



STANDARD KVALIFIKACIJE

HOTELIJERSKO-RESTORANSKI TEHNIČAR



AGENCIJA ZA PREDŠKOLSKO,
OSNOVNO I SREDNJE OBRAZOVANJE

BANJA LUKA, 2020. GODINE

STANDARD KVALIFIKACIJE (QUALIFICATIONS STANDARD)	
1. OSNOVNE KARAKTERISTIKE (BASIC CHARACTERISTICS)	
1.1 Naziv kvalifikacije (generički i specifični dio) (title of the qualification; generic and subject specific)	<i>Hotelijersko-restoranski tehničar</i>
1.2 Polje po ISCED FoET2013 (Field in ISCED FoET2013)	1013 hoteli, restorani, catering
1.3 ECVET bodovi (ECVET)	240
1.4 Razina (Level)	IV.
1.5 Uvjeti/načini pristupanja (Entry requirements)	Osnovna škola
2. ISHODI UČENJA (LEARNING OUTCOMES)	
2.1 Ishodi učenja (znanja, vještine, kompetencije) (Learning outcomes (knowledge, skills, competences))	<p><u>Općeobrazovne jedinice ishoda</u> (Za općeobrazovne jedinice ishoda, preuzeti ishode iz ZJ NPP)</p> <p><u>Hotelijerstvo</u></p> <p>Znanja:</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definiira pojam hotelijerstva - Opisuje vrste i karakteristike objekta u hotelijerstvu - Kratko opisuje odgovornost/nadležnost službi u organizacijskoj strukturi - Kratko opisuje poslovanje (troškove, prihode, rashode) u hotelijerstvu - Definiira važeće pravilnike u hotelijerstvu - Opisuje postupak pružanja usluga u smještajnom objektu - Navodi načine koordinacije hotelskog domaćinstva s ostalim organizacijskim jedinicama - Objašnjava pravila kombiniranja dekorativnih elemenata (boje, materijali, dekorativni aranžmani...) - Definiira međusobni utjecaj boja i njihovo vizualno djelovanje na izgled smještajnih i zajedničkih prostorija - Kratko opisuje postupke za dekoraciju smještajnih i zajedničkih prostora <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objašnjava organizaciju recepcijske službe - Opisuje načine prodaje smještajnih kapaciteta i ostalih usluga ugostiteljskog objekta - Opisuje postupak primitka rezervacija zasnovan na hotelijersko-informacijskom sustavu (HIS) - Opisuje postupak dočeka i prijave gosta sukladno važećim standardima - Definiira zadatke recepcijskog službenika tijekom boravka



	<p>gosta</p> <ul style="list-style-type: none">- Objašnjava postupak naplate usluga, odjave i ispraćaja gosta <p>Vještine:</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Koristi se pravilima standardizacije i kategorizacije u hotelijerstvu- Primjenjuje važeće pravilnike u hotelijerstvu- Uočava oblike i vrste odgovornosti u hotelijerstvu- Primjenjuje postupak praćenja poslovanja (troškova, prihoda, rashoda) u hotelijerstvu- Utvrđuje postupke pružanja usluga u smještajnom objektu- Određuje odgovarajuće korake u postupku koordinacije domaćinstva s ostalim organizacijskim jedinicama- Odabire odgovarajuće elemente za dekoraciju smještajnih i zajedničkih prostora- Navodi primjer pravilnog kombiniranja dekorativnih elemenata (boje, materijali) i odgovarajuće tehnike izrade dekorativnih aranžmana <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Primjenjuje tehnike preuzimanja rezervacija usluga- Predlaže odgovarajući postupak prodaje smještajnih kapaciteta i ostalih usluga ugostiteljskog objekta- Provodi postupak dočeka i prijave gosta primjenom hotelijerskih informacijskih sustava (HIS)- Klasificira zadatke recepcijskog službenika tijekom boravka gosta- Demonstrira naplatu usluga, odjavu i ispraćaj gosta <p>Kompetencije:</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Iskazuje svijest o značenju standarda i primjeni pravilnika u hotelijerstvu- Pokazuje spremnost za primjenu normi uslužnog procesa- Razvija svijest o značenju klasifikacija objekta u hotelijerstvu- Iskazuje ljubaznost i prilagodljivost u hotelijerskom poslovanju uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstvene i druge potrebe gostiju- Pokazuje spremnost za primjenom novih tehnika u uređenju prostora- Iskazuje svijest o važnosti dekoracije u oblasti hotelskog domaćinstva- Razvija svijest o važnosti dekoracije u hotelijerstvu <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Preuzima odgovornost za pravilno provođenje radnih aktivnosti u području hotelijerstva- Pokazuje spremnost za pravilnu komunikaciju s klijentima, gostima i osobljem uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstvene i druge potrebe gostiju
--	---

Turizam

Znanja:

- Objašnjava osnovne pojmove turističke geografije/zemljopisa
- Opisuje turističke vrijednosti (vrste i osobine)
- Opisuje turističko-zemljopisne potencijale, turističke regije i centre u Bosni i Hercegovini
- Razlikuje oblike turističkih kretanja
- Opisuje turističko-zemljopisne potencijale i turističke centre u svijetu

- Opisuje osnovne pojmove i funkcije u turizmu
- Opisuje razvojni put turizma kroz povijest
- Kratko opisuje osnovne elemente turističkog razvoja
- Kratko opisuje specifičnosti turizma, ekonomske i druge uzroke (uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstvene i druge potrebe gostiju)
- Navodi turističke motive, vrste i oblike turizma
- Opisuje turističke atrakcije
- Kratko opisuje turistički sustav, turističke organizacije i ulogu države u unapređenju turizma
- Objašnjava ulogu destinacijskog menadžmenta

- Kratko opisuje periode i pravce razvoja umjetnosti
- Opisuje karakteristike pojedinih razdoblja u umjetnosti
- Navodi najznačajnije predstavnike pojedinih razdoblja u umjetnosti
- Kratko opisuje najznačajnije domaće i inozemne spomenike pod zaštitom UNESCO-a

