, търсят нови възможности за отдих и релаксация и желаят да получат висококачествени гастрономически услуги. Предоставянето на услуги в сферата на хотелиерството, съчетани със съвременни технологии и познаване на изискванията на гостите, е гаранция за по-бързо възвръщане на вложените средства, както и за подобрена рентабилност на капиталите в туризма. За да работи ефективно на този глобализиран, конкурентен пазар, управителят на заведение за хранене и/ или настаняване трябва да е добър специалист, да владее чужди езици, да познава сектора и съвременните тенденции, но и да е в състояние да предостави традиционното гостоприемство. Хотелът на 21 век не е само сграда, а преди всичко, хотелски персонал, който е компетентен, умеещ, внимателен и готов да обслужи и задоволи нуждите на своите гости.

Формирането на умения в сектора се извършва в рамките на професионалното образование и обучение. Гъвкавите професионални образователни системи, изградени върху резултатите от ученето, са предпочитани от много потенциални работодатели и работници, които ценят своето време и знания.

Професионалното обучение, както и възможностите за квалификация и преквалификация трябва да бъдат иновативни, за да могат да задоволят очакванията на пазара на труда. Стремежът на съвременното професионално и продължаващо обучение е повишаване на възможностите за бърз и лесен достъп до работа и в отговор - на големите предизвикателства на обществото. И млади, и възрастни могат да имат привлекателни и предизвикателни кариерни възможности и прилагането на подобен подход се стреми да сведе до минимум заплахата от изключване от пазара на труда.

2. Необходимост и ползи от прилагането на квалификационна рамка за професиите „Управител на малък хотел" и „Управител на малък ресторант"

Предлаганото описание на квалификациите, подготвено по проект RESPONS е насочено към МСП в сферата на хотелиерството и ресторантьорството. Проектът беше разработен в отговор на очакванията на партньорите от туристическия сектор и постоянно нарастващото търсене за качествена, привлекателна и разнообразна туристическа услуга. Основната цел на проекта е да подобри

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

конкурентоспособността на **управителите/ собствениците на малки хотели и ресторанти** в страните - партньори по проекта и да разшири възможностите им за адаптиране към европейските стандарти.

В рамките на проекта беше проведено изследване между собственици на МСП в туристическия бранш в страните, от които са проектните партньори, за да оцени ситуацията към момента. Бяха идентифицирани (следвайки ЕКР) знания, умения и компетентности, които управителите на малки хотели и ресторанти имат и се стремят да притежават.

В резултат от проучването беше създадена Карта на знанията, уменията и компетенциите, необходими за професиите „Управител на малък хотел" и „Управител на малък ресторант". Видно от анализа на резултатите, собствениците и управителите трябва да изпълняват редица професионални задачи в сферата на планирането, управлението, организацията, мониторинга и оценката в хотела или ресторанта.

Разработените квалификации са насочени към настоящи и бъдещи управители на малки хотели и ресторанти и са предназначени за приложение в тяхното формално обучение.

Квалификационната рамка включва както традиционните аспекти на предоставяне на туристическата услуга, така и иновативен подход, за да отговори на разнообразните и бързо променящи се очаквания на туристи и пътуващи. Рамката съдържа интердисциплинарни въпроси като популяризиране на туристическия продукт, съвременни методи на продажби и употреба на ИКТ и интернет, както и теми от областта на правото, финансите, управлението и междуличностната комуникация.

Прилагането на рамките на квалификациите за управители на малки хотели и ресторанти може да бъде в помощ на организации в сферата на формалното образование и професионалното обучение и да им позволи сравнимост на профили и учебно съдържание с цел повишаване на качеството на учебния процес.

3. ECVET и EQAVET[1]

Образованието и обучението играят ключова роля за превръщането на Европейския съюз (ЕС) в общество и икономика на знанието, като страните членки трябва да работят заедно, да обменят опит и да се учат една от друга. *"Съдействието за подобряването на уменията на всички граждани е ключов елемент за растежа и заетостта в ЕС, както и за постигане на справедливост и социално включване. Икономическата криза поставя още по-силно тези дългосрочни предизвикателства в центъра на вниманието. Обществените и частните бюджети са подложени на силен натиск, съществуващите работни места изчезват, а новопоявилите се изискват различни и по-високи умения. Ето защо системите за образование и обучение трябва да станат много по-отворени и*

[1] EQAVET – Европейска референтна рамка за осигуряване на качество в професионалното образование и обучение

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

съответни на нуждите на гражданите, както и на пазара на труда и обществото като цяло" (ЕТ 2020).

В подкрепа на мобилността с учебна цел и на трудовата мобилност бяха разработени и внедрени редица инструменти, като например Европейската квалификационна рамка, Европейският паспорт на уменията (Europass), Европейската система за трансфер на кредити и (ECTS) и Европейската система за трансфер на кредити в ПОО (ECVET), многоезичната класификация на европейските умения/компетенции, квалификации и професии (ESCO) и рамката за осигуряване на качество. Тези инструменти подобряват прозрачността, осигуряват съпоставимост на квалификациите в страните членки (ЕКР) и способстват за трансфера на кредити (ECTS). Те не са разработени изолирано едни от други, а са съгласувани, когато различните средства и услуги, включително прозрачността и признаването на квалификациите, валидирането на знания, придобити по неформален път – се предлагат координирано и целят да допринесат за осъществяването на мобилността в Европа, при която знанията, уменията и компетенциите на дадено лице могат да бъдат ясно разбрани и бързо признати.

Европейска система за трансфер на кредити в професионалното образование и обучение (ECVET) е създадена, за да позволи на хората да надграждат това, което са научили до момента, при желание да подобрят квалификацията си. Институциите могат да използват ECVET, за да дадат на хората възможност да получат оценка на резултатите от учене, постигнати в друга държава, но също така и на резултатите, постигнати в резултат на учене в друга институция или образователна система в същата държава, но също така и на тези резултати, получени в резултат на опита. Днес, в контекста на икономическото преструктуриране, когато определени икономически сектори са в застой и освобождават работници, докато други срещат трудности при намирането на адекватно квалифициран персонал, има нужда от гъвкавост на работната ръка. От хората се очаква не само да имат отношение, но и възможности да продължат да учат и да придобиват нови знания, умения и компетенции. Демографската криза, в която се намира Европа, изисква подобряване на показателите в сферата на заетостта и използване в най-добра степен на човешкия и социален капитал на хората.

Въвеждането на ECVET в европейската квалификационна система гарантира признаване на професионалните квалификации на работещите в държавите, в които функционира системата. Прилагането на ECVET води до увеличение на социалната им мотивация за увеличаване, разширяване и подобряване на професионалните умения през целия им професионален път, за да са по-компетентни на европейския трудов пазар. Работникът трябва да събира ECVET кредити през целия си трудов живот, за да се адаптира към пазара на труда. Този процес трябва да функционира на всеки етап от професионалната подготовка: във формалното, неформалното и информалното образование. Натрупаните резултати от учене формират професионалното портфолио на работниците и служителите, като характеризират пригодността на квалификациите им към определен професионален сектор.

Централният елемент на техническите спецификации на ECVET е прилагане на резултатите от ученето. Резултатите от ученето описват какво дадена личност владее и може да прави, без да се интересува

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

къде, как и по какъв начин хората са придобили тези знания, умения и компетенции. Това дава възможност да се признава ученето от гледна точка на постигане на квалификация, независимо от мястото и продължителността на това учене.

Европейската референтна рамка за осигуряване на качество в професионалното образование и обучение (EQAVET) е инструмент, чиято цел е да подпомогне всички заинтересовани страни да документират, разработят, контролират, оценят и подобрят ефективността на ПОО и практиките за управление на качеството. Тя може да се прилага, както на системно равнище, така и на ниво доставчици на ПОО и следователно може да се използва за оценка на ефективността на предоставяното ПОО. Рамката е присобима към различните национални системи и може да се използва в съответствие с националното законодателство и практики.

Европейската референтна рамка допълва работата по осигуряване на качеството чрез Европейската квалификационна рамка (ЕКР) и Европейската система за трансфер на кредити в ПОО (ECVET). Тя включва необходимостта от осъществяване на регулярен мониторинг (включително и механизми за вътрешно и външно оценяване) и отчитане на напредъка чрез използване на общи критерии за качество и индикативни дескриптори, и набляга на значението на общите показатели в подкрепа на оценяването, мониторинга и осигуряването на качество в системите за ПОО и доставчиците на професионално обучение.

Европейската референтна рамка за осигуряване на качество в професионалното образование и обучение (EQAVET) е инструмент, чиято цел е да помогне на страните от ЕС да насърчават и контролират постоянното подобряване на системите си за професионално образование и обучение (ПОО) въз основа на общоприети референтни показатели. Рамката не само следва да допринася за подобряване на качеството на ПОО, но също така — чрез изграждане на взаимно доверие между системите за ПОО — да улесни страните да приемат и признават уменията и компетенциите, придобити от обучаващите се в различни страни и при различни условия.