- Objašnjava pojam i vrste turističkih agencija
- Opisuje način poslovanja turističkih agencija i vrste turističkih aranžmana uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstvene i druge potrebe klijenata
- Objašnjava odnos između turističkih agencija i poslovnih partnera (ugovore, instrumente prometa i plaćanja)
- Kratko opisuje oblike prometa i njihov utjecaj na razvoj turizma

Vještine:

- Napravi pregled prirodnih i društvenih potencijala Bosne i Hercegovine
- Napravi prikaz etapa razvoja turizma kroz povijest Bosne i Hercegovine
- Klasificira turističke vrijednosti (vrste i osobine)
- Provodi klasifikaciju turističkih kretanja
- Locira zemljopisne regije i turističke centre u svijetu

- Upotrijebi odgovarajuće pojmove u turizmu
- Prikaže razvoj turizma kroz povijest
- Protumači utjecaj turističkih atrakcija na razvoj turizma
- Utvrđuje utjecaj ekonomskih i drugih uzroka na razvoj turizma



	<ul style="list-style-type: none">- Odredi turističke motive, vrste i oblike turizma- Utvrđuje činitelje turističkog sustava- Klasificira osnovna obilježja planiranja turističkog razvoja- Ilustrira na primjeru ulogu i značenje destinacijskog menadžmenta <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Razvrstava kulturno-povijesne spomenike prema periodima i pravcima u umjetnosti- Poređi stilove u pojedinim razdobljima umjetnosti- Imenuje najznačajnije predstavnike pojedinih razdoblja umjetnosti- Napravi pregled najznačajnijih domaćih i inozemnih spomenika pod zaštitom UNESCO-a <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Izrađuje pregled turističkih agencija prema vrsti- Odabire odgovarajuće vrste turističkih aranžmana uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstvene i druge potrebe klijenata- Protumači odnose između turističkih agencija i poslovnih partnera (ugovore, instrumente prometa i plaćanja)- Procijeni utjecaj pojedinih vrsta prometa na razvoj turizma <p>Kompetencije:</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Razvija svijest o značenju turizma za pojedine zemljopisne regije- Razvija svijest o utjecaju zemljopisnih uzroka na razvoj turizma- Pokazuje pozitivan odnos prema različitim kulturama- Pokazuje svijest o značenju postojanja turističkih vrijednosti- Ukazuje na značenje pravilne prezentacije turističko-zemljopisnih potencijala <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Ukazuje na važnost stjecanja novih znanja o turističkim sustavima i organizaciji turizma- Razvija svijest o značenju destinacijskog menadžmenta za razvoj turizma- Razvija svijest o utjecaju ekonomskih i drugih uzroka na razvoj turizma uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstvene i druge potrebe gostiju <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Razvija svijest o najznačajnijim predstavnicima pojedinih razdoblja umjetnosti- Ukazuje na značenje pojedinih razdoblja u umjetnosti- Ukazuje na značenje pojedinih domaćih i inozemnih spomenika pod zaštitom UNESCO-a <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Ukazuje na ulogu i važnost turističkih agencija- Ukazuje na značenje usklađivanja ponude i potražnje turističkih aranžmana uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstvene i druge potrebe gostiju- Pokazuje svijest o utjecaju pojedinih vrsta prometa na
--	---

razvoj turizma

- Ukazuje na značenje putničkih agencija u turizmu
- Ukazuje na značenje dobre suradnje između turističkih agencija i poslovnih partnera

Restoraterstvo i gastronomija

Znanja:

-
- Definira pojam, značenje i povijesni razvoj ekologije
 - Opisuje oblike, izvore i posljedice zagađivanja životne sredine
 - Objašnjava načine zaštite životnog i radnog okoliša (voda, zrak, zemljište, hrana, biodiverzitet ...)
 - Navodi pravila racionalnog iskorištavanja prirodnih resursa
 - Objašnjava ulogu i značenje pravilnog upravljanja otpadom
 - Opisuje načela održivog razvoja i energetske učinkovitosti
 - Definira pojam, značenje i podjelu higijene
 - Opisuje djelovanje štetnih agensa u radnoj sredini
 - Kratko opisuje etiologiju i preventivne mjere za sprječavanje širenja zaraznih bolesti u ugostiteljstvu
 - Opisuje značenje kontrole zdravstvene ispravnosti namirnica i oblike trovanja hranom
 - Objašnjava značenje, ulogu i sredstva za održavanje osobne higijene
 - Opisuje standarde i tehnike održavanja higijene prostora i sredstava rada
 - Opisuje značenje preventivnih mjera za očuvanje zdravlja na radnom mjestu
 - Navodi važeće standarde, propise i mjere zaštite na radu
 - Opisuje vrste ozljeda na radu i postupak pružanja prve pomoći
 - Navodi primjere i pravila postupanja u slučaju kriznih i hitnih situacija
 - Opisuje utjecaj uvjeta rada u radnoj sredini na zdravlje ljudi
-
- Definira pojam i razvoj ugostiteljstva
 - Opisuje vrste i karakteristike ugostiteljskih objekata
 - Kratko opisuje skupine i pravilnu upotrebu inventara i opreme za usluživanje
 - Opisuje osobine i dužnosti uslužnog osoblja
 - Kratko opisuje vrste i sastav obroka
 - Opisuje strukturu sredstava ponude hrane i pića (jelovnik, meni, vinske karte i karte pića ...)
 - Objašnjava načine i sustave usluživanja hrane i pića za redovne, izvanredne i svečane obroke
 - Kratko opisuje proces pripremnih radnji unutar/izvan ugostiteljskog objekta
 - Opisuje tehnike usluživanja hrane i pića unutar i izvan ugostiteljskog objekta
 - Navodi osobine tipova ličnosti gosta uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstvene i druge potrebe gosta
 - Objašnjava postupke uslužnog procesa od primitka do ispraćaja gosta
 - Kratko opisuje proces završnih radnji unutar/izvan ugostiteljskog objekta
 - Objašnjava različite tehnološke procese dogotovljavanja jela