Различните инструменти потвърждават ключовата роля, която системите за ПОО могат и трябва да изиграят за преодоляване недостига на умения и по-специално в сектори с изключителен потенциал за растеж, какъвто е ХОРЕКА или в сектори, подложени на значителни трансформации, в които се изпитва силна необходимост от квалифицирана работна сила. Употребата на съществуващите европейски инструменти за съпоставимост на квалификациите (ЕКР), за трансфер на кредити (ECVET) и за осигуряване на качество (EQAVET) подкрепят и улесняват трудовата мобилност в Европа.

ЕС ще възобнови своя растеж чрез висока продуктивност и висококвалифицирани работници и това ще се осъществи именно чрез реформиране на системите за професионално образование и обучение.

4. Европейска квалификационна рамка

Съгласно Препоръката на ЕП и ЕС от 23 април 2008 г. за създаването на Европейска квалификационна рамка за учене през целия живот е „целта е да се създаде обща европейска основа за

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

съпоставка, която да служи като инструмент за сравняване на квалификациите в общото и професионалното образование".

ЕКР за учене през целия живот е разработена, за да облекчи съпоставката на квалификациите, получени в различните европейски държави. Това е обща европейска референтна рамка, която свързва националните квалификационни системи на отделните държави.

ЕКР прави възможната връзка между националните образователни системи и квалификационни рамки, използвайки осем референтни нива Всяко от осемте нива се определя с помощта на набор от дескриптори, които показват резултатите от обучението, отговарящи на квалификациите за това ниво във всяка квалификационна система.

Съгласно ЕКР резултатът от обучението дава информация за това, какво обучаемият знае, разбира и е в състояние да изпълни след приключване на учебния процес. Затова резултатите от ученето са важни за ЕКР, като са разделени на три категории:

- Знания;
- Умения;
- Компетенции.

Принципите на ЕКР са общопризнати в държавите от общността.

Ползи от прилагане на ЕКР:

- Квалификациите в различните държави и образователни системи на ЕС стават по-ясни и разбираеми;
- Подкрепя се гражданската мобилност между държавите;
- Стимулира се ученето през целия живот;
- Предоставя се възможност за сравнимост на резултатите от ученето в различните европейски държави, която е в подкрепа на сътрудничеството между държави и институции;
- Общата европейска референтна рамка свързва националните квалификационни системи, като улеснява комуникацията между тях;
- Създава мрежа от независими, но взаимно свързани и съвместими квалификации;
- Предоставя се възможност за сравнимост на трансфера на квалификации между държави, системи и институции;
- Подобрява се достъпът до учене през целия живот и целта на участие в такова учене;
- Облекчава се валидирането на неформалното и информалното образование;
- Стимулира се прозрачността на квалификациите, получени в друга национална образователна система.

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

5. Заключение

Проектът има за цел създаването и разпространението на обща референтна рамка, насочена към системите за квалификация и отговаряща на нуждите на професионалното образование. Тя трябва да може да отговори на различните квалификации, придобити в сферата на неформалното и информално учене (и неговото валидиране) в две широко разпространени професии - управител на малък хотел и управител на малък ресторант. Тази рамка трябва да подпомогне прозрачността и сравнимостта на квалификациите, да подобри взаимното доверие между различните актьори в сферата на квалификациите, както и би могла да служи като отправна точка на секторните организации, които обучават и предоставят квалификации.

Общата Европейска квалификационна рамка за двете професии е основана на традиционното (формално) обучение в страните партньори и отчита спецификата на националните квалификационни рамки, като е базирана на общата рамка с осем референтни нива, и по-специално, съотнесена към нейното пето (5 - то) ниво.

Разработените ЕКР за управител на малък хотел и ресторант използват „резултатите от ученето" по отношение на знания, умения и компетентности, дефинирайки чрез тях какво обучаемият знае, разбира и е в състояние да извърши след приключване на учебния процес. Придобитите знания, умения и компетентности са мост към следващите нива и могат да бъдат разширявани и надграждани.

Тези ЕКР могат да бъдат прилагани и като средство за съпоставяне на квалификационните нива на националните квалификационни системи и за промотиране на валидирането на неформалното и информалното учене в обществото на знанието. Те са полезни и за по-нататъшна интеграция в общоевропейския трудов пазар, при запазване на богатото разнообразие на националните образователни системи.

Те могат да допринесат за професионалното и личното (само)усъвършенстване на управителя на малък хотел или ресторант.

И не на последно място, Европейските квалификационни рамки, разработени по проект **RESPONS**, имат своя принос за разширяване на целите на учене през целия живот, за подобряване на учебната и трудовата мобилност, заетост и социална интеграция на работната ръка.

ЕКР са начална точка за създаването на нов професионален профил на управителя на малък хотел/ ресторант, но не трябва да се забравя, че подобряването на квалификациите е постоянен процес, който се развива в зависимост от нуждите и очакванията на икономиката и на новите предизвикателства и конкуренция, пред които тя е изправена. Затова и професионалните квалификации с най-добро качество са тези, които са създадени от самата икономика, при постоянно спазване на принципите на релевантност и постоянен контакт с практиката през всички цикли на учебния процес

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

6. ЕВРОПЕЙСКА КВАЛИФИКАЦИОННА РАМКА ЗА ПРОФЕСИЯТА „УПРАВИТЕЛ НА МАЛЪК ХОТЕЛ”

Област на знание А. Основи на икономиката и правото

Единица 1А: Мениджмънт/управление на хотела

Резултати от ученето 1.1: Планира, организира и контролира маркетинговата дейност на хотела		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Познава всички характеристики на дадения хотелиерски продукт (концепция, проектиране, производство и реализация), същността и особеностите на хотелската структура и на хотелската услуга; - Познава пазара в хотелиерството и посредническите услуги за пътуване и туризъм; разпознава посредниците и професионалните партньори; - Разграничава целеви пазар, пазарна ниша и пазарен прозорец в сектора; - Разпознава и определя гамата от продукти, способни да съставят оферта на хотелска структура; - Познава конкуренцията, знае търговски и бизнес стратегии, приложими в съответната конкурентна среда; - Познава и диференцира методите и начините за продажби - лице в лице, по телефона, в писмен вид; - Познава маркетинговите техники и подходи, познава маркетинга като инструмент за управление на бизнеса.	- Анализира и предвижда възможностите, трудностите, заплахите и рисковете в даден контекст; - Идентифицира силните и слабите страни на структурата; - Идентифицира и представя визията на компанията; - Създава и промотира корпоративната идентичност; - Разработва стратегически план, организира, планира и контролира маркетинговата дейност; - Насърчава инициативи и предвижда и осигурява необходимите ресурси; - Събира данни за пазара (конкуренция, цени, продукти) и оценява изпълнението на своята дейност по отношение на конкуренцията; - Разработва методи за стимулиране на продажбите: развитие на предлаганите продукти, адаптиране към търсенето и към съответните комуникационни канали; - Осъществява промоционална кампания според избраната стратегия и следи за нейното изпълнение.	- Анализира факторите, влияещи върху търсенето и предлагането на регионално, национално и международно ниво; - Проучва и оценява дейността на конкурентите; - Изследва поведението на потребителите и идентифицира факторите, влияещи върху процеса на вземане на решения за покупка; - Проучва потребителското търсене, като използва статистически методи за анализ; - Владее и прилага стратегически техники свързани с ценовата политика, като използване на различни тарифи (сезонни цени, смесени цени, специални цени с отстъпки и др.); - Способен е да прави сегментиран анализ на потребителите; - Използва правилно софтуер за управление на хотел; - Използва правилно и ефикасно всички функции и характеристики на инструментариума УЕБ 2 (четене, тълкуване, комуникации); - Използва, с цел комуникация и управление, новите комуникационни технологии (средства за споделяне на информация); - Оценява тарифите и услугите предложени от

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

		операторите в e-booking (система за електронна резервация); - Разпознава най-добрите потенциални партньори и сключва изгодни за предприятието партньорски договори; - Общува и взаимодейства писмено и говоримо на 2 чужди езика - единия, от които е английски; - Разбира и взима в предвид междукултурните особености, свързани с търговските отношения с клиенти и / или чуждестранни партньори.
РУ 1.2 Организира рекламата и връзките с обществеността		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Познава различните канали на рекламната комуникация: особености, допълняемост, прилики, цели; - Познава законите, регулиращи пазара; - Познава закона за защита на потребителите; - Познава характеристиките на рекламата и на етичната комуникация, подхождащи с уважение потребителя; - Идентифицира и ясно определя ролята на управлението и на институционалните партньори, действащи фигури в сферата на туризма и хотелиерството.	- В определен контекст, избира най-подходящата и ефективна реклама; - Прилага последователна рекламна кампания, съобразена с финансовите средства и човешките ресурси на предприятието; - Предоставя точна документация за разходите по изработването и поддръжката на уебсайт и / или управлението и поддръжката на WEB 2 - комуникационни канали; - Прилага рекламна комуникация, съобразена с принципите за опазване на околната среда; - Включва персонала в осъществяването на рекламната дейност, като му възлага отговорности, свързани с нея; - Провежда редовни и последователни проучвания на търсенето; - Участва в изложения и панаири, като за целта подготвя презентации и рекламни послания за дейността на предприятието; - Популяризира и представлява предприятието си	- Избира и прилага рекламни средства (например избор на канал и съдържание на рекламното послание), адекватни на съответните предприемачески ситуации и поставените цели; - Прави оценка на човешките и материалните ресурси, необходими за изпълнението на различни промоционални дейности; - В състояние е да предвиди разходите за предложените професионални стратегии; - Определя условията за участие в търговски изложения, промоционални събития и др. - Оценява ефективността и рентабилността на стратегиите, в зависимост от постигнатите резултати, спрямо определени целеви групи клиенти. - Общува и взаимодейства писмено и говоримо на 2 чужди езика – единия, от които е английски; - Използва, с цел комуникация и управление, новите комуникационни технологии (средствата за споделяне на информация).