	<ul style="list-style-type: none">- Identificira vrste i načine pripremanja i posluživanja barskih mješavina- Opisuje upotrebne predmete za dekoraciju u ugostiteljskim objektima za posluživanje hrane i pića- Objašnjava pravila kombiniranja elemenata dekorativnih aranžmana za ukrašavanje stolova (boje, ukrasni predmeti, promotivni materijali, cvjetni aranžmani ...)- Kratko opisuje postupke za dekoraciju opreme i prostora za posluživanje hrane i pića u slučaju specijalne prigode (ketering, proslava, banket, svadba ...)- Opisuje utjecaj kombiniranja boja na vizualni dojam prostora za posluživanje/usluživanje <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Objašnjava ulogu i značenje kuharstva u ugostiteljstvu- Opisuje vrste, tipove kuhinja, opremu, inventar i alat koristeći se stručnom terminologijom- Objašnjava pravilnu upotrebu kuhinjskog inventara i opreme- Kratko opisuje organizaciju, proces rada kuhinjskog osoblja i koordinaciju s drugim odjeljenjima- Objašnjava normative u kuharstvu- Kratko opisuje podjelu jela prema: skupinama jela (predjela, juhe, glavna jela i poslastice), tehnološkom procesu (kuhana, pečena, pržena ...) i vrsti živežnih namirnica- Razlikuje namirnice za pripremanje jela nacionalne, internacionalne, dijetalne, vegetarijanske i veganske kuhinje- Opisuje tehnološke procese za pripremu jela (mehanička, termička i biohemijska obrada)- Kratko opisuje pripremanje delikatesnih i ostalih jela- Definiira temeljce, umake/soseve i nadjeve hladne i tople kuhinje- Objašnjava tehnološki postupak pripreme jela u kuhinji namijenjenih za dogotovljavanje pred gostom- Razlikuje namirnice koje se kombiniraju za pripremu specijalnih jela i jela za svečane obroke- Navodi standarde osiguranja kvaliteta u kuharstvu (HACCP, HALAL, KOSHER i drugi)- Kratko opisuje postupke dekoracije jela i poslastica za redovne, izvanredne i svečane obroke- Opisuje posebno dizajniran inventar za prezentiranje jela i poslastica- Kratko opisuje kombiniranje sastojaka jela i poslastica na tanjuru (boja, raspored i oblik) <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Nabroji vrste roba, namirnica i drugih materijala koje se koriste u ugostiteljstvu- Opisuje karakteristike namirnica biljnog i životinjskog podrijetla- Kratko opisuje začine- Opisuje odgovarajuće načine i postupke klasiranja i čuvanja roba, namirnica i ostalih materijala- Definiira alkoholna i bezalkoholna pića i napitke- Nabroji proizvode kemijske, metalne, nemetalne i tekstilne
--	--

	<p>industrije koji se upotrebljavaju u ugostiteljstvu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Navodi uređaje i aparate u ugostiteljstvu - Navodi standarde osiguranja kvaliteta (HACCP i drugi) <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definira pojmove: ishrana, hrana, životna namirnica - Objašnjava podjelu hranjivih tvari - Definira načela suvremenih pravaca u ishrani (makrobiotika, vegeterijanstvo, veganstvo i drugi) - Navodi energetske i nutritivne vrijednosti namirnica - Objašnjava dnevne kalorijske potrebe osoba (po životnoj dobi, spolu, tjelesnoj masi i tjelesnoj aktivnosti) - Objašnjava način pravilnog sortiranja otpada i ostataka hrane i pića - Kratko opisuje osnovne tipove i načine prehrane - Definira dijetalnu ishranu - Opisuje posebnost ishrane sportista, djece, osoba s posebnim zdravstvenim potrebama i sl. <p>Vještine:</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pokazuje primjere negativnog utjecaja čovjeka na prirodnu sredinu - Identificira oblike, izvore i posljedice zagađivanja životne sredine - Navodi primjere zaštite životne i radne sredine (voda, zrak, zemljište, hrana, biodiverzitet ...) - Identificira pravila za racionalno iskorištavanje prirodnih resursa - Određuje odgovarajuće tehnike održivog upravljanja otpadom - Prezentira primjer energetske učinkovitog i održivog poslovanja - Tumači važnost higijene kao nauke o zdravlju - Tumači postupke pravilnog uklanjanja otpadnih materija - Identificira štetne agense u radnoj sredini - Napravi pregled preventivnih mjera za sprječavanje pojave i širenja zaraznih bolesti - Tumači način kontrole zdravstvene ispravnosti namirnica - Primjenjuje sredstva i tehnike za održavanje osobne higijene - Izlaže higijensko-sanitarne standarde za održavanje prostora i sredstava za rad. - Demonstrira odgovarajuće preventivne mjere za očuvanje zdravlja na radnom mjestu - Odabire odgovarajuće standarde i mjere zaštite na radu - Demonstrira pravilno pružanje prve pomoći - Ilustrira vrste ozljeda na radu - Provodi odgovarajuće postupke u određenoj kriznoj ili hitnoj situaciji - Tumači utjecaj radne sredine na zdravlje <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klasificira ugostiteljske objekte - Imenuje skupinu inventara i opreme za usluživanje/posluživanje - Prilagođava upotrebu opreme, inventara i sredstava za rad prema uputama proizvođača - Rangira poželjne osobine uslužnog osoblja - Razlikuje vrste obroka
--	---



	<ul style="list-style-type: none">- Sastavlja jelovnike i menije- Sastavlja vinsku kartu, kartu pića i barsku kartu- Odabire odgovarajuće načine i sustave usluživanja hrane i pića za redovne, izvanredne i svečane obroke- Primjenjuje odgovarajuće tehnike usluživanja hrane i pića- Procijenjuje tipove ličnosti / gosta- Ilustrira postupke u procesu pripremnih i završnih radnji u/izvan ugostiteljskog objekta- Primjenjuje postupke dočeka i smještaja gosta- Demonstrira postupak primanja narudžbe- Primjenjuje tehnike boniranja- Primjenjuje tehnike ispostavljanja i naplate računa- Demonstrira postupak ispraćaja gosta- Odabire odgovarajuću tehniku dogotavljanja jela pred gostom- Odabire postupak pravilnog spravljanja barskih mješavina- Odabire odgovarajuće elemente za dekoraciju opreme i prostora za posluživanje hrane i pića- Ilustrira primjer pravilnog kombiniranja elemenata dekorativnih aranžmana za ukrašavanje stolova (boje, ukrasni predmeti, promotivni materijali, cvijetni aranžmani ...)- Prikazuje odgovarajuće korake u postupku za dekoraciju opreme i prostora za posluživanje hrane i pića u slučaju specijalnih prigoda (ketering, proslava, banket, svadba, ...)- Prikazuje primjer pravilnog kombiniranja boja u prostoru za posluživanje/usluživanje <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Koristi se stručnom terminologijom iz oblasti kuharstva- Klasificira tipove kuhinja- Klasificira potrebnu opremu, inventar i alat za rad u kuhinji- Prilagođava upotrebu opreme, inventara i sredstava za rad u kuhinji prema uputama proizvođača- Primjenjuje normative u kuharstvu- Tumači organizaciju rada i zadatke kuhinjskog osoblja- Klasificira jela prema skupinama jela, tehnološkom procesu i vrsti živežnih namirnica- Razlikuje tehnološke procese pripremanja jela- Imenuje vrste namirnice za pripremu jela i načine kombiniranja- Razlikuje temeljce i umake (soseve) hladne i tople kuhinje- Napravi pregled namirnica za pripremanje delikatesnih hladnih i ostalih jela- Određuje namirnice za pripremanje jela nacionalne, internacionalne, dijetalne, vegetarijanske i veganske kuhinje- Ilustrira postupke tehnološkog procese kod pripremanja jela u kuhinji namijenjenog za dogotavljanje pred gostom- Određuje namirnice koje se kombiniraju za pripremu specijalnih jela i jela za svečane obroke- Primjenjuje standarde osiguranja kvaliteta u kuharstvu (HACCP, HALAL, KOSHER i drugi)- Ilustrira primjer dekoracije jela i poslastica za redovne, izvanredne ili svečane obroke- Tumači postupke pravilnog serviranja hrane na tanjuru
--	---

(kombiniranje boja, pravilan raspored hrane na tanjuru, ukrasi od povrća i voća, carving ...)

- Napravi pregled vrste roba, namirnica i drugih materijala koji se koriste u ugostiteljstvu
- Klasificira namirnice biljnog i životinjskog podrijetla
- Uradi plan skladištenja, pravilnog klasiranja i čuvanja roba i namirnica
- Imenuje osnovne začine u kuharstvu
- Napravi pregled alkoholnih, bezalkoholnih pića i napitaka
- Grupira kemijske, metalne, nemetalne i tekstilne proizvode koji se koriste u ugostiteljstvu
- Imenuje uređaje i aparate u ugostiteljstvu
- Primjenjuje standarde osiguranja kvaliteta (HACCP i drugi)

- Tumači pojmove: ishrana, hrana i životne namirnice
- Utvrđuje dnevne potrebe hranjivih tvari
- Koristi se tabelama za izračunavanje energetske potreba zdravog /bolesnog organizma i dijetalne prehrane
- Napravi pregled nutritivnih vrijednosti namirnica
- Ilustrira postupke pravilnog sortiranja otpada i ostataka hrane i pića
- Detektira osnovne tipove i načine prehrane
- Određuje dopuštene i zabranjene skupine namirnica u dijetalnoj prehrani
- Prikazuje primjere ishrane sportista, djece, osoba s posebnim zdravstvenim potrebama i sl.

Kompetencije:

- Iskazuje pozitivan stav prema važnosti očuvanja i zaštite životne sredine
- Pokazuje spremnost za stjecanje novih znanja uz primjenu suvremenih tehnologija zaštite životne sredine
- Racionalno se koristi prirodnim resursima
- Na održiv i odgovarajući način upravlja otpadom
- Pokazuje spremnost za primjenom suvremenih tehnika i postignuća u domenu energetske učinkovitosti i održivog poslovanja
- Iskazuje pozitivan stav prema primjeni higijensko-sanitarnih i zdravstvenih mjera
- Pokazuje spremnost za stjecanje novih znanja i primjenu suvremenih tehnologija za održavanje osobne higijene, higijene prostora i sredstava za rad
- Racionalno upotrebljava sredstva za održavanje higijene
- Pokazuje spremnost za primjenom odgovarajućih standarda i mjera zaštite na radu
- Razvija svijest o potrebi unapređenja znanja i vještina za pravilno pružanje prve pomoći
- Pokazuje spremnost za primjenom mjera sprječavanja ozljeda na radu
- Pokazuje spremnost za provođenjem odgovarajućih mjera u kriznoj ili hitnoj situaciji
- Preuzima odgovornost za svoj rad u procesu usluživanja