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

	пред институционални партньори и публичната администрация; - Редовно проверява ефикасността и рентабилността на предприетите действия.	
РУ 1.3: Планира, управлява и контролира финансите, бюджета и отчетността на хотела		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Познава принципите на счетоводството и свързаната с него документация; - Познава техниките и средствата за управление на бюджета и методи за прогнозиране и контрол; - Познава Данъчното законодателство и свързаната с него документация; - Познава методите за изчисляване на разходите; - Познава техниките на фактуриране; - Познава административните дейности, свързани с финансовото и счетоводното управление на предприятието; - Има познания по финансовата математика и статистика, прилагани в управлението;	- Анализира резултатите от дейността, рентабилността и разликата между прогнозни и постигнати резултати; - Извършва финансовите отчети: по инвентаризацията, отчитане на корпоративен данък, фактуриране и събиране на дължимите суми от предоставени услуги, разходи за персонал и т.н.; - Попълва задължителните декларации за данъци и такси (ДДС и др.); - Умее да планира и изработи бюджета на хотелиерското предприятие – приходна и разходна част; - Води стриктно необходимата документация, свързана със счетоводната дейност на предприятието; - Използва софтуерни продукти за управление на хотел при изготвяне на бюджета, както и наблюдение и контрол на изпълнението и управлението му чрез информационни системи за счетоводство и финанси.	- Интерпретира резултатите от дейността и адаптира своята стратегия (търговска, финансова); - Избира и прилага методите за изчисляване на разходите, като ги съобразява с нуждите на предприятието и необходимите икономии на енергия; - Разработва процедура за бюджетен мониторинг (показатели, съотношения, енергийните разходи и т.н.); - Следи за спазването на планираната финансова политика в предприятието и правилното изразходване на средствата; - Осигурява действаща система за управление, която позволява качествен и количествен мониторинг на дейностите, управление на документацията и движение на информацията; - Умее да работи с компютърен софтуер за управление на хотелиерския бизнес; - Поема отговорност за оценката, контрола и ефективността на финансовото управление.
РУ 1.4: Организира, управлява и контролира човешките ресурси		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Познава основните техники за управление на персонала; - Познава техники за организиране и провеждане на оперативки и събрания;	- Прави подбора на персонала: идентифицира трудови профили, води интервютата за наемане на работа; - Прилага политика на вътрешно кариерно	- Има правилна преценка за нуждите от работна ръка с необходимата квалификация; - Създава мотивираща работна среда, която насърчава екипната работа между служителите и

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

- Познава техники за събеседване и интервюиране, подбор и назначаване на персонал; - Познава методи и средства за развитие на мотивацията на персонала; - Познава техниките за решаване на конфликти; - Запознат е с Кодекса на труда и разпоредбите, прилагани при подбора (длъжностни характеристики, взаимно заменяемост на длъжности, сезонни договори, чиракуване, заплащане ...), при обучението, при контактите с представителните органи на работниците и служителите, при прекратяването на трудовото правоотношение и т.н.; - Идентифицира информационните източници, необходими за контрола по спазването на трудовото законодателство; - Запознат е с националния колективен трудов договор за хотели, кафенета и ресторанти; - Запознат е с правителствените програми за достъп до заетост, правителствени политики, насочени към управление на разнообразието на работната сила и интеграцията на етнически малцинства; наемане на хора с увреждания, дълготрайната безработица и др. /отпускани помощи и субсидии/.	израстване: информира за нови работни позиции и назначения, насърчава и ръководи индивидуалното професионално развитие; - Изготвя работните графици, организира и разпределя работата в различните сектори, базирайки се на добрите си познания за уменията на всеки член от персонала; - Делегира отговорности, подпомага персоналното професионално израстване и контролира правилното изпълнение на задачите; - Предвижда конфликтните ситуации, ако не успее да ги избегне - решава ги по най-добрия начин, чрез използване на подходящи методи (разговор, инструктаж, работна среща); - Съставя и подписва трудови договори и контролира изпълнението им; - Идентифицира потребността от обучение на персонала и при нужда организира такова на място; - Насърчава продължаващото професионално обучение/обучение през целия живот/- изготвя план за обучение на компанията, насърчава индивидуалното самостоятелно обучение, като част от вътрешно-фирмената политика за кариерно израстване; - Оценява работата на екипите и техните индивидуални и колективни постижения; - Изработва график за отпуските и смените на персонала; - Изработва фишове за заплати; - Изработва правилник за вътрешния ред и отговаря за неговото разпространение и прилагане; - Изготвя социалните декларации, поддържа и	тяхната ангажираност към целите на предприятието; - Прилага справедливо заплащане, съобразено с изискванията и условията на пазара на труда в сектора; - Контролира прилагането на регулаторните социални разпоредби: за здравословни и безопасни условия на труд, право на стачкуване, платен отпуск, работно време и т.н.; - Осигурява добри отношения с представители на служителите (добър социален климат); - Управлява уменията на своите служители и оптимизира тяхната квалификация. Обучава служители, според нуждите на предприятието и прилага план за външно обучение; - Използва новите комуникационни технологии при комуникациите с персонала и в управлението му.

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

	актуализира регистрите, свързани с тях, информира и преговаря с институционалните партньори; - Осигурява регулаторен социален мониторинг (по отношение на определяне и изплащане на обезщетения, по отношение на условията за труд, на колективните трудови договори и др.); - Управлява бюджета, свързан с човешките ресурси.	
РУ 1.5: Осъществява ефективна и отговорна външна комуникация – с клиенти, партньори и доставчици		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Идентифицира и ясно определя ролята на държавата, на институционалните и културни партньори, на всички участници в туризма и хотелиерството; - Познава и определя гамата от услуги, съставляващи продукт в хотелиерството, тясно свързан с териториалната политика за туристическо и културно развитие; - Познава бизнес стратегии, приложими в конкурентна среда; - Познава предимствата на компонентите "етична комуникация" и "устойчиво развитие", прилагани във взаимоотношенията с клиенти, партньори и доставчици, както и изискванията и ограниченията, които те налагат; - Познава различни техники за комуникация и водене на преговори; - Познава културата, традициите, навиците и начина на живот на чуждестранните си клиенти.	- Организира и прилага средства и начини за непрекъсната комуникация с клиентите, след напускането им на хотела; - Планира и осъществява комуникация с клиентите чрез интернет / web 2 / или чрез средства за комуникация, които той смята за най-подходящи; - Проучва нуждите и желанията на клиентите с цел създаване на услуги и продукти, които да ги удовлетворят; - Предоставя на клиентите цялата информацията, необходима за правилното организиране на престоя им; - Изгражда политика на партньорство: Разпознава най-добрите потенциални партньори в сектора на туризма и сключва изгодни за предприятието партньорски договори за обмен на услуги; - Изгражда мрежа за комуникация – събира отзивите за предлаганите услуги, анализира информацията в тях. Инициира и участва в солидарни проекти; - Създава връзки с културни и обществени институции, търси начини за популяризиране на продукта си,/ реферали/, като се включва в	- Справя се с неочаквани ситуации и понася отговорност; - Взема решения, след проучване на всички възможности; - Способен е да преговаря с доставчиците на стоки и услуги; - В състояние е да разбере и вземе под внимание между културните особености на чуждестранните клиенти и партньори при търговските си отношения с тях; - Използва всички възможности на софтуера за управление на хотел; - Използва, с цел комуникация и управление, всички възможности на новите комуникационни технологии (инструменти за споделяне на работата); - Използва, с цел комуникация и управление, новите комуникационни технологии (актуализиране на интернет страницата); - Използва разумно всички функции и характеристики на инструментариума на уеб 2 (четене, тълкуване, комуникации); - Избира правилно времето за общуване с