	<ul style="list-style-type: none">- Pokazuje pozitivan stav prema poštovanju načela radne etike- Pokazuje urednost, postupnost i točnost pri obavljanju radnih zadataka- Pokazuje ljubaznost i prilagodljivost u komunikaciji s gostima i osobljem uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstvene i druge potrebe gostiju u procesu usluživanja- Pokazuje snalažljivost i kreativnost pri procesu dekoracije- Pokazuje pozitivan stav o važnosti dekoracije u ugostiteljskim objektima za posluživanje hrane i pića- Razvija stav o značenju kombiniranja boja i dekorativnih elemenata u ugostiteljstvu <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Pokazuje pozitivan stav prema racionalnom korištenju resursa u kuharstvu- Pokazuje spremnost za praćenje trendova u kuharstvu i kombiniranju namirnica- Pokazuje spremnost za primjenom i stjecanjem novih znanja i suvremenih tehnologija u kuharstvu- Pokazuje pozitivan odnos prema primjeni sanitarnih i zdravstvenih mjera u kuharstvu- Pokazuje snalažljivost i kreativnost pri procesu dekoracije jela i poslastica <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Preuzima odgovornost za racionalno korištenje namirnica, roba i drugih materijala- Pokazuje pozitivan odnos prema pravilnom skladištenju i čuvanju namirnica, roba i drugih materijala- Razvija svijest o značaju primjene standarda (ISO, HACCP, KOSHER, HALAL ...) <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Pokazuje preciznost, postupnost i točnost kod računanja nutritivnih vrijednosti- Pokazuje spremnost praćenja novih trendova u ishrani- Razvija svijest o značenju zdrave prehrane/ishrane <p><u>Organizacija poslovanja</u></p> <p>Znanja:</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Navodi funkcije menadžmenta- Definiira pojam kadrovskog i finansijskog menadžmenta- Definiira pojam strategije u ugostiteljstvu- Opisuje organizacijske strukture, postupke planiranja resursa i poslova u ugostiteljstvu- Kratko opisuje vrste evidentiranja, obrazaca, izvješća i načine popunjavanja- Definiira sustav upravljanja kvalitetom i mehanizme kontrole sukladno standardima i normativima u ugostiteljstvu <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Opisuje norme ponašanja i pravo u turizmu i ugostiteljstvu- Opisuje osnove trgovačkog prava,- Kratko opisuje statusno trgovačko i ugovorno trgovačko pravo
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Objašnjava turističko pravo i odredbe <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Kratko opisuje pojam i razvoj marketinškoga - Kratko opisuje vrste, elemente tržišta i načine istraživanja - Identificira trendove u ugostiteljstvu - Opisuje vrste, uloge i veze elemenata marketinškog miksa - Kratko opisuje planove i aktivnosti u marketinškogu - Opisuje elemente ponude/potražnje, vrste i načine predstavljanja usluga u ugostiteljstvu <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Objašnjava pojam, podjelu i faze poslovanja gospodarskih subjekata - Navodi ekonomska načela poslovanja (produktivnost, rentabilnost, ekonomičnost) - Kratko opisuje stalna i tekuća/obrotna sredstva gospodarskih subjekata - Objašnjava pojam, podjelu i postupke analize prihoda i rashoda u ugostiteljstvu - Opisuje postupke formiranja cijena ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i piće - Objašnjava osnove platnog prometa i načina plaćanja - Objašnjava postupak provođenja nabavki - Opisuje tipove/vrste poduzetništva - Kratko opisuje vještine i profil poduzetnika - Kratko opisuje postupke izrade biznis plana <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Kratko opisuje sustav mjera i jedinica - Navodi vrste gospodarskih računa - Kratko opisuje vrste kalkulacija u ugostiteljstvu - Opisuje načine za izradu kalkulacija, postupke i elemente za formiranje cijena - Definira pojam, predmet i zadatke statistike - Definira osnovne statističke veličine i vrijednosti - Kratko opisuje izvore i načine prikupljanja podataka - Objašnjava tehnike sređivanja i obrade podataka uz primjenu softverskih rješenja - Objašnjava pojam, vrste i pravila sastavljanja statističkih tablica i grafičkog prikazivanja podataka <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Definira osnovne pojmove u knjigovodstvu - Definira elemente financijskih izvješća (bilanca) - Kratko opisuje vrste knjigovodstvenih instrumenata - Opisuje sustav, oblike i metode knjigovodstva - Definira kontni okvir/plan - Kratko opisuje postupak knjiženja i analitičko knjigovodstvo kupaca/dobavljača - Kratko opisuje postupke i tehnike knjiženja i vođenja robno-materijalnog knjigovodstva - Kratko opisuje novčano poslovanje - Kratko opisuje postupak popisa imovine i obveza <p>Vještine:</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Ilustrira primjer organizacijske strukture i postupak planiranja resursa ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića
--	--



	<ul style="list-style-type: none">- Primjenjuje pravila za učinkovitu podjelu radnih zadataka uz odgovarajući način komunikacije sukladno organizacijskoj strukturi- Analizira primjere izvješća o poslovanju, resursima i aktivnostima ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića- Primjenjuje odredbe sustava upravljanja kvalitetom i mehanizme kontrole sukladno standardima i normativima u ugostiteljstvu <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Prepoznaje norme ponašanja- Ilustrira osnovne elemente trgovačkog prava i statusnog trgovačkog prava- Analizira elemente ugovora- Napravi pregled zakonske i podzakonske regulative u turizmu i ugostiteljstvu <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Diskutira o trendovima u ugostiteljstvu- Izlaže primjer analize stanja turističkog tržišta- Ilustrira primjer marketinškog miksa- Izlaže primjer marketinškog plana ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića- Klasificira elemente ponude i potražnje- Ilustrira primjer izrade ponude ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića- Prikazuje primjer promocije ponude ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Objašnjava faze poslovanja gospodarskih subjekata- Klasificira vrste sredstava preduzeća i izvore sredstava- Objašnjava primjer postupka utvrđivanja prihoda, rashoda i rezultata poslovanja- Prikaže primjer formiranja cijena ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića- Objašnjava bilancu uspjeha i poslovanje (produktivnost, rentabilnost, ekonomičnost)- Izlaže primjer izvješća o dnevnom/periodičnom prometu prema vrsti usluga i načinu plaćanja- Objašnjava postupak provođenja nabavki- Primjenjuje načela i duh poduzetništva- Izrađuje poslovni plan poduzeća <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Primjenjuje pravila za pretvaranje mjera i jedinica iz dekadnog u anglo-saksonski sustav mjera i jedinica i obrnuto- Demonstrira primjer primjene gospodarskog računa- Analizira elemente za formiranje cijena- Primjenjuje pravila i postupke za izradu kalkulacija ručno i upotrebom softverskih rješenja- Klasificira etape statističkog istraživanja- Određuje elemente statističkog skupa- Imenuje izvore, načine i tehnike prikupljanja podataka- Demonstrira postupak sređivanja, obrade podataka, analize i
--	---