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

	местните културни дейности и събития, предлагайки тематични продукти (пакетни почивки и др.); - Избира доставчиците и партньорите си, като взема предвид обвързаността им с принципите на устойчивото развитие; - Преговаря ефективно и справедливо с доставчиците на стоки и услуги.	клиенти, партньори и доставчици; - Оценява потенциалното "партньорството" на различните участници свързани с туризма и хотелиерския сектор / институционални, културни, професионални/; - Общува и взаимодейства, писмено и говоримо, на чужди езици (английски като минимум).
РУ 1.6. Познава и осъществява отговорна и ефективна вътрешна комуникация - с персонала		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Владее техники, знания, професионални ситуации, необходими за реализацията и предлагането на хотелската услуга, от резервацията до заминаването на клиента; - Владее техники за ръководене на персонала и екипите: техники за решаване на проблеми; техники за вземане на решения, техники и инструменти за управление на индивидуални и групови умения, техники на събеседване и провеждане на инструктаж, техники за водене на събрания, техники за управление на конфликти; - Познава принципите, процедурите и инструментите за управление на качеството в индустрията на хотелиерството.	- Прави персонала съпричастен с корпоративната култура и идентичност, което е необходимо за мотивирано изпълнение на поставените задачи; - Създава мотивираща работна среда, която насърчава екипната работа между служителите и тяхната ангажираност към целите на предприятието; - Организира и провежда процедури за координиране на работните екипи и разпространяване на информацията; - Контролира правилното изпълнение на поставените задачи; - Гарантира, че персоналът разпространява ефикасно и ясно пред клиента, информацията за предлаганите услуги; - Изготвя график за събрания и работни срещи за обсъждане и решаване на проблеми, отчитане на резултати, обмен на информация; - Организира вътрешните канали за разпространение на информацията при предаване на смените, с цел качествено обслужване на клиента.	- Прилага методи и процедури за ръководене и интегриране на екипа (периодични оперативки , годишни съвещания, инициираме на мерки за подобрение на качеството, оценка на уменията, отчети); - Определя точно всички функционални връзки, необходими за координация на работата и ефективно изпълнение на поставените задачи; - Притежава капацитет за разпространяване на информация сред персонала /даване на инструкции за работа и разяснения за очаквани резултати/, по ефикасен, достъпен и разбираем начин; - Използва ефикасно техниките за комуникация на работното място (техники и технологии за организиране на екипна работа); - Способен е да приложи процедура за управление на качеството.

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

Област на знание В. Устойчиво развитие, здраве и сигурност

Единица 2В: Осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд /ЗБУТ/

РУ 2.1: Създава условия и контролира спазването на ЗБУТ на територията на хотела		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Запознат е с правилата за здравословни и безопасни условия на труд и изискванията за безопасност на гостите; - Познава различните опасности от трудови злополуки и различните професионални заболявания; - Запознат е с правилата за превенция на трудовите злополуки и професионалните заболявания; - Познава регламентираните изисквания, превантивни мерки и превантивни действия, свързани с електрически и механични злополуки и инциденти, риск от падания и т.н. - Познава структури и институции за превенция и контрол; - Запознат е с правилата за противопожарна безопасност.	- Анализира риска на работното място в дадена ситуация и предлага действия за предотвратяване или отстраняване (обучение, саниране на помещения, безопасност на оборудването, изготвяне и прилагане на правила и процедури за безопасен труд); - Създава оптимални условия на труд, като гарантира максимален комфорт и безопасност и минимален риск и неудобства на работната среда; - Осигурява правилна поддръжка на алармените системи, детектори за дим и означения на противопожарните изходи; - Проверява и гарантира, че взетите мерки за безопасност и удобство на клиента се спазват от всички служители в хотела; информира клиентите за мерките за сигурност и безопасност и по тяхно искане, осигурява поверителна информация за безопасността им извън пределите на хотела.	- Информира за различните операции и процедури, свързани с безопасността на работното място: упражнения за евакуация при пожар и т.н.; - Разпознава основните източници на риск в работната среда и налага спазването на изискванията за безопасност и хигиенните норми от страна на служителите с цел предотвратяване на опасностите; - При нужда се свързва незабавно с медицински лица, пожарникари, болници за справяне със спешни ситуации; - Организира инструктажи и обучава персонала в правилното прилагане на процедурите по безопасна работа и правилно използване на съоръженията за безопасност; - Разпознава основните източници на риск и на замърсяване на работната среда и предприема мерки и действия за тяхното избягване.
РУ 2.2: Въвежда и контролира спазването на санитарно-хигиенните изисквания в хотела		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Познава задължителните санитарно-хигиенни изисквания в хотела;	- Прилага решения за предотвратяване или намаляване на риска от зарази с микробен произход	- Следи и контролира изпълнението на разработените процедури. Осигурява интегрирането

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

- Познава техниките и технологиите за поддържане и почистване на хотел, продукти и препарати и предпазни мерки за работа с тях; - Познава изискванията към хигиената и поддръжката на помещенията, на съоръженията и оборудването, на тапицериите и текстила (почистване, обеззаразяване, дезинфекция) в съответствие с действащите нормативни наредби; - Познава основните регламентирани мерки за прилагане при борба срещу паразити; - Запознат е с токсикологията и съответните регламентирани мерки за прилагане: Процедура за регистрация и получаване на разрешение за продажба и употреба на продукта; - Запознат е със съответните регламентирани процедури при борба с вредители и паразити – плъхове, мишки, насекоми и др.	(обучение на персонала, обзавеждане или ремонти на помещенията, избор на материали, селектиране на храната, и т.н.); - Предлага решения и начин на действие в случай на токсични инфекции или отравяне; - Разработва протоколи, определя и прилага процедури, гарантира и проследява тяхното изпълнение; - Следи и контролира здравето на персонала, личната хигиена и риска от пренасяне на зарази; - Разпознава организацията, институцията или отдела, който отговаря за гарантиране безопасността на храните; - Изработва задължителни за персонала процедури и изисквания за почистване, обеззаразяване, дезинфекция; - Избира продукти и почистващи препарати, като взема предвид техническите, практическите, икономическите и нормативните изисквания; - Организира дейностите по почистването, обеззаразяването, дезинфекцията на различните части на хотела (съгласно действащите нормативни актове и регламенти); - Прилага мерки за контрол и самоконтрол; - Определя честотата на дейностите, свързани с почистването и поддържането на хигиената в хотела.	им в оперативните дейности на служителите; - Прави правилен избор на продукти, материали и консумативи; - Поема отговорността за контрола на санитарните условия за складиране и съхранение на продукти, материали и консумативи на територията на хотела.

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

Единица 3В: Опазване на околната среда и устойчиво развитие

РУ 3.1: Управлява отпадъците		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Поддържа достатъчно ниво на информация за екологията, устойчивото развитие и опазването на околната среда; - Познава специфичните регламентирани изисквания относно опасните отпадъци или отпадъците, които изискват специално третиране; - Познава различните категории отпадъци и принципите, изискванията и начините за разделното им събиране.	- Изследва възможностите за оползотворяване на отпадъци (рециклиране, преработване); - Организира разделното събиране на отпадъците; - Информира персонала за разделното събиране на отпадъците; - Прави списък на акредитираните фирми, които могат да транспортират, преработват и съхраняват отпадъците (ако помещенията в хотела не отговарят на регламентираните условия за съхранение на отпадъци); - Грижи се за воденето и правилното съхранение на документацията, която отразява движението и управлението на отпадъците (фактури, транспортни полици, регистър на опасните отпадъци); - Информира се за по нататъшното придвижване и преработка на отпадъците; - Изчислява цената на преработката, за да я включи като елемент от разходите си и в изготвянето на фактури; - Включва и прилага в управлението си конкретни мерки, свързани с устойчивото развитие и съобразява цялостната дейност на предприятието с опазването на околната среда.	- Предава на персонала по ефикасен, достъпен и разбираем начин, изискванията за разделното събиране на отпадъците; - Чрез информираност създава умения и нагласи за разделно събиране на отпадъците у служителите и клиентите на хотела; - Контролира и проверява изпълнението на инструкциите за разделното събиране на отпадъците; - Поема отговорност за взетите решения и последствията.
РУ 3.2: Прилага енергийна ефективност		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Познава съоръженията, инсталациите и уредите свързани с разход на енергия; - Познава принципите и начините за	- Включва клиентите и служителите в предприетите мерки за пестене на енергия; - Прилага разумно използване и умело управление	- Използва икономически показатели, свързани с разхода на енергия, в бюджета на предприятието; - Създава и прилага вътрешни правила за