	<p>izrade grafičkih prikaza uz primjenu odgovarajućih softverskih rješenja</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ilustrira postupak sastavljanja statističkih tablica <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizira primjer bilance stanja i bilance uspjeha - Napravi pregled knjigovodstvenih instrumenata - Uspoređi knjigovodstvene sustave (prosto i dvojno) - Protumači kontni okvir/plan - Demonstrira postupak knjiženja u analitičkom knjigovodstvu kupaca/dobavljača - Demonstrira postupak knjiženja u robno-materijalnom knjigovodstvu - Grupira instrumente novčanog poslovanja - Ilustrira postupke popisa imovine i obaveza <p>Kompetencije:</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pokazuje na značenje menadžmenta u turizmu i ugostiteljstvu i donošenja odluka na osnovu analiza i izvješća - Pokazuje spremnost za timski rad i kooperativnost - Pokazuje spremnost za pravilno organiziranje rada - Pokazuje spremnost za samostalno donošenje odluka, preuzimanje inicijative i snalaženje u novim situacijama <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ukazuje na osnovne odredbe gospodarskog prava u ugostiteljstvu - Razvija svijest o značenju primjene osnovnih elemenata ugovora - Pokazuje spremnost za praćenje zakonske regulative u oblasti ugostiteljstva <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pokazuje svijest o značenju marketinškoga u ugostiteljstvu - Razvija svijest o značenju primjene standarda prilikom razmatranja i izrade elemenata ponude/potražnje i vrste usluga - Pokazuje spremnost za praćenjem tržišnih trendova u ugostiteljstvu - Razvija svijest o važnosti predstavljanja ponude i pravilne upotrebe promotivnog materijala <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Razvija pozitivan odnos o značenju poduzetništva - Pokazuje poduzetnički duh - Pokazuje analitičnost i točnost u postupku formiranju cijena usluga - Ukazuje na važnost poštivanja osnovnih ekonomskih načela (ekonomičnost, rentabilnost i produktivnost) - Iskazuje spremnost za praćenjem dostignuća u suvremenom poslovanju <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pokazuje spremnost za primjenom pravila gospodarskog računa - Iskazuje preciznost, postupnost i točnost u izradi kalkulacija - Pokazuje spremnost za primjenom statističkih metoda - Pokazuje spremnost za primjenu IKT i suvremenih softverskih rješenja u obradi, analizi i prezentaciji statističkih podataka <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ukazuje na značenje knjigovodstvenih sustava
--	---



- Razvija svijest o neophodnosti knjiženja u analitičkom knjigovodstvu kupaca / dobavljača i robno-materijalnom knjigovodstvu
- Pokazuje spremnost za primjenom IKT i suvremenih softverskih rješenja u knjigovodstvu

Komunikologija

Znanja:

- Na pravilan način u odgovarajućem obliku komunikacije (govor, slušanje, čitanje, pisanje) koristi se vokabularom u području ugostiteljstva/hotelijerstva na razini B1
 - Razlikuje uobičajene pozdrave u ugostiteljstvu/hotelijerstvu
 - Opisuje ponudu objekta na stranom jeziku
 - Opisuje jelovnike i karte pića na stranom jeziku
 - Objašnjava postupak usluživanja jela i pića na stranom jeziku
 - Objašnjava način pripremanja obroka i vrijeme serviranja na stranom jeziku
 - Diskutira o hobijima/zanimanjima na stranom jeziku
 - Navodi osnovne karakteristike grada / regije u kojoj živi na stranom jeziku
 - Imenuje opremu, inventar i namirnice u objektu za smještaj i ishranu na stranom jeziku
 - Nabroji valute i načine plaćanja na stranom jeziku
 - Opisuje radne obveze/zadatke u ugostiteljstvu/hotelijerstvu na stranom jeziku
- Opisuje osnovne pojmove iz područja opće psihologije, psihičke procese i ličnosti
 - Navodi područje psihologije rada
 - Objašnjava važnost psiholoških procesa pojedinca u okruženju i poslovnim procesima
 - Kratko opisuje utjecaj međuljudskih odnosa na poslovnu komunikaciju i uspješno poslovanje
 - Navodi vrste i oblike poslovne komunikacije
 - Kratko opisuje psihologiju propagande
- Objašnjava osnovne pojmove iz daktilografije
 - Definiira opće pojmove poslovnog dopisivanja
 - Opisuje hotelsko dopisivanje s gostima i poslovnim suradnicima
 - Opisuje vrste poslovnih pisama
 - Kratko opisuje korespondenciju/dopisivanje hotela/ugostiteljskog objekta s klijentima

Vještine:

- Interpretira u odgovarajućem obliku komunikacije vokabular (govor, slušanje, čitanje, pisanje) u području ugostiteljstva/hotelijerstva na stranom jeziku (razina B1)
- Koristi se ispravnom terminologijom prilikom pozdravljanja (dočekivanje/smještanje /ispraćaj) gosta na stranom jeziku

	<ul style="list-style-type: none"> - Koristi se odgovarajućom terminologijom prilikom predstavljanja ponude ugostiteljskog objekta na stranom jeziku - Uspostavlja pravilnu komunikaciju prilikom predstavljanja ponude (jela/pića) i usluživanja na stranom jeziku - Koristi se odgovarajućom terminologijom prilikom interpretacije načina pripremanja i usluživanja obroka na stranom jeziku - Izrađuje prikaz karakteristika i turističkih potencijala svog grada i regije na stranom jeziku - Koristi se odgovarajućom terminologijom na stranom jeziku za naplatu usluga i konverziju valuta - Koristi se odgovarajućom terminologijom na stranom jeziku prilikom opisa vrsta i sredstava elektronske komunikacije <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protumači područja psihologije rada - Izlaže utjecaj psiholoških procesa pojedinca/skupine na poslovne procese - Utvrđi utjecaj međuljudskih odnosa na uspješno poslovanje - Demonstrira primjer pravilne poslovne komunikacije - Klasificira vrste i oblike poslovne komunikacije - Odredi propagandne poruke <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demonstrira računalnu daktilografiju - Primjenjuje poslovno dopisivanje - Simulira oblike hotelskog dopisivanja s gostima i poslovnim suradnicima - Sastavlja poslovna pisma <p>Kompetencije:</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Razvija svijest o važnosti učenja stranih jezika - Pokazuje spremnost za primjenom stranih jezika u ugostiteljstvu/hotelijerstvu - Iskazuje spremnost za pravilnim komuniciranjem s klijentima, gostima i osobljem hotela na stranom jeziku <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ukazuje na važnost poslovne psihologije u ugostiteljstvu - Iskazuje spremnost za pravilno komuniciranje s klijentima, gostima i osobljem hotela - Iskazuje pozitivan odnos prema različitim tipovima gostiju uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstvene i druge potrebe gostiju - Razvija svijest o važnosti međuljudskih odnosa za uspješno poslovanje - Razvija svijest o važnosti propagandnih poruka <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pokazuje spremnost za upotrebom različitih oblika poslovnog dopisivanja - Pokazuje preciznost i točnost u poslovnom dopisivanju - Pokazuje spremnost za primjenom IK tehnologija u poslovnom dopisivanju - Pokazuje spremnost za učenjem novih znanja iz poslovnog dopisivanja/korespondencije
--	--



Praktična nastava/vježbe

Znanja:

- Razlikuje vrste ugostiteljskih objekata, opreme i inventara
- Navodi načine pripreme prijamnog, smještajnog, proizvodnog i uslužnog prostora, opreme i inventara
- Imenuje vrste pisanih sredstava ponude
- Prepoznaje načine i postupke preuzimanja i skladištenja namirnica
- Navodi kuhinje po namjeni (internacionalna, nacionalna, dijetalna, vegetarijanska, veganska ...)
- Navodi vrste obroka
- Navodi tehnološke procese obrade namirnica
- Identificira postupke za pripremu predjela, juha, variva, glavnih jela, salata i poslastica
- Identificira postupke za usluživanje jela i pića
- Razlikuje načine aranžiranja i dekoracije
- Navodi sustave rada – usluživanja
- Navodi načine pripreme i usluživanja barskih mješavina
- Navodi postupke evidentiranja i izvođenja završnih radova (vraćanje inventara, pribora za jelo, viškova pića ...)
- Objašnjava načine realizacije cateringa
- Opisuje postupak preuzimanja i predaje smjene
- Definiira hotelske kapacitete i stupanj iskorištenosti
- Kratko opisuje organizaciju i strukturu poslova u prijamnom odjelu
- Opisuje prostorije i dijelove hotela
- Kratko opisuje organizaciju i strukturu poslova u uslužnom odjeljenju
- Kratko opisuje organizaciju i strukturu poslova u hotelskom domaćinstvu
- Navodi načine koordinacije hotelskog domaćinstva s ostalim organizacijskim jedinicama
- Opisuje načine prodaje smještajnih kapaciteta i ostalih usluga ugostiteljskog objekta
- Opisuje postupak i pravila primanja rezervacija usluga uz primjenu hotelijersko- informacijskih sustava (HIS)
- Opisuje postupak dočeka i prijave gosta sukladno važećim standardima
- Kratko opisuje odgovornost / nadležnost službi u organizacijskoj strukturi
- Navodi poslove i značenje turističkih agencija za razvoj turizma
- Navodi faktore turističke ponude (prirodni, društveni, prijevozni)

Vještine:

- Odabire postupak pripreme smještajnog, proizvodnog i uslužnog prostora, opreme i inventara
- Demonstrira različite sustave prilikom usluživanja jela i pića
- Primjenjuje tehnike za izradu pisanih sredstava ponude
- Provodi postupak/izvodi kontrolu preuzimanja i skladištenja