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

енергоспестяване, за енергийна ефективност и алтернативните източници и средства за получаване на зелена енергия; - Запознат е с различни програми за „Енергийна ефективност" и следи развитието и новостите в тази област.	на разхода на суровини и консумативи (почистващи продукти, опаковъчни материали), вода и енергия.	спестяване на енергия и подобряване на енергийната ефективност с цел намаляване на производствените разходи.
РУ 3.3 : Прилага принципите на „зеления маркетинг" и устойчивото развитие		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Познава същността и тенденциите в прилагането на т.н. „зелен маркетинг"; - Запознат е с принципите на устойчивото развитие и основните практики в тази насока; - Познава символите и официалните абревиатури за качество и екологичност на качествените марки („Био", „Еко"), търговските марки и сертификати.	- Разработва, съвместно с персонала, дългосрочен план за мерки, свързани с устойчивото развитие на предприятието; - Повишава информираността на служителите и тяхната ангажираност /чрез съпричастност, обмяна на информация, обучение/ по отношение на предприетите дейности и добрите практики, свързани с устойчивото развитие; - Включва и прилага в управлението си конкретни мерки, свързани с устойчивото развитие и опазване на околната среда - безналични административни процедури за управление и комуникация, закупуване на оборудване с "ниско потребление" на енергия, използване на уреди захранвани от възобновяеми източници на енергия и т.н.; - В глобален план прилага принципите на „зелен маркетинг" и устойчиво развитие.	- Използва критерии за екологичност и съпричастност към принципите на устойчивото развитие при избора на партньори и доставчици на стоки и услуги: да отчитат сезонността, да не използват посредници, да се съобразяват с изчерпаемостта на ресурсите); - Организира технологичен контрол, необходим за осъвременяване на оборудването и съоръженията и на работните практики; - Поема отговорност за взетите решения и последствията.

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

Област на учене С. Организация на работата в хотелиерското предприятие

Единица 4С: Обзавеждане, поддръжка и ремонт на МТБ

РУ 4.1: Анализира и планира ремонта и поддръжката на МТБ		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Познава Наредбата за категоризация на средствата за подслон, местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения; - Познава техниките за вътрешна и външна комуникация, предаване на разпоредби и информация в рамките на предприятието, между отделните служби; - Познава техники за планиране на строителната и ремонтна дейност, според степента на активност на предприятието; - Познава материалите, спецификата, срокове на изпълнение и видовете работа по поддръжката на МТБ.	- Предвижда и установява нуждата от подмяна на оборудването и съоръженията, в съответствие с разработения план за оборудване, бюджета, както и ангажираността с мерки свързани с политиката по опазването на околната среда и устойчивото развитие; - Установява нуждите от ремонт на съоръженията и оборудването; - Организира ремонтните работи съгласно действащите законови наредби и процедури.	- Информира се за новите технологии, машини и оборудване, предлагани на пазара; - Избира най-подходящото оборудване, по отношение на функционалност, безопасност, възможност за почистване, надеждност, потребление на енергия и производителност; - В състояние е да изчисли бъдещите разходи за монтаж и поддръжка; - Използва софтуерни програми и продукти за управление на разходите по поддръжката или специална книга за повреди и ремонти; - Прилага познатите му техники за планиране на строителната и ремонтна дейност, според степента на активност на предприятието;
РУ 4.2: Контролира ремонтите и поддръжката на МТБ		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Познава трудовото законодателство, свързано с ремонтните работи и поддръжката на хотела; - Познава нормативните изисквания за съставяне на необходимите документи и писане на доклади и отчети; - Познава всички процедури и административни изисквания, свързани с проектирането, строителството и пускането на един хотел в експлоатация.	- Проверява изпълнението на всички дейности по поддръжката; - Планира, организира и контролира всички ремонти (рутинни и извънредни) свързани с поддръжката или обновяването на хотела и неговата инфраструктура; - Гарантира, че ремонтите и поддръжката протичат в съответствие с правилата за сигурност и безопасност на труда; - Изготвя план за изпълнение на поръчките за	- Избира доставчиците на стоки и услуги, взема под внимание наличието на изгодни условия в договора за поддръжка и след продажбено обслужване и следи за изпълнението; - Използва софтуерни програми и продукти за управление на разходите по поддръжката или специална книга за повреди и ремонти.

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

	оборудване в отделните звена.	

Единица 5С: Прилагане на професионални и търговски техники

РУ 5.1: Организира и контролира резервациите		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Познава добре възможностите и употребата на информационните и комуникационни технологии; - Познава и работи със софтуер за управление на хотел, познава видовете резервации и резервационни системи; - Познава същността на предлаганата хотелска услуга, в зависимост от сегментацията на клиента и ценовата политика; - Познава различните видове комуникационни форми (напр. разговор лице в лице, по телефона, писмена кореспонденция и т.н.); - Познава техники за стимулиране на продажбите - лице в лице, по телефона и в писмен вид; - Запознат е с изискванията за хигиена и безопасност, трудовото право, включително анти-дискриминационните законодателни разпоредби и други нормативни актове - Наредбата за пропускателния режим на страната; Наредбата за адресна регистрация; Нормативни документи и инструкции, регламентиращи дейността на звено „резервации"; - Запознат е с действащото законодателство относно подписването на договори и получаването на комисионни.	- Умее да работи и да контролира работата със системата за хотелски резервации; - Проверява системно правилното функциониране на софтуера за резервации; - Проверява и контролира правилното отразяване на данните по резервациите и контролира ежедневната заетост и продажбите на легловата база; - Оптимизира заетостта на хотела и прогнозира и планира резервациите и продажбите; - Контролира служителите, отговорни за резервациите, за правилното изпълнение на задачите и предприема необходимите мерки в случай на неспазване на установените процедури; - Разпознава и решава всеки възникнал проблем, който може да повлияе на качеството на услугата.	- Идентифицира ресурсите, необходими за осигуряване на резервациите и проверява дали разполага с тях; -Разпределя задачите за деня и се уверява, че инструкциите му са правилно разбрани от персонала; - Предвижда хотелската заетост и оптимизира цените в зависимост от направените резервации; - Способен е да управлява конфликти и проявява гъвкавост и дипломатичност при решаване на възникнали проблеми с клиенти; - Способен е да общува и да взаимодейства писмено и говоримо на чужди езици (английски като минимум).

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

РУ 5.2: Организира и контролира работата в хотелското домакинство		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Знае заетостта в хотела - броя на пристигащите, пребиваващите и заминаващите клиенти; - Познава санитарно-хигиенните изисквания; - Знае правилата и процедурите за безопасност; - Познава особеностите на дейностите по снабдяването на обекта с консумативи и тяхното разпределение и съхранение, по организиране на почистването, по поддържането на хотелските стаи и други помещения в хотела; - Познава различните видове клиенти / потребители; - Знае техники за интегриране и ръководене на екип.	- Изготвя работния график на персонала, работещ по етажите, според заетостта в хотела; - Организира и координира работата в пералното стопанство (пране, гладене, контрол на чистотата); - Контролира чистотата на стаите и общите помещения и следи и информира за неизправности отдела по поддръжката; - Следи стриктно и контролира както наличностите в употреба, така и запасите в складовете и има правилна преценка за нуждите от консумативи и материали и необходимото време за изразходването и доставката им. Изготвя заявките за доставка; - Организира и контролира подготовката и обслужването по време на закуска в ресторанта, както и сервиза на закуска в стаята.	- Планира и разпределя оптимално работата в хотелското домакинство така, че да редуцира непродуктивното или извънредното работно време в натоварените периоди; - Контролира и дава оценка за работата на персонала по етажите с цел гарантиране най-високо ниво на обслужване; - Контролира изпълнението на задачите и дейността в различните сектори на обслужване; - Владее умения за работа със софтуерни продукти за управление и планиране (офис пакет) и ги използва при оптимизиране на работните графици и при разпределяне на задачите между персонала.
РУ 5.3: Организира и контролира посрещането, регистрацията и настаняването на клиента		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Познава софтуера за управление на хотел; - Знае всички процедури, свързани с посрещането, регистрацията и настаняването на клиента. Разграничава VIP гостите; - Познава фирмената култура и приетите в хотела процедури по посрещане на клиента; - Познава техниките за комуникация и общуване лице в лице, по телефона и в писмен вид.	- Гарантира, че формулярите и документите, изисквани във връзка с резервациите и регистрацията на клиента, са налични и правилно попълнени; - Проверява дали персоналът познава процедурите за предоставяне и разпределяне на стаи; - Проверете стаите да са готови на време; - Следи дали отговорните служители изпълняват правилно задачите, свързани с регистрацията на клиента, в съответствие с процедурите и предприема необходимите мерки, в случай на неспазване на процедурите;	- Общува с клиента по разбираем начин, чрез всички подходящи средства за комуникация; - Способен е да управлява конфликти с клиенти в случай на възникнали проблеми при направените резервации; - Общува и взаимодействат писмено и говоримо на чужди езици (английски като минимум); - Поема пълна отговорност за качеството на предоставената от персонала услуга и за постигнатите резултати; - Идентифицира повечето от потенциалните проблемите, свързани с посрещането и