	<p>namirnica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Napravi pregled kuhinja po namjeni (internacionalna, nacionalna, dijetalna, vegetarijanska, veganska ...) - Demonstrira načine tehnološke obrade namirnica (mehanička, termička i biohemijska) - Primjenjuje postupke i normative/izvodi kontrolu za pripremu predjela, juha, variva, glavnih jela i poslastica - Demonstrira postupke aranžiranja i dekoracije - Primjenjuje postupke/izvede kontrolu postavljanja stola za samousluživanje i stolova za goste (ravnanje, prekrivanje, postavljanje stolnog inventara itd) - Primjenjuje postupke/izvede kontrolu usluživanja jela i pića - Primjenjuje postupke pripreme i usluživanja barskih mješavina - Demonstrira postupak točenja pića sukladno normativima - Primjenjuje postupak/izvede kontrolu završnih radova - Procjenjuje način pružanja usluga i potrebno vrijeme za realizaciju keteringa i svečanih prijemova - Demonstrira postupak preuzimanja i predaje smjene - Izrađuje pregled stupnja iskorištenosti kapaciteta hotela - Demonstrira izvršavanje radnih zadataka službi prijemnog odjela hotela (služba rezervacije, recepcije, prijavnica, blagajna ...) - Demonstrira postupak analize dnevnog naloga domaćinstva i poduzimanja koraka koordinacije - Izrađuje izvješća o radu osoblja - Primjenjuje tehnike organiziranja radnog tima i izrade radnih naloga <p>Kompetencije:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pokazuje pozitivan odnos prema poštovanju načela radne etike - Iskazuje pozitivan odnos prema primijeni sanitarnih i zdravstvenih mjera - Pokazuje spremnost za poštivanjem higijenskih mjera - Iskazuje pozitivan odnos prema važnosti tehničke i funkcionalne ispravnosti opreme i sredstava za rad - Pokazuje snalažljivost, spretnost i kreativnost u radu - Racionalno se koristi resursima u ugostiteljstvu - Iskazuje spremnost za praćenje trendova u kulinarstvu i kombiniranju namirnica - Pokazuje spremnost za primjenom i stjecanje novih znanja i suvremenih tehnologija u hotelijerstvu, restoraterstvu i kuharstvu - Pokazuje spremnost za samostalno donošenje odluka, preuzimanje inicijative i snalaženje u novim situacijama - Razvija svijest o značenju standarda u ugostiteljstvu - Pokazuje svijest o važnosti mjera zaštite na radu - Pokazuje ekološku osvješćenost pri obavljanju praktičnih radova
<p>2.2 Kriteriji ispitivanja i ocjenjivanja ishoda učenja (<i>Learning outcomes assessment criteria</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ispitivanje i ocjenjivanje postignuća ishoda učenja vrši se formativno i/ili sumativno i pokriva sve navedene ishode učenja pod 2.1., te uključuje završni rad ➤ Ispitivanje i ocjenjivanje provode škole, centri za obrazovanje odraslih i/ili ispitni centri registrirani od strane nadležnih



	<p>obrazovnih vlasti koje imaju razvijen sustav osiguranja kvaliteta</p> <p>➤ Ispitivanje i ocjenjivanje se obavlja u odgovarajućem prostoru i na opremi koja se koristi u nastavi/praksi</p> <p>Ispitivači i ocjenjivači imaju odgovarajuće kvalifikacije nastavnika opće obrazovne, stručno teorijske i praktične nastave</p>
<p>2.3 Jedinice ishoda učenja i ECVET bodovi (Unit of learning outcomes and ECVET)</p>	<p>I.) Općeobrazovni dio -86 ECVET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hrvatski/Bosanski/Srpski jezik (22) - Strani jezik I. (20) - Matematika (12) - Računalstvo/Računarstvo/Informatika (6) - Povijest/Historija /Istorija (4) - Tjelesni i zdravstveni odgoj/Tjelesna i zdravstvena kultura/Fizičko vaspitanje (8) - Politika i gospodarstvo/ Demokratija i ljudska prava (4) - Vjeronauk/Vjeronauka/Kultura religija & Etika (4) - Zemljopis/Geografija (2) - Kemija/Hemija (2) - Biologija (2) <p>II.) Hotelijerstvo -16 ECVET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hotelijersko poslovanje (12) - Recepcijsko poslovanje (4) <p>III.) Turizam -16 ECVET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Turistički zemljopis/Turistička geografija (4) - Osnove turizma (4) - Kulturna baština (4) - Osnove agencijskog poslovanja (4) <p>IV.) Restauraterstvo i gastronomija/Restoraterstvo -32 ECVET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ekologija, higijena i zaštita (4) - Ugostiteljsko posluživanje /Usluživanje (12) - Osnove kuvarstva/kuharstva (8) - Poznavanje robe (4) - Nauka o prehrani/ishrani (4) <p>V.) Organizacija poslovanja -22 ECVET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menadžment (4) - Osnove gospodarskog/privrednog prava (2) - Marketinškog u ugostiteljstvu (4) - Ekonomija i poduzetništvo/preduzetništvo u ugostiteljstvu (4) - Gospodarska/ Privredna matematika sa osnovama statistike (4) - Osnove knjigovodstva (4) <p>VI.) Komunikologija -20 ECVET</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Strani jezik II. (16) - Poslovna psihologija s komunikacijom (2) - Poslovno dopisivanje /Poslovna korespondencija (2) <p>VII.) Praktična nastava/vježbe -48 ECVET</p>
3. RELEVANTNOST KVALIFIKACIJE	
<i>(RELEVANCE OF THE QUALIFICATION)</i>	
3.1 Potrebe tržišta rada <i>(Labour market needs)</i>	Kvalifikacija je relevantna za zanimanje hotelijersko-restoranski tehničar, opisano standardom zanimanja <i>hotelijersko-restoranski tehničar</i>
3.2 Nastavak obrazovanja/prohodnost <i>(Further education/progression)</i>	Razina 6. – visoko obrazovanje, prvi ciklus
3.3 Druge potrebe <i>(Other needs)</i>	Programima koji vode do stjecanja ove kvalifikacije dobiju se i ključne kompetencije za cjeloživotno učenje
4. OSIGURANJE KVALITETE	
<i>(QUALITY ASSURANCE)</i>	
4.1 Članovi ekspertne skupine <i>(Expert group members)</i>	<i>Radnu skupinu za izradu standarda kvalifikacije imenovala je Agencija za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje u skladu s Memorandumom o suradnji s ERISSE u okviru projekta TO REGOS</i>
4.2 Predlagači <i>(Proponents)</i>	Radna skupina
4.3 Web stranica za objavu standarda kvalifikacije <i>(Website for publishing qualification standards)</i>	Portal APOSO: www.aposo.gov.ba Portal APOSO -VET odjel: www.vetbih.org
4.4 Rok do kojeg standard kvalifikacije treba evaluirati <i>(The deadline by which the QS should be reviewed)</i>	5 godina
4.5 Nadležne vlasti za dodjelu kvalifikacije <i>(Competent authority for awarding the qualification)</i>	Nadležne ovlaštene institucije