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

	- Разпознава и управлява всеки отделен случай на всякакви трудности, които могат да повлияят на услугата; - Разпознава и решава всеки възникнал проблем, който може да повлияе на качеството на услугата.	настаняването на клиентите и умее да ги предвижда.
РУ 5.4: Организира и контролира обслужването на клиента по време на престоя		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Познава характеристиките на хотелския продукт и услуга; - Познава фирмената култура и приетите в хотела процедури по посрещане и настаняване на клиента; - Познава всички услуги, които се предлагат на клиента по време на престоя му, знае изискванията по отношение на качеството им и познава организационните ограничения.	- Контролира изпълнението на исканията на клиентите и предоставянето на необходимата, поискана информация; - Следи клиентите да бъдат информирани за различните възможности за развлечения, гастрономия, туризъм, екскурзии, разглеждане на забележителности, местни обичаи, пазаруване, разписания за движението на транспортните средства, и др .; - Разпределя работа на персонала; - Дава необходимите инструкции на персонала по отношение на изпълнението на задачите; - Информира служителите и клиентите за всякакви промени, засягащи обслужването; - Проверява и контролира състоянието на стаите и общите помещения; - Гарантира правилното функциониране на различните отдели и сектори в хотела.	- Печели лоялността на клиентите; - Интегрира тази лоялност в търговския си подход и в дейностите си за повишаване на качеството, с цел подобряване конкурентоспособността на хотела; - Включва "обслужването на клиента" във всички търговски дейности, по време на всеки престой; - Прилага диференциран подход в обслужването, в зависимост от особеностите на различните клиенти; - Общуват и взаимодейства писмено и говоримо на чужди езици (английски като минимум); - Поема пълна отговорност за качеството на предоставената от персонала услуга и за постигнатите резултати; - В състояние е да разбере и вземе под внимание между културните особености на чуждестранните клиенти и партньори при търговските си отношения с тях;

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

РУ 5.5: Приема и обработва рекламации		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Знае два европейски езика, единият от които английски; - Има познания по Психология на госта и е запознат с културата и обичаите на европейските и чуждестранните клиенти; - Познава законодателството, отнасящо се до отговорностите и задълженията на хотелиера и Закона за защита на потребителите.	- Изработва процедури за разглеждане и обработка на рекламации; - Задейства каналите и начините за предаване на информация между отделите, засегнати от рекламацията; - Събира и анализира информация за проблемите и несъответствията при посрещането, настаняването и обслужването по етажите и в общите помещения; - Идентифицира най-честите оплаквания и съставя на план за действие в тези ситуации; - Предвижда проблемите в обслужването и реагира превантивно; - Дава обяснения, подходящи за ситуацията и за клиента, при сложни ситуации предлага незабавно решение, което гарантира удовлетворението на клиента; - Предлага решения, съобразени с наличните ресурси (вътрешни и външни) и одобрени от страна на клиента; - Информира персонала за действащите процедури при обработка на рекламации; - Преценява ситуацията на момента, проявява внимание и разбиране към проблема на клиента и адаптира поведението си и начина на комуникиране според профила/типа на клиента. - Управлява конфликти.	- Информира се постоянно за възникнали проблеми и предприема необходимите мерки; - Анализира ситуацията и събира максимум информация за фактите по проблема (прави справка в досието на клиента, в базата Данни, търси информация от служителите си); - Предвижда конфликтните ситуации, намира начини и определя процедури за решаване на проблема; - В зависимост от вида на рекламациите, създава план/програма за подобряване качеството на предоставените услуги; - Ангажира персонала в отговорност към цялостния процес "обслужване на клиенти", като съвместно с него съставя и планира подходящи и иновативни мерки за подобряване качеството на предоставяните услуги; - В състояние е да разбере и вземе под внимание между културните особености на чуждестранните клиенти и партньори при търговските си отношения с тях; - Общува и взаимодейства добре като на роден, така и на чужд език (минимум английски).
РУ 5.6: Организира и контролира дейностите по изпращане на клиента		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Познава процедурите по обслужване на клиента при изпращане, според различните сегменти	- Контролира операциите по инкасиране на сумите, както и коректното водене на необходимата	- В състояние е да разбере и вземе под внимание между културните особености на чуждестранните

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

клиенти (индивидуални, групови, VIP гости и т.н.); - Познава процедурите при различните начини на разплащане и различните разплащателни средства; - Запознат е с процеса и необходимата документация за отчитане на оборота; - Познава процеса и елементите, необходими за оценка на приходите, като взема под внимание вътрешната ротация на персонала.	документация; - Уверява се, че е на лице цялата информация, необходима при заминаването на клиента (начин на изпращане на фактурата и други детайли) и всички предвидени услуги са предоставени на клиента (помощ при пренасяне на багажа, резервация на такси и др.); - Уверява се, че клиентът е попълнил анкетната карта за удоволетвореността; - Създава досие на клиента и попълва необходимата информация в него; - В зависимост от вида на клиента (група, VIP) прави подходящо търговско предложение за бъдещ престой (промоция, и т.н.); - Анализира въпросниците и на база получената от тях информация, предприема мерки за подобряване на предоставяната услуга; - Упражнява надзор при събирането на лични данни на клиента, при тяхното архивиране и анализ; - Сбогува се с клиента и прави необходимото, за да го спечели за следващ престой.	клиенти и партньори при търговските си отношения с тях; - Общува и взаимодейства добре както на роден, така и на чужд език (минимум английски). - Може да използва софтуер за управление на хотел;

Единица 6С : Предлагане на допълнителни услуги в хотела

РУ 6.1 Определя асортимента от допълнителни услуги и изготвя оферти		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Познава същността и особеностите на хотелските услуги и възможностите за предоставяне на допълнителни услуги в хотелиерството; - Познава действащото законодателство в областта на продажбата на туристически продукти;	- Създава и/или актуализира база данни за интересни места в региона на хотела: музеи, театри, изложби, ресторанти, увеселителни паркове и т.н.; - Съсравя оферти според характеристиките и вида на престоя на клиента;	- В състояние е, след анализ на поведението и местните навици, да състави подходяща оферта (по съдържание и формат); - В състояние е да се предвижда и прави прогнози за тенденциите и промените в търсенето; - Превръща тези прогнози в предложения за нови

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

- Познава маркетингови стратегии за продажба на туристически продукти; - Познава местните обичаи, местните традиции и чествания; - Познава местните забележителности, културни ресурси и събития. - Познава традиционно търсените допълнителни услуги, вкусовете, интересите и очакванията на клиентите по отношение на този вид услуги; - Познава организации, свързани с продажбата на туристически, културни, празнични и т.н. събития и други допълнителни услуги (туристически информационенни центрове, детегледачки под наем, и т.н.).	- Предлага развлекателни програми и допълнителни услуги в зависимост от търсенето; - Предлага на клиентите дейности и услуги извън хотела: коли под наем, екскурзии, организирани посещения, посещения на културни събития, спортни прояви, развлечения и др.; - Изчислява разходите и определя подходяща продажна цена.	продукти и услуги, които добавя към каталога на хотела; - Прилага методи за изчисляване на необходимостта от допълнително оборудване; - Изчислява точно производствените разходи, за да може да предложи туристическа услуга с добро съотношение качество / цена; - При определяне на асортимента на допълнителните услуги взема в предвид местните ресурси; старае се да промотира местната идентичност и да насърчава местното икономическо развитие; - Взема предвид културните и религиозните аспекти; - Анализира, тълкува и оценява данни, резултати, продукти, услуги; - В състояние е да разбере и вземе под внимание между културните особености на чуждестранните клиенти и/или партньори при търговските си отношения с тях; - Общува и взаимодейства добре като на роден, така и на чужд език (минимум английски).
РУ 6.2:Планира и организира работата по предоставянето на допълнителни услуи		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Познава същността, ролята и икономическото значение на допълнителните услуги в хотелиерството; - Познава видовете допълнителни дейности и услуги, техните характеристики, техните технически и технологични компоненти; - Познава действащото законодателство в областта на продажбата на туристически продукти; - Познава маркетингови стратегии за продажба на	- Предоставя на клиентите информация за предлаганите, вътрешни и външни за хотела, продукти и услуги;. - Уведомява обслужващия персонал за всички допълнителни продукти и услуги, предлагани от хотела; - Ангажира персонала в изпълнението на плана по предоставяне на допълнителни услуги. Възлага отговорности, информира за целите и разяснява	- Проявява креативност, има усет към детайлите и отговаря на предизвикателствата и иновациите в хотелиерския бизнес; - Държи на качеството на услугата; - Взема предвид изискванията за здравословност и безопасност при предоставянето на допълнителните услуги; - Прилага стандарти за производство, прави производствени тестове. За тази цел взима под

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

туристически продукти; - Знае маркетинговата стратегия за продажбата на туристически продукти;	показателите за постигнат успех; - Популяризира продуктите и услугите на хотела; - Свързва се с туристически агенции, екскурзоводи, компании за коли под наем и други и сключва договори с тях.	внимание и се съобразява с количествените, качествените и икономическите аспекти на използваните продукти, материали и оборудване;.
РУ 6.3: Организира провеждането на специални събития – семинари, пакетни почивки / SPA, уикенд, празнични/ и др.		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Познава стандартното търсене на специални събития, идентифицира целевите групи и пазарните сегменти; - Познава специфичните за събитийното планиране срокове, терминология, организация и техническо изпълнение; - Познава местните нрави и обичаи, традиционно търсените услуги в региона, местните навици и вкусове; - Познава различни комуникационни канали, приложими при продажбата на специални събития; - Владее техники за бизнес комуникация; - Познава действащите закони в хотелиерството: отговорности и задължения на продавача, различни нормативни актове и наредби за хигиена, обществено здраве и безопасност; - Познава особеностите на различните техники за комуникация и водене на преговори.	- Проектира, предлага и реализира специални събития, съобразени с търсенето: семинари, тематични почивки, SPA уикенди и др.; - Съобразява се с икономическите и търговските показатели, с човешкия ресурс; - Умее да договаря и реализира продажби на офертите; - Проследява и контролира провеждането на събитието; - Следи качеството на обслужване, предприема корективни мерки, ако е необходимо; - Следи за спазването на мерките за хигиена и безопасност; - Оценява работата на персонала, съветва го, насочва го; - Гарантира удовлетвореността на клиентите.	- Проявява креативност, има усет към детайлите; - Държи на качеството на услугата; - Взема предвид санитарните изисквания и изискванията за здравословност и безопасност при провеждането на специалните събития; - Справя се с непредвидени ситуации и инциденти; - Идентифицира стабилните партньори, доставчици на стоки и услуги; - Прилага стандарти за производство, прави производствени тестове. За тази цел взима под внимание и се съобразява с количествените, качествените и икономическите аспекти на използваните продукти, материали и оборудване;. - Прилага методи за изчисляване на необходимостта от допълнително оборудване; - Следи за новите тенденции в търсенето.

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

РУ 6.4: Планира и организира рекламата на специалните събития и допълнителните услуги		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Познава всички характеристики на дадения хотелиерски продукт (концепция, проектиране, производство и реализация), същността и особеностите на хотелската структура и на хотелската услуга; - Познава пазара в хотелиерството и посредническите услуги за пътуване и туризъм; идентифицира /разпознава/ посредниците и професионалните партньори; - Разграничава целевия пазар, пазарната ниша и пазарния прозорец в сектора; - Познава стандартното търсене на специални събития, идентифицира целевите групи и пазарните сегменти; - Познава различни комуникационни канали, приложими при продажбата на специални събития; - Разпознава най-подходящите комуникационни канали; - Владее техники за бизнес комуникация.	- Насърчава инициативите и осигурява необходимите ресурси; - Събира данни за пазара (конкуренция, цени, предлагани продукти) и оценява своята дейност, в областта на допълнителните услуги, спрямо конкуренцията; - Разработва методи за стимулиране на продажбите: развитие на предлаганите продукти, адаптиране към търсенето и към съответните комуникационни канали; - Осъществява промоционална кампания според избраната стратегия и контролира нейното изпълнение.	- Способен е да направи оценка на човешките и материалните ресурси, необходими за реализацията на промоционалните дейности, свързани с тези събития; - Способен е да предвиди необходимите разходи; - Осъществява рекламната дейност, възлагайки отговорности на персонала, който следи и за изпълнението й; - Използва правилно и ефикасно всички функции и характеристики на инструментариума на уеб 2 (четене, тълкуване, комуникации); - Използва, с цел комуникация и управление, новите комуникационни технологии (постоянно актуализиране на уебсайта на хотела); - Общува и взаимодейства писмено и говоримо на чужди езици (английски като минимум); - В състояние е да разбере и вземе под внимание между културните особености на чуждестранните клиенти и партньори при търговските си отношения с тях.

Единица 7С: Оценка на качеството на предлаганите услуги

РУ 7.1: Организира оценяването на предоставените услуги и удовлетвореността на клиентите		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Познава всички характеристики на дадения хотелиерски продукт (концепция, проектиране, производство и реализация), същността и особеностите на хотелската структура и на	- Умее да разработи анкетни карти за проучване удовлетвореността на гостите, базирайки са на познанията си за същността на дейността в хотелиерството, спецификата на своя хотел и	- Използва претекста "качеството", за да поддържа постоянна връзка с клиента; - В състояние е да създаде персонализирани качествени услуги за отделните сегменти клиенти,

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

хотелската услуга; - Познава пазара в хотелиерството и посредническите услуги за пътуване и туризъм; идентифицира /разпознава/ посредниците и професионалните партньори; - Определя параметрите за качество на услугата, които са от ключово значение за удовлетвореността на клиента; - Познава техники за избор и формулиране на критерии за измерване на удовлетвореността; - Познава психологията и очакванията на клиентите; - Познава културата, традициите, навиците и начина на живот на чуждестранните си клиенти и проявява интер-културен подход към техните очаквания.	очакванията на клиентите, които проучва редовно; - Загрижен е за удовлетвореността на клиентите, търси мнението им за качеството на услугите си, подканва ги да попълнят анкетните карти; - Включва се в комуникациите в социалните мрежи и използва и интерпретира информацията от тях, за да разбере нагласите и мнението на клиентите; - Обработва и систематизира информацията от анкетните карти и на база получените резултати, планира и предприема корективни действия; - Информира персонала за резултатите от анкетните карти и го ангажира в предприетите корективни действия.	които е идентифицирал; - Събира необходимата информация за целевите групи клиенти: техните нужди, вкусове, очаквания, за да може да създаде и им предложи персонализиран продукт/ услуга; - Общува и взаимодейства добре, като на роден, така и на чужд език (минимум английски); - Използва софтуерни продукти на "Office" за ефективно управление на комуникациите си; - Използва, с цел комуникация и управление, новите комуникационни технологии; - Използва правилно и ефикасно всички функции и характеристики на инструментариума на WEB 2 (четене, тълкуване, комуникации).
РУ 7.2: Поддържа постоянна врйзка с клиента с цел повишаване качеството на предлагането		
Знания	**Умения**	**Компетенции**
- Познава психологията и очакванията на клиентите; - Познава културата, традициите, навиците и начина на живот на чуждестранните си клиенти и проявява интер-културен подход към техните очаквания; - Познава Националните етични правила за реклама и търговска комуникация (Етичен кодекс), уважаващи потребителя-клиент.	- Печели лоялни клиенти чрез осигуряване на непрекъсната информация за хотела, за новите услуги, за организираните специални събития и др.; -Организира създаването и поддържката в актуален вид на уебстраница на хотела; - Поддържа комуникация и диалог в web 2.0 пространството, насочени към проучване удовлетвореността на клиентите (дискусии и обмяна на мнение за предлаганите продукти, за качеството на услугата,за цялата гама от допълнително предлагани услуги: културни, туристически, здравни); - Въз основа коментарите на клиентите, прави изводи за търсенето и променя и адаптира своето предлагане.	- Търси мнението на клиента относно съответствието между предложена и очаквана услуга; - Анализира получената информация и въз основа на нея оптимизира ключовите показатели, характерни за дейностите в хотелиерството и предлага подходящи бъдещи действия за развитие; - Използва, с цел комуникация и управление, новите комуникационни технологии (WEB 2); - Използва претекста "качеството", за да поддържа постоянна връзка с клиента; - Демонстрира професионално любопитство, което се изразява в периодично четене на специализирана професионална литература и консултиране в професионални специализирани

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

		сайтове; - Събира необходимата информация за целевите групи клиенти: техните нужди, вкусове, очаквания, за да може да създаде и им предложи персонализиран продукт/ услуга; - Общува и взаимодейства добре, като на роден, така и на чужд език (минимум английски); - Използва софтуерни продукти на "Office" за ефективно управление на комуникациите си; - Използва новите комуникационни технологии в общуването и управлението си; - Използва разумно всички функции и характеристики на инструментариума на WEB 2 (четене, тълкуване, комуникации).

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

7. Професионален профил "Управител на малък хотел"

I – Контекст на дейността

В съвременните пазарни условия, управителите на малки хотели планират, организират, управляват, контролират и оценяват всички дейности в хотела, с цел осигуряване и гарантиране на рентабилност и конкурентноспособност, съобразени с принципите на устойчивото развитие и опазване на околната среда. В този смисъл управителят на малък хотел поема следните отговорности:

1. Отговаря за търговската и маркетинговата политика.
2. Отговаря за опазване имуществото на хотела.
3. Носи отговорност за реда и финансовата дисциплина в хотела.
4. Отговаря за безопасността на работа на съоръженията и за противопо-жарната безопасност в хотела.
5. Отговаря за безопасността на клиентите и на персонала.
6. Носи отговорност за екологичното управление на отпадъците и опазването на околната среда.
7. Отговаря за качеството на предлаганите услуги.

Управителят на хотел трябва да притежава определени **личностни качества**, необходими за изпълнение на посочените трудовите дейности:

Уравителят на хотел трябва да притежава лидерски и предприемачески умения, да бъде професионално компетентен, за да демонстрира увереност пред партньорите и да има авторитет пред персонала, да спазва морално-етичните норми на поведение. Да е отговорен към междукултурната чувствителност и да комуникира по начин, който уважава многообразието като взема под внимание вербалния и невербалния обмен и езика на тялото и жестовете при комуникациите. Той трябва да проявява лоялност, отговорност, инициативност, коректност, прагматично мислене, комбинативност, гъвкавост и да умее да оценява рисковете и възможните последици при вземане на управленски решения. Да използва критично и творческо мислене при решаването на проблеми или конфликти. Да бъде комуникативен, да умее да рботи в екип.

Изпълнението на трудовите дейности е свързано пряко и с познаването на някои **закони и нормативни актове**:

Кодекс на труда, Правилник на вътрешния трудов ред, Правила за здравословни и безопасни условия на труд, Наредба за категоризация на средствата за подслон, местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения, Националнен класификатор на професиите и длъжностите, Закон за защита на потребителите, Данъчно законодателство, други закони и нормативни документи.

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

Изисквания за заемане на длъжността Управител на малък хотел:

1. Образование: Средно професионално образование, специализирано в туризма, или средно образование и професионална квалификация в туризма (4-та степен на професионална квалификация), или средно образование и 3 години стаж в туризма.

2. Друга квалификация: компютърна грамотност, много добро владеене (писмено и говоримо) на един чужд език (английски) и минимални познания по втори чужд език.

Необходимо е и да познава и да умее да работи с офис пакет, със софтуер за резервации и със социалните мрежи.

Условия за упражняване на професията:

Участие при обслужването на клиентите.

Работата изисква обход на всички части от хотела с цел мониторинг на предлаганите услуги.

Дейността е свързана и със срещи извън хотела с цел осъществяване на контакт с подизпълнители и реклама на хотела..

Работното време е ненормирано и е подчинено на постигане на удовлетвореност на клиентите. То варира в зависимост от организацията и размера на дейността и включва работа по време на уикенди и празници.

Наименования: хотелиер, управител (мениджър) на хотел, директор, бос, собственик на малък хотел.

II – Описание на ключовите дейности и задачи.

Дейност А1: Планиране на всички дейности в хотела.

1 – Маркетингов подход:

1.1. Проучва потребителското търсене по отношение на продуктите и цените и определя ценови пакети в зависимост времето и вида резервация;
1.2. Планира и разработва промоционални кампании, съставя маркетингов план на фирмата;
1.3. Предлага качествени, иновативни и отговарящи на новите тенденции в хотелиерството услуги и „зелен маркетинг";
1.4. Т1.5. Планира справедлива ценова политика, продажби и етична реклама;
1.5. Сключва договори с клиенти, партньори и доставчици.

2 – Планира финансите – приходи и разходи, покупки и инвестиции;
2.1. Планира бюджета, отчетността и административните задачи;
2.2. Планира стоковите запаси - на рецепцията, мини-бара и стоките на склад;
2.3. Планира бъдещи инвестиции в реконструкции, ремонти, модернизиране на МТБ; инвестиции и устойчиво развитие в съответствие с опазването на околната среда.

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

3 – Планира човешките ресурси:
3.1. Планира нуждта от персонал;
Т3.2. Определя необходимостта от обучение и квалификация на персонала;
Т3.3. Осигурява равни условия на труд и заплащане.

ДЕЙНОСТ А2: Организира изпълнението на планираните дейности.

4 – Организира реновирането или необходимите строителни дейности и декорация; търси и работи с доставчиците.
5 – Организира кадровата полтика:
5.1. Организира назначаването на нови служители;
5.2. Запознава новоназначените служители с длъжностните характеристики, с правилника за вътрешния трудов ред и безопасните условия на труд и други документи;
5.3. Разработва система за кариерно развитие и мерки за повишаване мотивацията на персонала;
5.4. Изготвя графици за работното време и отпуските, провежда необходимите инструктажи и разпределя работата по приемане и обработване на резервациите;
5.5. Организира курсове, семинари и други форми за повишаване на квалификацията.
6 – Организира и разпределя работата в хотела - посрещане, настаняване, обслужване, изпращане на клиента, воденето на отчетност и на необходимата документация.

ДЕЙНОСТ А3: ***Управлява отговорно*** и ръководи всички дейности на територията на хотела**.**

7 – Управлява финансите:
7.1. Управлява изразходването на средствата за поддръжка и ремонт на хотела;
7.2. Надлежно води отчетността и хотелската документация;
7.3. Управлява приходите, разходите и счетоводната отчетност.
8 – Управлява персонала.
9 – Управлява дейностите по резервации, посрещане, настаняване, обслужване, изпращане на клиентите.
10 – Управлява дейностите по приемане и обработка на рекламации и дава бързи решения в съответствие с възможностите на хотела.
11 - Осъществява отговорна комуникация с клиентите, доставчиците, партньорите и персонала.
12 – Осигурява съответствие с наредбите и изискванията за здравословни и безопасни условия на труд и на екологично работно място. Отговаря за съблюдаването на процедурите за качество/отстранява грешките.
13 – Осигурява екологично работно място.
14 – Осигурява безопасността на клиента, опазването на имуществото на хотела и защитата на околната среда.

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

ДЕЙНОСТ А4: Осъществява контрол.

15 – Контролира продажбите, приходите, разходите и отчетността. Проверява оперативните резултати.
16 – Контролира дневните постъпления от нощувки и допълнителни услуги.
17 – Осъществява контрол на персонала:
17.1. Контролира униформените и работните облекла на персонала, тяхната чистота и изрядност;
17.2. Контролира изпълнението на графика за работното време и първичната счетоводна отчетност на рецепцията.
17.3. Контролира отчетността на всички работни места с финансова, материална или имуществена отговорност; изпълнението на задачите.
18 – Контролира ежедневната заетост и продажбите на легловата база и допълнителните услуги; контролира състоянието на стаите, офисите, сервизните помещения и общите части и организира тяхната поддръжка.
19 – Контролира спазването на всички нормативни изисквания, качеството на предлагане, трудовата дисциплина.
20 – Контролира спазването на изискванията за безопасни условия на труд и противопожарната безопасност, спазване изискванията за безопасност на гостите.

ДЕЙНОСТ А5: Оценява качеството.
21 - Оценява качеството на предлаганите услуги и удоволетвореността на клиентите.
22 – Оценява обучението и работата на персонала.
23 – Оценява крайния финансов резултат от дейността на хотела.

8. Речник и съкращания

Термин	Съкращение	Определение
Област на учене	**ОУ**	Областта на учене представлява съвкупност от знания, умения и компетентности, придобити в рамките на няколко учебни предмета. Тя стои в основата на образователните стандарти и спомага да се покаже последователност и напредък Като част от учебната програма, тя е тясно свързана с различни предмети.
Единица	**Е**	Единицата представлява компонент от квалификация, състоящ се от съгласуван пакет от знания, умения и компетентности, които могат да бъдат оценени и валидирани. Единиците позволяват прогресивно придобиване на квалификации посредством трансфер и акумулиране на резултати от ученето. Единицата се оценява и валидира, като по този начин се проверяват и регистрират постигнатите от обучаемите резултати от ученето. Дадена единица

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

		може да е специфична за една единствена квалификация или да е обща за няколко квалификации.
Резултати от ученето	**РУ**	Означава формулировка относно това, което учащият знае, разбира и може да прави след завършване на даден процес на обучение и която се определя по отношение на знания, умения и компетентности. Резултатите от ученето могат да се използват с различна цел, като например да се определят дескрипторите в квалификационните рамки, да се разработи учебен план, да се определят критерии за оценяване и др.
Знания	**З**	„Знания“ означава резултат от усвояване на информация в процеса на учене. Знанията са съвкупност от факти, принципи, теории и практики, които са свързани с определена сфера на работа или обучение. В контекста на Европейската квалификационна рамка знанията се описват като теоретични и/или фактологични.
Умения	**У**	„Умения“ означава способност за прилагане на знанията и използване на ноу-хау при изпълнение на задачи и решаване на проблеми. В контекста на Европейската квалификационна рамка уменията се описват като познавателни (включващи прилагане на логическо, интуитивно и творческо мислене) и практически (включващи сръчност и употреба на методи, материали, уреди и инструменти).
Компетентности	**К**	„Компетентност“ означава доказана способност за използване на знания, умения и личностни, социални и/или методологични дадености в работни или учебни ситуации и в професионално и личностно развитие. В контекста на Европейската квалификационна рамка способностите се описват с оглед степента на поемане на отговорност и самостоятелност.

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

9. References:

Using ECVET to Support Lifelong Learning

Get to know ECVET better Questions and Answers

The European Qualifications Framework for Lifelong Learning

HORECA Skills Analysis

Rethinking education: investing in skills for better socio-economic outcomes

About EQAVET

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.